

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan kajian dan acuan untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini karena memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut::

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Hikmiyah dan Fanida (2024)	Analisis Kualitas Pelayanan SKCK Online Berbasis Aplikasi Polri SuperApp di Kepolisian Resor Situbondo	Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan instrumen E-GovQual. Hasilnya 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
2	Efendi & Syafri (2025)	Implementasi Aplikasi Polri Super App Presisi untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Solok Selatan	Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya 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.
3	Ramadhianto SB, Maulana & Tahyudin (2023)	Efektivitas Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan	Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas inovasi pelayanan SKCK serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polres Prabumulih telah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal. Inovasi pelayanan berbasis teknologi belum dimanfaatkan secara maksimal karena sebagian besar proses masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan antrean panjang dan pelayanan yang kurang responsif ketika jumlah pemohon meningkat. Adapun faktor pendukung pelayanan antara lain keberadaan regulasi Perkap No.

			18 Tahun 2014 sebagai pedoman resmi, serta kualitas personel yang cukup memadai. Sementara faktor penghambat mencakup keterbatasan pemanfaatan aplikasi online, kurangnya personel pelayanan, sering terjadinya gangguan jaringan internet, fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang kurang memadai, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pendaftaran online. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan pemanfaatan aplikasi digital, penambahan personel, dan perbaikan fasilitas pendukung agar pelayanan SKCK dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai harapan masyarakat.
--	--	--	---

4	Azizah & Farida (2024)	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Polri Super App dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Polda Lampung	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis efektivitas penggunaan Polri Super App dalam pelayanan publik di Polda Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mempermudah masyarakat mengakses berbagai layanan kepolisian, seperti SKCK online, SIM, STNK, DUMAS, dan informasi tilang. Dari aspek pencapaian tujuan dan adaptasi, aplikasi ini dinilai cukup berhasil karena masyarakat mulai dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan layanan digital kepolisian. Namun pada aspek integrasi, efektivitas belum optimal karena masih kurangnya sosialisasi dari pihak kepolisian
---	------------------------	--	---

			sehingga banyak masyarakat belum memahami fungsi dan keunggulan aplikasi secara menyeluruh. Penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah faktor pendukung, seperti kelengkapan fitur layanan dan kemudahan akses melalui smartphone. Sementara itu, faktor penghambat di antaranya gangguan jaringan, proses verifikasi akun yang dinilai rumit, serta rendahnya literasi digital pada sebagian pengguna terutama yang berusia di atas Gen Z.
5	Rahmawati, Muchsin, dan Suyeno (2025)	Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	Penelitian ini merupakan studi yang relevan dengan topik pelayanan publik berbasis digital. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan

		Secara Online di Polres Nganjuk	SKCK Online berdasarkan lima dimensi pelayanan menurut Zeithaml, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan SKCK Online di Polres Nganjuk telah berjalan cukup baik. sarana pelayanan memadai, prosedur layanan jelas, respon terhadap keluhan cepat, serta adanya transparansi biaya dan jaminan legalitas. Selain itu, budaya 3S (senyum, sapa, salam) dan sikap nondiskriminatif petugas turut meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti ketidakstabilan jaringan internet, kurang meratanya sosialisasi layanan digital, serta rendahnya literasi digital
--	--	------------------------------------	---

			masyarakat. Temuan tersebut memberikan kontribusi dalam memahami tantangan dan peluang penerapan layanan kepolisian berbasis digital serta menjadi acuan dalam kajian peningkatan kualitas pelayanan publik dan transformasi digital di instansi pemerintah.
6	Jafarus dan Agnes (2024)	Penerapan E-Government dalam Pelayanan SKCK bagi Mantan Narapidana	Penelitian ini membahas implementasi layanan digital kepolisian melalui sistem e-government dalam penerbitan SKCK, khususnya bagi mantan narapidana. Dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan SKCK Online membantu mempermudah proses pengurusan karena lebih sederhana, efisien,

			dan dapat diakses secara digital. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital pada sebagian pemohon, kesulitan dalam mengunggah dokumen, serta membutuhkan akses internet yang lancar agar proses pelayanan tidak mengalami hambatan. Selain itu stigma sosial terhadap mantan narapidana masih menjadi tantangan non-teknis yang berpengaruh pada kelancaran proses pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa e-government berperan positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKCK, tetapi tetap memerlukan peningkatan sosialisasi, penyederhanaan fitur aplikasi, serta pendampingan
--	--	--	--

			husus bagi kelompok masyarakat rentan seperti mantan narapidana.
7	Mursidi dan Galuh Febri Saputra(2025)	Analisis Inovasi Polri Super App di Implementasikan di Jajaran Polri dalam Pelayanan Publik di Masyarakat	Penelitian ini mengkaji penerapan e-government dalam pelayanan SKCK sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik di kepolisian. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan SKCK berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi melalui proses yang lebih cepat, mudah diakses, dan transparan. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kendala jaringan, rendahnya pemahaman teknologi sebagian masyarakat, serta kebutuhan peningkatan fasilitas pendukung. Penelitian ini menegaskan bahwa e-government

			berperan penting dalam modernisasi pelayanan SKCK dan menjadi rujukan dalam kajian transformasi digital serta peningkatan kualitas pelayanan publik di kepolisian.
8	(Anis et al., 2022)	Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat	Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi pelayanan SKCK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polda Jawa Barat telah menerapkan prinsip pelayanan digital melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, dan sistem online. Namun, pelaksanaan inovasi pelayanan ini masih belum optimal karena terdapat hambatan

			berupa kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan layanan daring, sehingga masyarakat masih sering datang langsung ke kantor pelayanan SKCK. Selain itu, keterbatasan sarana prasarana dan gangguan jaringan juga menjadi kendala yang memperlambat pelayanan.
9	Andia, Suparman & Gadzali (2024)	Efektivitas Program Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polres Subang	Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas program pelayanan SKCK berbasis online di Polres Subang. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis model interaktif, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan SKCK online berada pada kategori cukup. Berdasarkan lima indikator efektivitas menurut Sutrisno

			(2010), ditemukan bahwa: (1) pemahaman program masih kurang karena minimnya sosialisasi sehingga masyarakat belum banyak memanfaatkan layanan online; (2) ketepatan sasaran sudah efektif karena program mempermudah pemohon SKCK dalam pengurusan administrasi; (3) ketepatan waktu belum efektif akibat keterbatasan jaringan internet dan sarana prasarana; (4) pencapaian tujuan sudah efektif karena pelayanan menjadi lebih mudah dan membantu baik masyarakat maupun petugas; dan (5) perubahan nyata sudah terlihat melalui adanya inovasi pelayanan yang lebih efisien. Penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan literasi digital masyarakat, penambahan
--	--	--	--

			sosialisasi, dan pembenahan fasilitas pendukung untuk mengoptimalkan efektifitas pelayanan SKCK online di Polres Subang.
10	Guntoro(2023)	Efektivitas Digitalisasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas digitalisasi pelayanan SKCK, faktor pendukung dan penghambat, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan analisis Miles dan Huberman, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan SKCK telah berjalan cukup efektif melalui peningkatan kecepatan layanan, transparansi biaya, dan pengurangan antrean. Faktor

			pendukung meliputi regulasi Polri, komitmen pimpinan, sarana prasarana yang memadai, serta kompetensi petugas. Namun, efektivitas pelayanan masih terhambat oleh keterbatasan jaringan internet terutama di wilayah pedalaman, rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan teknis aplikasi, serta masih adanya masyarakat yang lebih memilih layanan manual. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat tergolong tinggi, tetapi masyarakat berharap adanya aplikasi yang lebih ramah pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi SKCK mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, namun diperlukan optimalisasi infrastruktur dan peningkatan edukasi penggunaan
--	--	--	---

			layanan digital agar hasilnya lebih maksimal.
--	--	--	---

Sumber: Data Penelitian 2025

Berdasarkan penelitian terdahulu Penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas dengan penelitian terdahulu baik dari sisi pendekatan teoritis maupun metode penelitian. Secara teoritis, penelitian ini secara spesifik menggunakan konsep efektivitas organisasi menurut (Richard M Steers, 1985) yang menitik beratkan pada tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sementara itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan kualitas pelayanan seperti *E-GovQual* atau dimensi *SERVQUAL* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), serta ada pula yang berfokus pada implementasi *e-government* secara umum. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas layanan, tetapi lebih menekankan pada sejauh mana layanan penerbitan SKCK melalui Polri Super App benar-benar efektif dalam mencapai tujuan organisasi, terintegrasi antar-unit kerja, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan *teknologi* dan kebutuhan masyarakat, khususnya di tingkat Polresta.

Dari sisi metode, penelitian ini berbeda karena berfokus secara spesifik pada pelayanan penerbitan SKCK melalui Super App Polri di Polresta Bengkulu, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan penentuan fokus penelitian yang terarah pada tiga indikator efektivitas menurut Richard M. Steers. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya meneliti implementasi aplikasi Super App

Polri secara umum atau membandingkan layanan manual dan *online*, penelitian ini menekankan pada analisis mendalam terhadap efektivitas satu jenis layanan (SKCK) yang sepenuhnya berbasis aplikasi, setelah sistem pendaftaran manual dinonaktifkan. Selain itu, penelitian ini juga mengombinasikan data empiris berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menggambarkan kondisi riil pelayanan di Polresta Bengkulu, sehingga menghasilkan temuan yang lebih kontekstual dan aktual sesuai dengan dinamika pelayanan publik berbasis *digital* di daerah.

2.2 Konsep dan Landasan Teori

2.2.1 Konsep Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau dampak nyata dari suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas menggambarkan kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan target yang diharapkan, sehingga dapat diukur melalui perbandingan antara pencapaian dan sasaran yang telah direncanakan. (Tahyudin, 2023)

Efektivitas merujuk pada ketepatan penggunaan yang menghasilkan hasil yang diinginkan atau menunjang tujuan. Hal ini seringkali dikaitkan dengan efisiensi, yang berhubungan dengan produktivitas suatu tindakan atau hasil yang diinginkan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam mencapai tujuan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. (Amalia et al., 2024)

Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan kebijakan dapat tercapai sesuai dengan kondisi nyata dalam pelaksanaannya.(Eka Azhar Abiyyah, 2026)

Efektivitas merupakan kemampuan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan atau hasil yang telah diharapkan, menunjukkan keberhasilan dalam suatu usaha atau tindakan, atau seberapa baik suatu program atau sistem dapat menghasilkan keluaran yang diharapkan. Efektivitas memiliki hubungan yang saling mempengaruhi antara hasil dan tujuan. Semakin besar kontribusinya terhadap hasil, semakin efektif program atau kegiatan tersebut.(M.Aidihil et al., 2025)

Konsep efektivitas memiliki cakupan yang luas karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi. Hingga saat ini, para ahli belum memiliki kesamaan pandangan mengenai konsep efektivitas. Perbedaan tersebut muncul karena masing-masing ahli menggunakan sudut pandang dan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda, sehingga menghasilkan konsep serta indikator pengukuran efektivitas yang beragam.(Ariyani et al., 2024)

2.2.2.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Menurut (Richard M Steers, 1985) efektivitas dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Karakteristik organisasi, meliputi struktur dan susunan sumber daya manusia dalam organisasi yang berperan dalam mencapai tujuan.
- 2 Karakteristik lingkungan, mencakup lingkungan internal organisasi atau iklim organisasi yang memengaruhi pelaksanaan kegiatan.

3. Karakteristik pekerja, yaitu faktor penting yang berpengaruh terhadap tingkat efektivitas organisasi.
4. Karakteristik manajemen, meliputi strategi dan mekanisme kerja yang digunakan untuk mengatur berbagai aspek organisasi agar tujuan dapat tercapai.

2.2.2.2 Indikator Pengukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas organisasi bukanlah hal yang sederhana karena dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dipengaruhi oleh pihak yang melakukan penilaian serta interpretasi terhadap hasil yang diperoleh. (Adiwijaya et al., 2024) Dari aspek produktivitas, efektivitas dapat dilihat melalui kualitas dan jumlah output barang atau jasa yang dihasilkan. Tingkat efektivitas kerja dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan dan hasil yang dicapai.

Pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana karena dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dipengaruhi oleh pihak yang melakukan penilaian. Efektivitas organisasi diukur berdasarkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan indikator yang tepat agar penilaiannya dapat dilakukan secara objektif dan menyeluruh.

Tentang kriteria atau ukuran untuk menilai apakah tujuan tersebut efektif atau tidak, seperti yang disampaikan oleh Sondang P. Siagian, 2001, yaitu:

- a) Kejelasan tujuan, agar setiap anggota organisasi memiliki arah yang jelas dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, yaitu adanya langkah atau cara yang tepat agar pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai arah yang direncanakan.
- c) Penyusunan kebijakan yang tepat, yaitu kebijakan yang mampu menghubungkan tujuan organisasi dengan pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang baik, berupa penentuan tindakan yang akan dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan di masa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat, agar pelaksanaan kegiatan memiliki pedoman yang jelas bagi para pelaksana.
- f) Ketersediaan sarana dan prasarana, yang mendukung kelancaran operasional organisasi agar berjalan efektif dan efisien.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, sehingga program yang dijalankan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian, yang diperlukan untuk memastikan kegiatan organisasi berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Richard M Steers, 1985) ada 3 indikator dalam efektivitas sebagai berikut :

1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan suatu proses yang dilakukan secara bertahap untuk memastikan keberhasilan akhir. Tahapan tersebut mencakup pencapaian setiap bagian tujuan dalam periode waktu tertentu. Faktor yang

memengaruhi pencapaian tujuan meliputi batas waktu pelaksanaan, sasaran yang jelas dan konkret, serta dasar hukum yang mendukung.

2) Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi, membangun konsensus, dan menjalin komunikasi dengan organisasi lain. Faktor yang memengaruhi integrasi meliputi prosedur serta proses sosialisasi.

3) Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri individu atau organisasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan. Faktor yang memengaruhi adaptasi meliputi peningkatan kemampuan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

2.2.2 Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini diselenggarakan oleh instansi pemerintah, lembaga, badan usaha, maupun organisasi lain yang memiliki kewenangan memberikan layanan kepada masyarakat. Pelaksanaannya dilakukan oleh pejabat, pegawai, atau petugas yang bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan proses pemberian bantuan kepada masyarakat melalui mekanisme tertentu yang membutuhkan kepekaan dan interaksi

interpersonal untuk menciptakan kepuasan serta keberhasilan pelayanan. (Bazarah et al., 2021). Pelayanan publik merupakan kewajiban aparaturnya pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang harus dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik, profesional, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. (Irma, 2022)

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Putu & Widanti, 2022). Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. pelayanan tersebut karena keharusan publik untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional (Wasimin et al., 2024)

Pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Dalam penyelenggaraannya, setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang optimal, adil, dan berkualitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Irhab & Fauziah, 2026). Pelayanan publik sebaiknya dijalankan dengan mengutamakan keterbukaan, sehingga informasi mudah dipahami, diakses, dan tersedia bagi semua yang membutuhkan. Selain itu, setiap layanan perlu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku serta disesuaikan dengan kondisi penyedia dan penerima layanan agar tetap efektif dan efisien.(Yusuf & Fitryantica, 2024)

Memberikan pelayanan berarti memberikan hal kepada individu dalam bentuk layanan, yang bisa berasal dari entitas lembaga atau individu. Terdapat dua istilah yang umum digunakan yang berkaitan dengan konsep pelayanan, yaitu bertindak sebagai pelayan dan menerima pelayanan. Adapun kata pelayan lebih bermakna kearah memberikan bantuan kepada seseorang, baik mengurus keperluannya dan lain-lain, sedangkan menerima pelayanan adalah sejenis usaha yang berguna untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam pandangan selanjutnya yang berkenaan dengan Keputusan Menteri tentang Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, semua jenis kegiatan dalam bentuk tahapan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, baik dari pusat maupun daerah, diatur secara lengkap.. Kemudian disisi lain juga lembaga-lembaga BUMN.(Tahyudin, 2023)

Pelayanan publik yang berkualitas adalah layanan yang cepat, akurat, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang baik membantu memastikan setiap warga memperoleh layanan yang adil, efektif, efisien, dan responsif.(Utami, 2023)

2.2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik diselenggarakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan layanan yang menyediakan dokumen resmi bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan, seperti dokumen identitas, bukti kepemilikan, maupun sertifikat. Contohnya meliputi KTP, akta kelahiran, akta kematian, SIM, STNK, BPKB, paspor, IMB, serta sertifikat hak atas tanah.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan layanan yang menyediakan berbagai jenis barang atau sarana yang dimanfaatkan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, pasokan listrik, air bersih, serta kebutuhan publik lainnya.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan layanan yang menyediakan berbagai jenis jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, layanan kesehatan, transportasi, layanan pos, serta jasa publik lainnya.

2.2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling mendukung. Menurut A.S. Moenir (1995:8) (Beverly Evangelista, 2021) terdapat beberapa faktor penting yang berperan dalam menunjang efektivitas proses pelayanan publik, unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sistem informasi, prosedur, serta metode kerja yang jelas agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan lancar.

b. Personil

Faktor ini menekankan pentingnya sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan publik harus bersikap profesional, disiplin, serta terbuka terhadap kritik dan masukan dari masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan, seperti peralatan kerja, ruang tunggu, serta fasilitas parkir yang nyaman bagi masyarakat.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik, pengguna layanan memiliki latar belakang dan karakteristik yang beragam, baik dari aspek pendidikan, kebutuhan, maupun perilaku. Oleh karena itu, penyelenggara layanan perlu menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masyarakat.

2.2.3 *Electronic Government*

E-government merupakan pemanfaatan *teknologi* informasi, terutama aplikasi berbasis *internet*, untuk meningkatkan akses serta kualitas penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, dan lembaga

pemerintah lainnya.(Fauzi & Purnamawati, 2025). *E-government* atau pemerintahan berbasis elektronik adalah penerapan *teknologi* informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mendukung pelayanan publik, meningkatkan efisiensi kerja, serta memperluas partisipasi masyarakat. Penerapan *e-government*, terutama di negara berkembang, berperan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat.

Penerapan *e-government* di Indonesia mulai mendapat perhatian pada tahun 2001 melalui terbitnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang (Teknologi informasi dan komunikasi). Instruksi tersebut mendorong seluruh instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi telematika guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik *good governance*.(Patrisia, et al.,2021) Salah satu manfaat penerapan *e-government* adalah perubahan proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menggunakan dokumen fisik menjadi berbasis sistem *elektronik*. Perubahan tersebut memungkinkan pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih efisien, mengurangi kebutuhan tenaga kerja, serta menekan biaya operasional.(Iqbal & Mirza, 2024)

E-government diterapkan sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh akses layanan yang lebih mudah, cepat, dan merata, sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan menyeluruh. (Lenak, 2021) , Tujuan penerapan *e-government* adalah meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi yang lebih mudah, nyaman, transparan, serta efektif antara

pemerintah dengan masyarakat (*G-to-C*), pemerintah dengan dunia bisnis (*G-to-B*), pemerintah dengan instansi pemerintah lainnya (*G-to-G*), pemerintah dengan pegawai pemerintah (*G-to-E*). (Hikmiah & Fanida, 2023)

2.2.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui fungsi Intelkam sebagai bentuk keterangan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan. SKCK digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses penerbitannya menjadi salah satu tugas kepolisian melalui fungsi Satuan Intelijen dan Keamanan (Syuaib, 2025)

SKCK merupakan dokumen penting yang berisi informasi mengenai riwayat catatan kepolisian yang dimiliki oleh seseorang dan digunakan sebagai sebagai salah satu persyaratan untuk berbagai keperluan administratif, misalnya untuk keperluan melamar pekerjaan, pengajuan visa, maupun pendaftaran beasiswa. Mengingat pentingnya fungsi SKCK, penyelenggaraan pelayanan penerbitannya perlu mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan proses yang mudah, cepat, dan efisien.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan SKCK menjelaskan bahwa SKCK merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Polri untuk memberikan keterangan mengenai ada atau tidaknya catatan kepolisian seseorang. Penerbitan SKCK bertujuan untuk mengetahui riwayat hukum individu serta memastikan bahwa yang bersangkutan tidak memiliki catatan tindak pidana yang dapat berdampak pada reputasi suatu

instansi. Seseorang yang memiliki riwayat tindak pidana yang masih tercatat dapat mengajukan permohonan SKCK memuat keterangan mengenai status seseorang yang pernah terlibat dalam suatu tindak pidana. (Irwen Efendi, 2025)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berisi informasi mengenai riwayat catatan kepolisian seseorang. Pada saat masih menggunakan istilah SKKB, surat tersebut hanya dapat diterbitkan bagi individu yang hingga tanggal penerbitannya tidak memiliki riwayat keterlibatan dalam tindak pidana atau catatan kriminal.

SKCK memiliki masa berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan. Persyaratan pembuatan SKCK bagi Warga Negara Indonesia (WNI) meliputi fotokopi KTP dengan membawa KTP asli sebagai verifikasi, fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi akta kelahiran/surat kenal lahir/ijazah terakhir, fotokopi paspor (bagi yang memiliki), serta pas foto ukuran 4x6 dengan latar belakang merah sebanyak 5 lembar. Pemohon juga wajib mengenakan pakaian sopan dan memperlihatkan wajah secara jelas. (Tahyudin, 2023)

2.2.5 Super App Polri

Aplikasi Super App Polri merupakan *platform digital* yang dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian secara cepat, mudah, dan terintegrasi melalui *smartphone*. Pengembangan aplikasi ini mengacu pada Peraturan Kepala

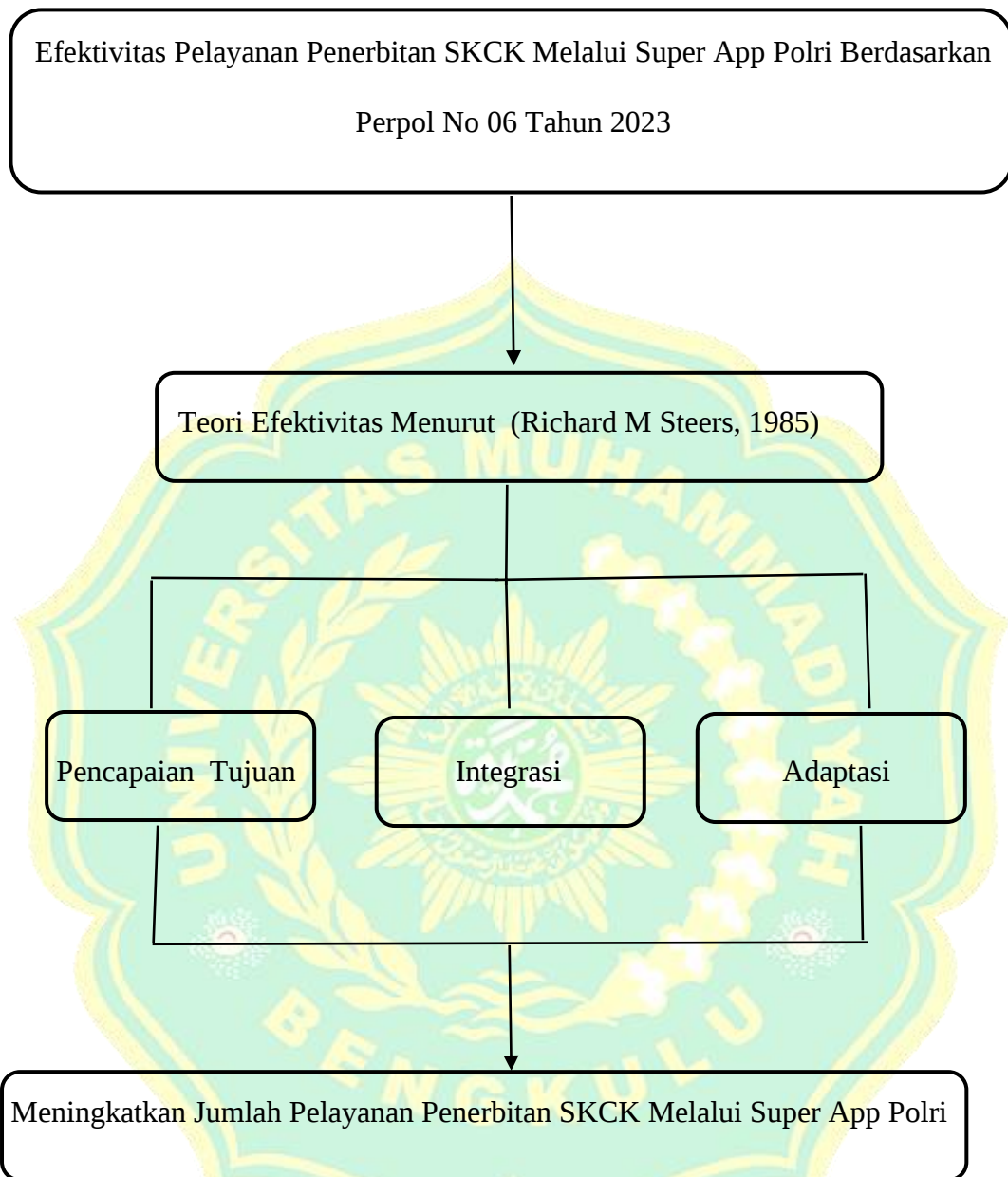
Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Satu Data Polri yang mendukung integrasi dan pertukaran data antar sistem elektronik. Masyarakat dapat menggunakan layanan dalam aplikasi ini dengan mudah melalui proses pengunduhan pada perangkat *smartphone*.

Aplikasi Super App Polri merupakan *platform digital* yang dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) untuk mengintegrasikan berbagai layanan dan informasi kepolisian bagi masyarakat. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengakses layanan seperti pengurusan SIM, STNK, pendaftaran SKCK secara *daring*, informasi *e-Tilang*, daerah rawan, serta layanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS). Aplikasi ini berfungsi sebagai pusat akses layanan kepolisian dalam satu platform yang mudah digunakan. Dengan memanfaatkan aplikasi tersebut, masyarakat dapat memperoleh layanan dan informasi kepolisian secara lebih mudah, cepat, dan efisien melalui perangkat *smartphone*. (Azizah, 2024)

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir yang akan dijelaskan dalam penelitian ini mencakup Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri di Kepolisian Resor Kota Bengkulu. Sebagai landasan yang jelas dan dasar untuk pengembangan teori, kerangka berfikir yang dirinci dan disusun dalam bentuk model teoritis akan digambarkan sebagai berikut:

Kerangka Berfikir 2.3



Sumber: Peneliti 2026

Kerangka Berfikir 2.3 Tentang Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Aplikasi Super App Polri di Kepolisian Resor Kota Bengkulu