

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu telah berjalan cukup efektif. Hal ini ditunjukkan oleh terpenuhinya tiga indikator efektivitas menurut Richard M. Steers (1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Penerapan Aplikasi Super App Polri telah mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran SKCK secara *daring* tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian pada tahap awal pendaftaran. Penggunaan aplikasi ini mampu menghemat waktu dan memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, pelaksanaan pelayanan telah didukung oleh dasar hukum yang jelas. dan sasaran pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memerlukan penerbitan SKCK untuk berbagai keperluan administrasi.

2. Integrasi

Polresta Bengkulu telah melaksanakan prosedur pelayanan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi telah dilakukan melalui media sosial,

pemasangan informasi pelayanan, serta pemberian penjelasan langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor pelayanan SKCK. Namun, upaya sosialisasi tersebut masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara menyeluruh mengenai penggunaan aplikasi Super App Polri dalam pengurusan SKCK.

3. Adaptasi

Polresta Bengkulu telah melakukan berbagai upaya penyesuaian dalam mendukung pelayanan berbasis *digital*, baik melalui peningkatan kemampuan petugas. Petugas pelayanan SKCK telah memahami penggunaan sistem aplikasi dan mampu membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran.

Secara keseluruhan, berdasarkan indikator teori Richard M. Steers (1985), pelayanan penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu telah memberikan manfaat dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih diperlukan beberapa perbaikan agar efektivitas pelayanan dapat tercapai secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Polresta Bengkulu perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai penggunaan Aplikasi Super App Polri secara lebih luas dan berkelanjutan, baik melalui media sosial, media massa, maupun kegiatan penyuluhan

langsung kepada masyarakat, sehingga pemanfaatan aplikasi dapat lebih optimal.

2. Perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem aplikasi dan jaringan pendukung pelayanan untuk meminimalkan gangguan teknis yang dapat menghambat proses penerbitan SKCK secara *daring*.
3. Petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam penggunaa teknologi informasi sehingga memungkinkan penyelenggaraan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi.
4. Polresta Bengkulu perlu terus melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri guna mengetahui berbagai kendala yang dihadapi masyarakat serta menemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.