

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, T. J., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2024). *Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (Sikap) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi*. 11(14), 271–276.
- Amalia, L., Urahmah, N., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online pada Aplikasi OSS di Mall Pelayanan Publik*. 398–404.
- Anis, D., Arda, S., Haq, N., & Ilhami, R. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat*. 6(4), 6736–6752.
- Ariyani, N., Handayani, R., Studi, P., & Publik, A. (2024). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. 01, 622–633.
- Azizah, I. F. U. (2024). *Efektivitas Pegunaan Aplikasi Polri Super App*. 03(04), 17–24.
- Baruna, J., & Horizon. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada politeknik pelayaran surabaya*. 3(2), 223–229.
- Beverly Evangelista, A. H. W. (2021). *Penyuluhan peningkatan kualitas pelayanan publik di desa labuapi kabupaten lombok barat*. 5, 88–98.
- Eka Azhar Abiyyah, I. R. (2026). *Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan*. 8, 90–107.
- Fauzi, E. A., & Purnamawati, N. (2025). *Definisi Konseptual E-Government dan E-Governance : Analisis Komparatif*. 12(1), 16–22.
- Guntoro. (2023). *Efektivitas Digitalisasi Lassyanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK) Direktorat Intelkem Polda Kalimantan Tengah dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. 5(2).
- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2023). *Aanlisi Penerapan Aplikasi Super App Polri untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Situbondo).* 715–726.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan*. 62–68.
- Irhab, M. H., & Fauziah, M. (2026). *Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Hubungan Sosial : Studi Kasus di Kecamatan Cipadung , Bandung*. 8, 1–10.
- Irwen Efendi, R. S. (2025). *Implementasi Aplikasi Polri Super App Presisi untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).* 9(1), 30–34.

- Jaladriyanta, S. (2020). *Polri Menuju. Jurnal Ilmu Kepolsian, Pascasarjana Kajian Ilmu Kepolisian, Universitas Indonesia*, 14, 102–113.
- Lenak, S. M. C. (2021). *Efektivitas pelayanan publik melalui penerapan electronic government di dinas pendidikan kota tomohon*. 1(1), 1–9.
- M. Aidihil Alfarizi, Husni Hasbullah, S. K. W. (2025). *Analisi Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan Simayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi*. 3(3), 256–278.
- Patrisia, et al (2021). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program SLawe di Kota Bengkulu*. 10(2), 137–146.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur*. 3(1), 73–85.
- Richard M Steers. (2015). *Efektivitas Organisasi*.
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). *Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. 1(2), 77–84.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Syuaib, M. R. (2025). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kepolisian Resor (Polres) Poso Implementation of the Police Certificate (SKCK) Service Policy at the Poso Police Resort (Polres)*. 8(8), 4961–4966. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i8.8375>
- Tahyudin, D. (2023). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan*.
- Utami, P. (2023). *Artikel Transformasi Administrasi Publik : Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik*. 6(2), 1–9.
- Wasimin, Erlan Suwarlan, A. N. S. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wanareja Kabupaten Cilacap*. 1(November), 238–248.
- Yayu Ade Irma, Z. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru*. 8(November), 530–539.
- Yusuf, M. J., & Fitryantica, A. (2024). *Penerapan E-Government dalam Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bagi Mantan Narapidana di Kepolisian Sektor*. 1(1), 1–15.

L A M P I R A N



Lampiran I

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

Informan: Pejabat Sementara Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan di
Polresta Bengkulu

I. Waktu

Hari/Tanggal : Kamis, 7 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

II. Identitas Informan

Nama: Yulianto

Jenis kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: SMA

III. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Bagaimana tujuan penerapan layanan SKCK melalui aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu?
- Indikator Integrasi
 1. Bagaimana Prosedur Pelayanan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri?
- Indikator Adptasi
 1. Bagaimana Kesiapan sumber daya manusia dalam mengoprasikan sistem aplikasi?

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

Informan: Pejabat Sementara Kepala Subseksi Teknologi Komunikasi di Polresta Bengkulu

IV. Waktu

Hari/Tanggal : Kamis, 7 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

V. Identitas Informan

Nama: Teja Koeswara

Jenis kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: S1

VI. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Bagaimana sistem peneglolaan data SKCK melalui Super App Polri?
- Indikator Integrasi
 1. Apakah terdapat kendala teknis dalam proses verifikasi dan validasi data permohon
- Indikator Adptasi
 1. Apakah infrastruktur jaringan internet di Polresta Bengkulu sudah memadai?

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

Informan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

VII. Waktu

Hari/Tanggal : Senin, 11 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

VIII. Identitas Informan

Nama: Karil Aldino

Jenis kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: SMA

IX. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Apakah anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?
- Indikator Integrasi
 1. Apakah prosedur penggunaan aplikasi muda dipahami?
- Indikator Adptasi
 1. Apakah anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?

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

Informan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

X. Waktu

Hari/Tanggal : Senin, 11 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

XI. Identitas Informan

Nama: Sela Gempita

Jenis kelamin: Perempuan

Pendidikan: SMA

XII. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Bagaimana menurut anda kemudahan proses pendaftaran melalui aplikasi?
- Indikator Integrasi
 2. Dari mana anda memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini?
- Indikator Adaptasi
 3. Apakah petugas membantu Ketika anda mengalami kesulitan?

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

Informan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

XIII. Waktu

Hari/Tanggal : Senin, 11 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

XIV. Identitas Informan

Nama: Laila Malahyati

Jenis kelamin: Perempuan

Pendidikan: S1

XV. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?
- Indikator Integrasi
 2. Apakah terdapat kendala saat mengisi data atau mengunggah dokumen?
- Indikator Adaptasi
 3. Apakah petugas membantu Ketika anda mengalami kesulitan?

PANDUAN WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI

APLIKASI SUPER APP POLRI DI KEPOLISIAN RESOR

KOTA BENGKULU

Informan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

XVI. Waktu

Hari/Tanggal : Senin, 11 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

XVII. Identitas Informan

Nama: Revina Aditiya

Jenis kelamin: Perempuan

Pendidikan: SMA

XVIII. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Apakah anda merasa pelayanan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya?
- Indikator Integrasi
 2. Bagaimana pengalaman anda saat datang ke Polresta Bengkulu setelah mendaftar online?
- Indikator Adaptasi
 3. Apakah anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?

PANDUAN WAWANCARA

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

Informan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

IV. Waktu

Hari/Tanggal : Senin, 11 Mei 2026

Tempat: Kepolisian Resor Kota Bengkulu

V. Identitas Informan

Nama: Akna Tri Wahyu

Jenis kelamin: Laki-Laki

Pendidikan: SMA

VI. Pertanyaan

- Indikator Pencapaian Tujuan
 1. Apakah anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?
- Indikator Integrasi
 2. Apakah prosedur penggunaan aplikasi muda dipahami?
- Indikator Adptasi
 3. Apakah anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?

Lampiran II

TRANSKIP WAWANCARA

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

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Yulianto

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Jabatan: Pejabat Sementara Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan di
Polresta Bengkulu

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana tujuan penerapan layanan SKCK melalui aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu?	Dengan adanya aplikasi Super App Polri, masyarakat dapat mendaftar SKCK dari mana saja dengan mengisi data diri secara online, proses pelayanan menjadi lebih cepat
2	Bagaimana kesesuaian layanan ini dengan dasar hukum, seperti Peraturan Kepolisian No. 6 Tahun 2023?	Pelaksanaan aplikasi Super App Polri dilaksanakan berdasarkan kebijakan Perpol No 06 Tahun 2023, Itu sebagai pedoman dalam pelaksanaan di Polresta Bengkulu
3	Apakah terdapat peningkatan jumlah pemohon sejak penerapan aplikasi?	Kalo untuk peningkatan pemohon melalui aplikasi Fluktuatif, berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lowongan pekerjaan

		yang di tawarkan oleh instansi, Lembaga atau perusahaan yang ada
4	Bagaimana prosedur pelayanan SKCK melalui aplikasi Super App Polri?	Masyarakat yang ingin melakukan permohonan SKCK harus mengunduh aplikasi Super App Polri terlebih dahulu, kemudian mengisi data yang diperlukan. Setelah data diverifikasi, Pemohon datang ke Polresta hanya untuk mengambil nomor antrian dan mengambil hasil SKCK yang telah diproses oleh petugas.
5	Bagaimana koordinasi antar-unit dalam pelaksanaan pelayanan SKCK berbasis aplikasi?	Untuk koordinasi antar-unit dalam pelaksanaan pelayanan SKCK berbasis aplikasi kita sudah terintegrasi dengan dukcapil, dalam hal ini untuk data kependudukannya, nah untuk data tentang yang bersangkutan pernah atau tidak terdata dalam atau melakukan tindak pidana itu melalui aplikasi "cakep" Yang terdapat pada server atau website https://skck.polri.go.id itu adanya di pelayanan skck, pengendalinya adalah petugas pelayanan, selanjutnya berkerja sama dengan Ditjenpas Kemenkumham RI, dalam hal yang bersangkutan pernah atau tidak terlibat tindak pidana
6	Apakah telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat? Bagaimana bentuk dan	Kami melakukan sosialisasi melalui media sosial Polresta Bengkulu, Web Resmi Polresta Bengkulu serta

	intensitasnya?	memberikan informasi langsung kepada masyarakat yang datang mengurus SKCK dan meletakkan sepanduk di ruang pelayanan SKCK agar mereka mengetahui pembuatan melalui Super App Polri.
7	Bagaimana kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem aplikasi?	Sebelum aplikasi digunakan secara maksimal, kami mendapatkan pelatihan petunjuk teknis sehingga dapat memahami sistem pelayanan yang berbasis digital dan mendapatkan sertifikasi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
8	Bagaimana langkah yang diambil ketika terjadi gangguan sistem atau <i>server down</i> ?	Dalam hal ini Apabila terjadi gangguan pada sistem <i>server down</i> , petugas melakukan penerbitan SKCK secara manual, dalam hal ini ditujukan untuk masyarakat kota jadi untuk masyarakat luar kota itu dikembalikan kepada KTP domisili yang bersangkutan, apabila servernya lagi mengalami down itu dilakukan tanda tangan manual

TRANSKIP WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI

APLIKASI SUPER APP POLRI DI KEPOLISIAN RESOR

KOTA BENGKULU

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Teja Koeswara

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Jabatan: Pejabat Sementara Kepala Subseksi Teknologi Informasi Komunikasi di
Polresta Bengkulu

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana sistem pengelolaan data SKCK melalui Super App Polri?	Sistem pengelolaan data sekarang lebih lengkap, cepat, dan tidak rumit lagi
2	Apakah sistem administrasi sudah mendukung percepatan dan ketepatan pelayanan?	Aplikasi ini diperuntukkan bagi seluruh masyarakat yang ingin mengurus SKCK agar pelayanan lebih mudah diakses tanpa harus mengantri lama
3	Bagaimana monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas sistem aplikasi?	Untuk monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas sistem aplikasi, anggota kepolisian yang bertugas di pelayanan SKCK biasanya menanyakan keluhan kepada masyarakat apakah ada kendala disaat penggunaan aplikasi Super App Polri, bagaimana sistem pembayarannya apakah susah, pada saat melakukan pembuatan SKCK

		melalui aplikasi Super App Polri,
4	Bagaimana proses integrasi data antara aplikasi dengan sistem internal kepolisian?	Sistem aplikasi Super App Polri dengan sistem internal kepolisian kami sangat akurat, yang dimana dilakukan dengan menghubungkan data yang diinput masyarakat pemohon SKCK secara langsung ke sistem pelayanan yang digunakan petugas. Data tersebut kemudian diverifikasi dan diproses tanpa perlu penginputan ulang. Pemohon dapat memantau status pengajuan SKCK melalui aplikasi secara <i>real time</i> .
5	Apakah terdapat kendala teknis dalam proses verifikasi dan validasi data pemohon?	Untuk sejauh ini tidak ada kendala teknis dalam proses verifikasi dan validasi data pemohon SKCK
6	Apakah infrastruktur jaringan <i>internet</i> , sarana dan prasarana di Polresta Bengkulu sudah memadai?	Polresta Bengkulu telah menyediakan komputer, <i>jaringan internet</i> , dan perangkat pendukung lainnya untuk menunjang pelayanan SKCK berbasis aplikasi, nomor antrean , ruang tunggu yang nyaman dan ruang khusus kaum rentan.
7	Apakah terdapat pengembangan atau pembaruan sistem secara berkala?	Iya terdapat pembaruan sistem secara berkala pada Aplikasi Super App Polri, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat

TRANSKIP WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI

APLIKASI SUPER APP POLRI DI KEPOLISIAN RESOR

KOTA BENGKULU

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Karil Aldino

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Jabatan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?	Iya, Saya Sudah mengetahui kalo daftar SKCK melalui Aplikasi Super App Polri
2	Bagaimana menurut Anda kemudahan proses pendaftaran melalui aplikasi?	Kalo menurut saya Aplikasi ini sangat membantu terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan <i>smartphone</i> karena proses pendaftarannya lebih praktis
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?	Iya sudah sesuai
4	Apakah Anda merasa pelayanan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya	Saya belum pernah mengurus SKCK baru kali ini saya membuatnya, jadi saya kurang megetahuinya

5	Apakah prosedur penggunaan aplikasi mudah dipahami?	Iya, Sangat mudah di pahami
6	Dari mana Anda memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini?	Saya mengetahui dari media sosial
7	Apakah terdapat kendala saat mengisi data atau mengunggah dokumen?	Tidak ada kendala saat saya mengisi data dan mengunggah dokumen
8	Bagaimana pengalaman Anda saat datang ke Polresta setelah mendaftar online?	Ini pengalaman pertama saya dalam membuat SKCK menurut saya proses pembuatannya mudah dan pelayanannya ramah
9	Apakah Anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?	Tidak ada kendala jaringan atau gangguan sistem saat saya menggunakan aplikasi
10	Apakah petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan?	Iya membantu Ketika saya mengalami kesulitan

TRANSKIP WAWANCARA

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

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Akna Tri wahyu

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Jabatan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?	Iya, sudah tau
2	Bagaimana menurut Anda kemudahan proses pendaftaran melalui aplikasi?	Kalo melalui aplikasi sangat mudah di mengerti
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?	Iya sesuai, malahan lebih dari yang dijanjikan
4	Apakah Anda merasa pelayanan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya	Saya merasa lebih mudah karena pendaftaran dilakukan secara online. Saat datang ke Polresta Bengkulu hanya untuk verifikasi data dan pengambilan SKCK sehingga tidak memerlukan waktu yang lama, dulu saya pernah melakukan proses pembuatan SKCK

		secara manual harus mengisi formulir dan melakukan verifikasi sidik jari secara langsung, yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama.
5	Apakah prosedur penggunaan aplikasi mudah dipahami?	Iya mudah di pahami
6	Dari mana Anda memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini?	Waktu dulu manual, tiba-tiba di ganti program bisa melalui aplikasi jadi langsung dari Polerstanya
7	Apakah terdapat kendala saat mengisi data atau mengunggah dokumen?	Tidak ada kendalanya saat saya kendala saat mengisi data dan mengunggah dokumen
8	Bagaimana pengalaman Anda saat datang ke Polresta setelah mendaftar online?	Sangat baik, dan mudah
9	Apakah Anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?	Dalam penggunaan aplikasi Super App Polri saya pernah terjadi sedikit kendala ketika pembayaran sudah saya lakukan, tetapi status pada aplikasi tidak berubah dan malah menunjukkan keterangan <i>expired</i> , padahal pembayaran sudah berhasil dilakukan
10	Apakah petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan?	Sangat membantu ketika lagi bingung petugas mengarahkan dan membantu saya

TRANSKIP WAWANCARA

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

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Sela Gempita

Jenis Kelamin: Perempuan

Jabatan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?	Iya sudah tau
2	Bagaimana menurut Anda kemudahan proses pendaftaran melalui aplikasi?	Iya pendaftaranya lumayan mudah
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?	Iya sesuai
4	Apakah Anda merasa pelayanan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya	Kebetulan saya baru pertama kali membuat SKCK, jadi saya kurang tau sistem sebelumnya lebih cepat apa ngak di bandingkan sekarang
5	Apakah prosedur penggunaan aplikasi mudah dipahami?	Cukup muda di pahami

6	Dari mana Anda memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini?	Dari Polresta nya langsung
7	Apakah terdapat kendala saat mengisi data atau mengunggah dokumen?	Ada, Ketika meminta kode OTP melalui email itu susah, jadi harus memasukan terus menerus email nya baru kode OTP nya muncul
8	Bagaimana pengalaman Anda saat datang ke Polresta setelah mendaftar online?	setelah mendaftar <i>online</i> saya langsung mengambil nomor antrean, jadi menunggu sebentar kemudian langsung jadi, menurut saya itu mempercepat
9	Apakah Anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?	Tidak ada
10	Apakah petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan?	Awalnya saya agak kesulitan menggunakan aplikasi, tetapi setelah mendapat penjelasan dari petugas akhirnya bisa memahami cara penggunaannya dan Ketika saya mengalami kesulitan Petugas siap membantu

TRANSKIP WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SKCK MELALUI

APLIKASI SUPER APP POLRI DI KEPOLISIAN RESOR

KOTA BENGKULU

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Laila Malahayati

Jenis Kelamin: Perempuan

Jabatan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?	Sudah tau
2	Bagaimana menurut Anda kemudahan proses pendaftaran melalui aplikasi?	Menurut saya ini sangat mudah, karena nggak jauh-jauh lagi, nggak ribet-ribet lagi untuk mengurus pemberkasan, jadi udah nyiapin berkas itu dari jauh hari
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?	Iya sesuai
4	Apakah Anda merasa pelayanan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya	Dengan menggunakan Aplikasi ini lebih cepat di bandingkan sebelumnya
5	Apakah prosedur penggunaan	Prosedur penggunaan aplikasi Super App Polri cukup mudah dipahami karena

	aplikasi mudah dipahami?	terdapat petunjuk pengisian yang jelas di dalam aplikasi sehingga kita cukup mengikuti alur yang ada di aplikasi saja
6	Dari mana Anda memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini?	Saya mengetahui dari Instagram Polresta Bengkulu
7	Apakah terdapat kendala saat mengisi data atau mengunggah dokumen?	Kalo untuk isi data dan mengunggah dokumen itu ngak ada kendala
8	Bagaimana pengalaman Anda saat datang ke Polresta setelah mendaftar online?	Sangat baik layanannya
9	Apakah Anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?	Kemarin itu saya sudah melakukan transaksi pembayaran tapi di aplikasinya itu masih ada proses menunggu pembayaran, jadi saya menghubungi 110 dan di arahkan untuk langsung datang ke Polresta dan membawakan bukti pembayarannya
10	Apakah petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan?	Iya sangat membantu ketika mengalami kesulitan

TRANSKIP WAWANCARA

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

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama: Revina Aditiya

Jenis Kelamin: Perempuan

Jabatan: Masyarakat Pemohon SKCK melalui Aplikasi Super App Polri

II. HASIL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda mengetahui bahwa pendaftaran SKCK dilakukan melalui aplikasi Super App Polri?	Iya saya sudah mengetahui
2	Bagaimana menurut Anda kemudahan proses pendaftaran melalui aplikasi?	Mudah tidak sulit, tidak memerlukan berkas fisik jadi semuanya serba online
3	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?	Sesuai
4	Apakah Anda merasa pelayanan lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya	Iya lebih cepat
5	Apakah prosedur penggunaan aplikasi mudah dipahami?	Mudah tidak sulit sama sekali

6	Dari mana Anda memperoleh informasi mengenai penggunaan aplikasi ini?	Saya mengetahui aplikasi ini setelah datang ke Polresta. Sebelumnya saya belum pernah mendapatkan informasi mengenai aplikasi Super App Polri.
7	Apakah terdapat kendala saat mengisi data atau mengunggah dokumen?	Tidak ada kendala
8	Bagaimana pengalaman Anda saat datang ke Polresta setelah mendaftar online?	Pelayanannya sangat simple, sangat cepat
9	Apakah Anda mengalami kendala jaringan atau gangguan sistem saat menggunakan aplikasi?	Kendalanya pada saat saya membayar secara <i>virtual account</i> proses pembayaran akun belum terproses, padahal sudah membayar di aplikasinya tetapi tertulis belum terbayar
10	Apakah petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan?	Iya membantu pada saat saya melapor kepetugas bilang sudah membayar di aplikasinya tetapi tertulis belum terbayar, ternyata petugas bilang tidak masalah nanti di cek oleh petugas pelayanan SKCK

SURAT PENELITIAN

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK		Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 (0736) 22765 (0736) 26161
fsiip.umb.ac.id fsiipoli@umb.ac.id		
Nomor	: 191-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026	Bengkulu, 29 April 2026
Lamp	: 1 berkas	
Perihal	: Izin Penelitian	
Kepada Yth	: KAPOLRES Kota Bengkulu	
	di	
	Tempat	
<i>Assalammu'alaikum Wr. Wb.</i> Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami : Nama : Meli Herlina NPM : 2263201010 Program Studi : Administrasi Publik Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKCK Melalui Aplikasi Super App POLRI di Kepolisian Resor Kota Bengkulu" penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kepolisian Resor Kota Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 4 Mei – 4 Juni 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan. Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih. <i>Wassalammu'alaikum Wr. Wb.</i>		
a/n Dekan, Wakil Dekan I  Rosidin, M. Si NP. 19820112 200904 1 080		
umb.ac.id humas@umb.ac.id 0822-3546-1991	um bengkulu um bengkulu um Bengkulu	um bengkulu umb tv Radio Jazirah FM 104,3 M. Hz

DOKUMENTASI



Melakukan Proses wawancara dengan Pejabat Sementara Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan di Polresta Bengkulu Bapak Yulianto di ruangan Pelayanan SKCK Polresta Bengkulu terkait Efektivitas pelayanan Penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu



Melakukan Proses wawancara dengan Pejabat Sementara Kepala Subseksi Teknologi Komunikasi Bapak Teja Koeswara di Polresta Bengkulu terkait Efektivitas pelayanan Penerbitan SKCK melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu



Melakukan Proses wawancara dengan Bapak Karil Aldino Masyarakat Pemohon SCKC melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu



Melakukan Proses wawancara dengan Ibu Sela Gempita Masyarakat Pemohon SCKC melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu



Melakukan Proses wawancara dengan Bapak Akna Tri Wahyu Masyarakat Pemohon SCKC melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu



Melakukan Proses wawancara dengan Ibu Laila malahayati Masyarakat Pemohon SCKC melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu



Melakukan Proses wawancara dengan Ibu Revina Aditiya Masyarakat Pemohon SCKC melalui Aplikasi Super App Polri di Polresta Bengkulu

