

**INOVASI PELAYANAN SKCK DELIVERY DI MALL PELAYANAN  
PUBLIK KOTA PALANGKARAYA DIMASA PANDEMI COVID-19****Innovation Of SKCK Delivery Services In Palangkaraya City Public Services Mall  
During The Covid-19 Pandemic****Fitriani**

Program Studi Ilmu Administrasi  
Negara Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas  
Muhammadiyah Palangka Raya,  
Central Kalimantan, Indonesia

Email:

[fitrianiimap86@gmail.com](mailto:fitrianiimap86@gmail.com)**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi pelayanan SKCK Delivery Di Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya Dimasa Pandemi Covid-19. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Secara tangible: Dalam pengantaran via pengantaran delivery nya dipilih satu operator untuk mengantarnya. Sebelum pengantaran lebih dipersiapkan lagi untuk menyiapkan lem, dan stempel basah nya agar tidak kebingungan mencarinya. (2) Secara Reliability (kehandalan): dalam sistem pelayanannya sangat bagus tidak ada perbedaan semua diperlakukan sama, namun dalam pelaksanaan SKCK Delivery dan kantor Mall Pelayanan Publik ini tergolong sepi dapat disimpulkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan dari pelayanan SKCK maupun kantor Mall Pelayanan Publik itu sendiri. (3) Secara Responsiviness (daya tanggap): petugas sudah cukup baik, para pegawai respon yang baik dan juga kecepatan pembuatan SKCK sekarang sangat cepat dan berurusan dalam pembuatan SKCK atau memperpanjang dari situ dapat disimpulkan bahwa petugas atau aparat telah mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para pengunjung yang mendaftar secara manual. Namun dalam pelaksanaan SKCK Delivery masih banyak yang belum tau dan merasa repot karena harus mengisi link foto dan data fisiknya lagi maka dari itu mereka merasa lebih rumit dalam SKCK Delivery ini. Masih banyak dari mereka yang tidak terlalu bermain sosmed seharusnya sosialisasinya harus lebih luas lagi. (4) Secara Assurance: pelayanan sekarang lebih cepat, dan juga manual maupun delivery biaya tetap sama Rp. 30.000 tidak ada biaya tambahan. (5) Secara Emphy: sudah dilakukan petugas dan juga tidak lupa ada yang namanya 3s yang dianjurkan Senyum, Sapa, Salam.

**Abstract**

The purpose of this study was to find out how Innovation Of SKCK Delivery Services In Palangkaraya City Public Services Mall During The Covid-19 Pandemic. The approach used is descriptive qualitative. The sampling method used purposive sampling. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The data analysis used is a qualitative technique, namely an interactive analysis technique with steps of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that (1) Tangible: In delivery via delivery, one operator is selected to deliver it. Before delivery, it is better to prepare the glue, and the wet stamp so you don't get confused looking for it. (2) Reliability (reliability): the service system is very good, there is no difference, all are treated the same, but in the implementation of SKCK Delivery and the Public Service Mall office it is relatively quiet, it can be concluded that the lack of socialization carried out from SKCK services and the Public Service Mall office itself. (3) Responsively (responsiveness): the officers are quite good, the employees respond well and also the speed of making SKCK is now very fast and dealing in making SKCK or extending from there it can be concluded that the officer or apparatus has been able to provide fairly good service to visitors who register manually. However, in the implementation of SKCK Delivery, there are still many who do not know and find it difficult because they have to fill in the photo link and physical data again, therefore they find it more complicated in this SKCK Delivery. There are still many of them who don't play social media much, the socialization should be wider. (4) Assurance: service is now faster, and manual and delivery costs remain the same Rp. 30,000 no extra charge. (5) Empty: it has been done by the officers and also don't forget there is such a thing as 3s which is recommended Smile, Greet, Regards.

**Kata Kunci:**

Inovasi,  
SKCK,  
Pelayanan publik

**Keywords:**

Innovation  
SKCK  
public service



## Latar Belakang

Mall Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Kehadiran Mall Pelayanan Publik dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan dapat memanfaatkan keberadaan Mall Pelayanan Publik yang siap memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi dimasa pandemi ini, beberapa ragam pelayanan publik untuk masyarakat salah satunya Pelayanan Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polresta yang ikut serta Di Mall Pelayanan Publik.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Kota Palangka Raya ini diiringi dengan berkembangnya calon tenaga kerja yang siap kerja setiap tahunnya. Dengan jumlah masyarakat yang meningkat setiap tahunnya tentu persaingan sangat ketat untuk bisa mendapatkan pekerjaan yang diinginkan namun tidak dapat dipungkiri bahwa pengangguran juga bisa tercipta dengan adanya persyaratan dari perusahaan bila pelamar pekerjaan tidak memenuhi persyaratan dari perusahaan maupun instansi, salah satunya adalah calon tenaga kerja harus memiliki SKCK. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan akurat.

Pentingnya inovasi menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan lagi bagi Instansi Pemerintah. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan bertransaksi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Polresta Palangka Raya salah satunya ialah SKCK Delivery adalah untuk meningkatkan kepastian layanan permohonan pembuatan SKCK, dan memperpanjang SKCK kepada masyarakat yang dinilai semakin peka terhadap perlakuan pelayanan dari petugas dan infrastruktur pelayanan baik dan positif. Meningkatkan kualitas pelayanan SKCK juga untuk memangkas birokrasi dan memudahkan pemohon atau masyarakat dalam menggunakan layanan pembuatan SKCK, dan memperpanjang SKCK. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Kepolisian Polresta Palangka raya berupaya memperbaiki dan meningkatkan inovasi pelayanan pada pembuatan SKCK

dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi, dimasa pandemi agar mengurangi kontak dan kerumunan orang-orang. Polresta Palangka Raya memiliki inovasi layanan pembuatan SKCK dengan cara Delivery dikatakan cukup mudah dengan cara menghubungi nomor whatsapp yang sudah tertera bisa dilihat dari Instagram (skck.polresta\_palangkaraya), dan website SKCK itu sendiri, namun dalam praktek pelaksanaannya SKCK Delivery masih belum sepenuhnya berjalan maksimal, karena masih banyak sekali masyarakat yang lebih mengurus SKCK manual, sedangkan SKCK Delivery ini gratis ongkir hanya membayar biaya PNPB Rp. 30.000 saja. Berdasarkan Uraian diatas penulis tertarik untuk menganalisa lebih lanjut terkait bagaimana Inovasi Pelayanan SKCK Delivery Di Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya Di Masa Pandemi Covid-19.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya, "Inovasi pelayanan SKCK Delivery Di Mall Pelayanan Publik Kota Palangka Raya Dimasa Pandemi Covid-19."

## METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran mengenai suatu fenomena yang sulit untuk diketahui dan dipahami serta untuk memecahkan masalah pada saat penelitian dilakukan. Melalui metode penelitian kualitatif ini peneliti juga ingin melakukan sebuah pengamatan yang langsung menuju pada obyek, melakukan penjelajahan dengan grand to question, sehingga masalah akan dapat ditemukan dengan jelas, peneliti akan melakukan eksplorasi terhadap suatu objek melalui teknik pengumpulan data secara triangulasi atau gabungan.

Penelitian ini menggunakan rancangan kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan tentang masalah yang diteliti, mengenai inovasi pelayanan SKCK delivery dimall pelayanan public kota Palangkaraya dimasa pandemic Covid-19.

Penelitian ini dilakukan di Mall Pelayanan Publik "HumaBetang", yang terletak di Jalan Yos Sudarso No.2, Kecamatan Jekan Raya kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah Kode Pos 74874 bersama Briptu Miftachul Huda

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada tujuan atau pertimbangan tertentu (Husaini Usman dkk, 1995). Sampel dalam penelitian ini adalah polisi yang bertugas di mall pelayanan public dan masyarakat kota palangka raya yang mendaftar SKCK.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut: 1. reduksi data; 2. Penyajian data; dan 3. penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian dari inovasi pelayanan SKCK delivery dimall pelayanan public kota Palangkaraya dimasa pandemic Covid-19. Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur

kualitas layanan, kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Tangible (Berwujud)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas tempat pelayanan tersebut maupun teknologinya. Serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil. Kenyamanan tempat pelayanan dan teknologinya pun sangat mempengaruhi proses pelayanan, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah disediakan dengan baik maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk terhadap penyedia layanan. Masih ada kendala dari segi sarana dan prasarana fasilitas yang disediakan dari pihak pelayanan SKCK Delivery ini sudah sangat memuaskan masyarakat dan sangat membantu kesiapan pengantaran mungkin lebih dipersiapkan lagi, dan untuk via pengantaran untuk SKCK Delivery ditentukan yang siap untuk bisa mengantar setelah SKCK selesai tidak menunggu pulang kerja terdahulu.

#### 2. Reliability (Kehandalan)

Dimensi ini merupakan Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen, bagaimana menyikapi apabila ada keluhan yang kurang baik tentang pemberian pelayanan dan memakan waktu berapa lama untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat. Secara singkat dapat diartikan bahwa Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Responsiviness adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Responsiviness berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, responsiviness pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Dari hasil wawancara mengenai Responsiviness, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas sudah cukup baik, para pegawai respon yang baik dan juga kecepatan pembuatan SKCK sekarang sangat cepat dan berurusan dalam pembuatan SKCK/memperpanjang dari situ dapat disimpulkan bahwa petugas atau aparat telah mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para pengunjung yang mendaftar secara manual. Namun dalam pelaksanaan SKCK Delivery masih banyak yang belum tau dan merasa repot karena harus mengisi scan-scan foto dan data fisiknya lagi maka dari itu mereka merasa lebih rumit dalam SKCK Delivery ini.

#### 3. Assurance (Jaminan)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna layanan pada para penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik

SKCK sudah menerapkan dimensi Assurance. Penilaian kualitas publik yang sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pemberi layanan dan memberikan kepuasan terhadap yang mendaftar melalui SKCK Delivery dengan biaya yang sama tidak ada tambahan sama sekali.

#### 4. Empati (Perhatian)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan diberikan kepada pengguna dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan bahwa sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan publik SKCK sudah menerapkan dimensi Empathy. Penilaian kualitas publik dan inovasi pada kantor tersebut sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan yang belum melayani dengan sikap yang ramah. Salah satu faktor utama dalam kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dilayani dengan sepenuh hati. Dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih banyak terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang atau belum optimal dalam melakukan pelayanan. Maka dari itu keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum terlalu optimal dan semua itu ada plus minusnya. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang disimpulkan bahwa pelayanan SKCK Delivery di Kantor Mall Pelayanan Publik juga saya melakukan observasi dan wawancara langsung dengan beberapa pengunjung menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara Tangible: Dalam pengantaran via pengantaran delivery nya dipilih satu operator untuk mengantarnya. Sebelum pengantaran lebih dipersiapkan lagi untuk

menyiapkan lem, dan stempel basah nya agar tidak kebingungan mencarinya.

2. Secara Realiability (kehandalan): dalam sistem pelayanannya sangat bagus tidak ada perbedaan semua diperlakukan sama, namun dalam pelaksanaan SKCK Delivery dan kantor Mall Pelayanan Publik ini tergolong sepi dapat disimpulkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan dari pelayanan SKCK maupun kantor Mall Pelayanan Publik itu sendiri.
3. Secara Responsiviness (daya tanggap): maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas sudah cukup baik, para pegawai respon yang baik dan juga kecepatan pembuatan SKCK sekarang sangat cepat dan berurusan dalam pembuatan SKCK/memperpanjang dari situ dapat disimpulkan bahwa petugas atau aparat telah mampu memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para pengunjung yang mendaftar secara manual. Namun dalam pelaksanaan SKCK Delivery masih banyak yang belum tau dan merasa repot karena harus mengisi link foto dan data fisiknya lagi maka dari itu mereka merasa lebih rumit dalam SKCK Delivery ini. Masih banyak dari mereka yang tidak terlalu bermain sosmed seharusnya sosialisasinya harus lebih luas lagi.
4. Secara Assurance: pelayanan sekarang lebih cepat, dan juga manual maupun delivery biaya tetap sama Rp. 30.000 tidak ada biaya tambahan
5. Secara Emphthy: sudah dilakukan petugas dan juga tidak lupa ada yang namanya 3s yang dianjurkan Senyum, Sapa, Salam.

## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran diatas sebagai berikut :

1. Pihak Pelayanan SKCK maupun kantor Mall Pelayanan Publik hendaknya membuat sosialisasi yang lebih banyak lagi dan juga website nya harus selalu update, seperti dari pihak Polresta hendaknya membuat berita-berita di website SKCK itu sendiri maupun Koran-koran, lebih mengenalkan lagi adanya SKCK Delivery ini yang sangat memudahkan masyarakat dalam pembuatan atau perpanjangan SKCK.
2. Memperkenalkan adanya SKCK Delivery ke para pengunjung langsung datang ke kantor untuk mendaftarkan manual agar mereka tau adanya SKCK Delivery.
3. Memilih petugas Khusus untuk melakukan via pengantaran SKCK Delivery.
4. Menambahkan Inovasi baru seperti perpanjangan SIM delivery untuk memudahkan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Adawiyah, putri robiatul. "Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi." politico 18.2 (2018).

Bahar, yudi nugraha, and gaby damara dwiputri. "Analisis Rancangan Tematik Mall Pelayanan Publik Kota Depok." ug journal 14.2 (2021).

Baraz, L., Hutoran, M., Blumenzweig, I., Katzenellenbogen, M., Friedler, A., Gilon, C., ... & Kotler, M. (2002). Human immunodeficiency virus type 1 Vif binds the viral protease by interaction with its N-terminal region. *Journal of general virology*, 83(9), 2225-2230.

Basir, hasnia (2018) kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa. Diploma Thesis, Universitas Negeri Makassar.

Egim, A. S., Atsarina, A., Fermayani, R., & Harahap, R. R. (2021). Model Pengembangan Usaha Rendang Melalui Inovasi Produk & Akses Permodalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Padang. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 48-62.

Ginting, hasan basri, 1502020074 (2019) Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo. Skripsi thesis, universitas quality.

Hardiyansyah, hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava media, 2018.

Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Deepublish.

Moleong, I. J., & edisi, p. R. R. B. (2004). Metodologi Penelitian. Bandung: penerbit remaja rosdakarya.

Nawawi, hafiz kemurata an. Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. 2020. Phd thesis. Universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.

Sangidun, e. (2013). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatankepolisian. *Publika-jurnal ilmu administrasi negara*, 2(2).

Suhartatik, Suhartatik; Muchsin, Slamet; Widodo, Roni. Peningkatan Kualitas Pelayanan Skck Online (kasus pelayanan skck online di polres kota malang). *Respon publik*, 2019, 13.6: 26-30.

Walangitan, Clara Semaya, Sofia Pangemanan, And Frans Singkoh. "Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dan Dampak Terhadap Masyarakat Di Kepolisian Resort Minahasa Utara." *jurnal eksekutif 2.5* (2020).