

IMPLEMENTASI DIGITALISASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) ONLINE DI POLRESTA GORONTALO KOTA

Implementation of Digitalization of Online Police Record Certificate (SKCK) Services at Gorontalo City Police Resort

Leony Maramis¹

Zuchri Abdussamad²

Dwi Indah Yiliani
Solihin³

*1,2,3 Program Studi
Administrasi Publik, Fakultas
Ilmu Sosial, Universitas Negeri
Gorontalo, Gorontalo,
Indonesia

Email :
maramisleony977@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara daring di Polresta Gorontalo Kota. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pemanfaatan layanan SKCK online meskipun sistem digital telah diterapkan melalui aplikasi Super Apps Presisi Polri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III sebagai kerangka analisis yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan SKCK online di Polresta Gorontalo Kota belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya penyebaran informasi mengenai layanan digital kepada masyarakat, kendala pada infrastruktur teknologi dan kualitas sumber daya manusia, masih dipertahankannya pelayanan manual dalam kondisi tertentu, serta penerapan sistem pelayanan hibrida yang menggabungkan mekanisme digital dan konvensional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia dan teknologi, efektivitas komunikasi kebijakan, serta kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan inovasi teknologi pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci:

Digitalisasi
Online SKCK
Implementasi
Kebijakan
Pelayanan Publik

Keywords:

Digitalization
Online Police Clearance
Certificate (SKCK)
Implementation
Policy
Public Service

Abstract

This study aims to analyze the implementation of digitalization of online Police Record Certificate (SKCK) services at the Gorontalo City Police Resort. The study was motivated by the suboptimal use of online SKCK services, even though the digital system has been implemented through the Super Apps Presisi Polri application. This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study adopted George C. Edwards III's policy implementation model, focusing on four dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that the implementation of digitalized online SKCK services at the Gorontalo City Police Resort has not yet been fully optimized. Communication remains ineffective because the dissemination of information regarding online services has not reached all segments of the community. In terms of resources, challenges persist, including unstable internet connectivity, limited supporting infrastructure, and the varying technical competencies of service operators. Regarding disposition, officers generally support the digital service initiative but continue to provide manual services, which are considered more practical under certain circumstances. From the perspective of bureaucratic structure, the service continues to operate through a hybrid model that combines digital and conventional procedures. The study concludes that the successful implementation of digital public services depends not only on the availability of digital applications but also on organizational readiness, the quality of human and technological resources, effective policy communication, and the community's ability to adapt to technological innovations in public service delivery.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan efisien. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Muniarti et al., 2025).

Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu institusi pelayanan publik turut melakukan inovasi pelayanan melalui digitalisasi sistem administrasi. Salah satu bentuk pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) (Melinda et al., 2024). SKCK merupakan surat resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian sebagai bukti keterangan mengenai catatan kriminal seseorang yang digunakan untuk berbagai keperluan administrasi seperti melamar pekerjaan, pendaftaran pendidikan, maupun kebutuhan administrasi lainnya (Wardany & Oktariyanda, 2025).

Sebelum adanya layanan digital, proses penerbitan SKCK dilakukan secara manual dan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor kepolisian dengan membawa berbagai persyaratan administrasi. Proses tersebut sering menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta ketidaknyamanan bagi masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Polri menghadirkan layanan SKCK online melalui aplikasi Super Apps Presisi Polri (Cahyono et al., 2023). Digitalisasi pelayanan SKCK diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, serta transparansi pelayanan. Namun dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala seperti rendahnya pemanfaatan layanan online oleh masyarakat, keterbatasan jaringan internet, kendala teknis aplikasi, serta rendahnya literasi digital Masyarakat (Muniarti et al., 2025).

Data penerbitan SKCK di Polresta Gorontalo Kota menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang menggunakan layanan manual masih jauh lebih besar dibandingkan layanan online. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan belum berjalan optimal. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi digitalisasi pelayanan SKCK online (Suhartono et al., 2025).

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang menekankan empat faktor penting dalam implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Melalui pendekatan tersebut diharapkan dapat diketahui berbagai hambatan dan faktor pendukung implementasi pelayanan SKCK online di Polresta Gorontalo Kota.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan SKCK online di Polresta Gorontalo Kota berdasarkan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami fenomena implementasi digitalisasi pelayanan SKCK online secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Polresta Gorontalo Kota, khususnya pada Unit Pelayanan SKCK Satuan Intelkam. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya penerapan sistem pelayanan SKCK online melalui aplikasi Super Apps Presisi Polri (Wibowo et al., 2022).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan tujuh informan yang dipilih secara purposive, terdiri atas tiga informan dari pihak

Kepolisian dan empat informan dari masyarakat sebagai pengguna layanan SKCK. Informan dari pihak Kepolisian meliputi Ipda Nasir Yasin selaku Kauryanmin Sat Intelkam, Brigpol Dian Puspitasary selaku Operator SKCK, dan Brigpol Ayuwanty, S.H. selaku Operator SKCK. Sementara itu, informan dari masyarakat terdiri atas Hary Nurkamiden, Nurlaila Kaku, Surya Sidiki, dan Abdul A. Karim sebagai pemohon SKCK. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi, arsip pelayanan, peraturan perundang-undangan, serta berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan SKCK, baik secara online maupun manual. Wawancara mendalam dilakukan kepada seluruh informan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi digitalisasi pelayanan SKCK online di Polresta Gorontalo Kota. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil observasi serta wawancara.

Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik sehingga informasi yang diperoleh dapat diuji konsistensi dan kredibilitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis hasil penelitian mengenai implementasi digitalisasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polresta Gorontalo Kota menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Menurut Edwards III, keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi (communication), sumber daya (resources), disposisi (disposition), dan struktur birokrasi (bureaucratic structure). Keempat variabel tersebut saling berkaitan dan menentukan efektivitas pelaksanaan

suatu kebijakan publik. Oleh karena itu, pembahasan hasil penelitian ini disusun berdasarkan keempat indikator tersebut untuk menganalisis sejauh mana implementasi digitalisasi pelayanan SKCK online telah berjalan di Polresta Gorontalo Kota serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

- I. Komunikasi dalam Implementasi Pelayanan SKCK Online
Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan karena berkaitan dengan penyampaian informasi kepada pelaksana maupun kelompok sasaran kebijakan. Dalam implementasi pelayanan SKCK online, komunikasi menjadi penentu keberhasilan masyarakat dalam memahami prosedur penggunaan layanan digital (Riandra & Eddy Yunus, 2024).

Sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pengurusan secara langsung di kantor pelayanan dibandingkan menggunakan aplikasi online. Hal tersebut terjadi karena masyarakat menganggap pelayanan manual lebih mudah dan tidak memerlukan proses penggunaan teknologi digital yang dianggap rumit. Selain itu, sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan telepon pintar dan aplikasi digital (Paris et al., 2022).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pelayanan juga sering memberikan bantuan langsung kepada masyarakat dalam proses penginputan data karena banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan belum sepenuhnya mampu membangun pemahaman masyarakat terhadap pelayanan digital. Selain komunikasi kepada masyarakat, komunikasi internal antarpetugas pelayanan juga mempengaruhi implementasi kebijakan. Petugas yang memahami sistem digital dapat memberikan

arahan pelayanan dengan baik, sedangkan petugas yang kurang memahami sistem cenderung lebih nyaman menggunakan pola pelayanan manual. Dalam perspektif teori George C. Edwards III, komunikasi yang tidak berjalan efektif akan menyebabkan implementasi kebijakan menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi secara berkelanjutan melalui media yang mudah dipahami masyarakat agar penggunaan layanan SKCK online dapat meningkat.

II. Sumber Daya dalam Implementasi Pelayanan SKCK Online

Sumber daya merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan digital. Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta sarana pendukung pelayanan (Naufal, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, Polresta Gorontalo Kota telah memiliki petugas pelayanan yang bertanggung jawab dalam pengoperasian sistem SKCK online. Akan tetapi, implementasi pelayanan masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, gangguan sistem aplikasi, serta keterbatasan perangkat pendukung pelayanan.

Gangguan jaringan internet menjadi hambatan utama dalam pelayanan digital karena seluruh proses pelayanan berbasis aplikasi sangat bergantung pada kestabilan koneksi internet. Ketika jaringan mengalami gangguan, proses verifikasi data menjadi lambat bahkan terkadang menyebabkan pelayanan kembali dilakukan secara manual (Hikmiyah & Fanida, 2023).

Selain jaringan internet, keterbatasan perangkat seperti barcode scanner dan e-KTP reader juga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Perangkat tersebut sangat penting dalam proses validasi data pemohon SKCK. Jika perangkat mengalami gangguan, maka pelayanan digital tidak dapat

berjalan secara maksimal. Dari sisi sumber daya manusia, kemampuan teknis operator pelayanan juga menjadi faktor penting. Sebagian operator telah memahami penggunaan sistem digital dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal.

Selain itu, keterbatasan literasi digital masyarakat juga menjadi kendala dalam implementasi pelayanan online. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan menggunakan aplikasi digital sehingga petugas masih harus memberikan pendampingan secara langsung.

Dalam teori Edwards III, keterbatasan sumber daya akan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan kompetensi sumber daya manusia menjadi kebutuhan penting dalam mendukung pelayanan SKCK online.

III. Disposisi Implementor dalam Pelayanan SKCK Online

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan dukungan pelaksana kebijakan terhadap implementasi pelayanan digital. Dalam pelayanan SKCK online, disposisi petugas pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan (Muniarti et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar petugas pelayanan mendukung penerapan SKCK online karena dianggap mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean masyarakat. Petugas juga berupaya membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi digital.

Namun dalam pelaksanaannya, petugas masih mempertahankan pelayanan manual sebagai alternatif pelayanan. Hal tersebut dilakukan karena banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi atau mengalami

kendala jaringan internet ketika melakukan pendaftaran online.

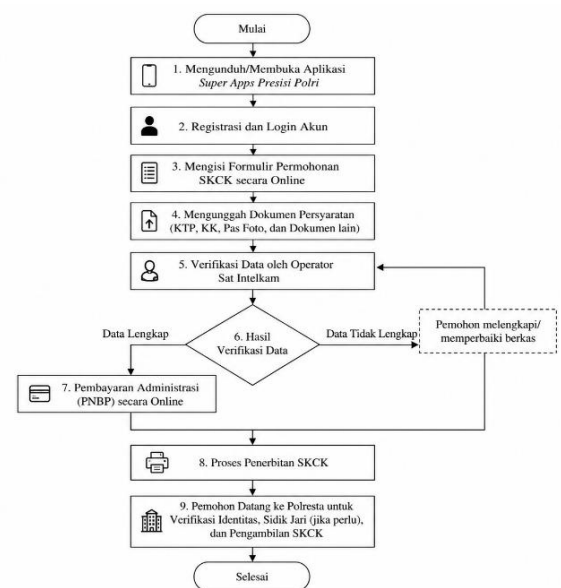
Selain itu, petugas pelayanan juga cenderung membantu masyarakat secara langsung agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan manual masih mendominasi dibandingkan pelayanan online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disposisi implementor terhadap pelayanan digital sebenarnya sudah cukup baik, namun belum diikuti dengan perubahan budaya kerja secara menyeluruh. Transformasi pelayanan digital masih berada dalam tahap penyesuaian antara sistem lama dan sistem baru. Dalam perspektif teori Edwards III, disposisi implementor yang positif akan mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Akan tetapi, apabila implementor masih mempertahankan pola pelayanan lama, maka proses transformasi kebijakan akan berjalan lambat.

IV. Struktur Birokrasi dalam Implementasi Pelayanan SKCK Online

Struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme kerja, pembagian tugas, dan prosedur pelayanan dalam implementasi kebijakan publik. Struktur birokrasi yang jelas akan membantu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efektif dan terarah.

Berdasarkan hasil penelitian, Polresta Gorontalo Kota telah memiliki standar operasional prosedur pelayanan SKCK online. Prosedur tersebut mencakup tahapan registrasi online, verifikasi data, pembayaran administrasi, hingga pencetakan dokumen SKCK.



Gambar 1. Alur Pelayanan SKCK Online di Polresta Gorontalo Kota
Sumber: Hasil penelitian, 2026.

Namun dalam implementasinya, pelayanan masih menerapkan sistem hybrid antara pelayanan online dan manual. Masyarakat yang melakukan pendaftaran online tetap harus datang ke kantor pelayanan untuk proses verifikasi dan pencetakan dokumen. Selain itu, beberapa tahapan administrasi masih dilakukan secara manual karena sistem digital belum sepenuhnya menggantikan pelayanan konvensional (Robi Binsar Hamonangan Pangaribuan, 2025).

Penerapan sistem hybrid dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi masyarakat dan keterbatasan sistem digital yang masih mengalami kendala teknis. Struktur birokrasi yang fleksibel membantu pelayanan tetap berjalan meskipun terdapat hambatan dalam sistem digital (Machdian Noor, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan SKCK belum sepenuhnya mengubah pola pelayanan konvensional. Pelayanan digital masih membutuhkan dukungan prosedur manual untuk memastikan validitas data dan kelancaran pelayanan.

Dalam perspektif teori Edwards III, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan rumit dapat menghambat implementasi kebijakan. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur pelayanan menjadi langkah penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

KESIMPULAN

Implementasi digitalisasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polresta Gorontalo Kota belum berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, diketahui bahwa dari aspek komunikasi, sosialisasi mengenai layanan SKCK online masih belum menjangkau seluruh masyarakat sehingga pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital masih rendah. Dari aspek sumber daya, masih terdapat kendala berupa jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat pendukung pelayanan, serta kemampuan teknis operator dan literasi digital masyarakat yang belum merata. Dari aspek disposisi, petugas pelayanan pada dasarnya mendukung penerapan pelayanan digital, namun dalam pelaksanaannya masih mempertahankan pelayanan manual sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi masyarakat dan kendala teknis sistem. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, pelayanan SKCK masih menerapkan sistem hybrid antara pelayanan digital dan manual sehingga proses digitalisasi belum sepenuhnya menggantikan pelayanan konvensional. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan aplikasi digital, tetapi juga ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, kualitas infrastruktur teknologi, efektivitas komunikasi kebijakan, serta kemampuan masyarakat dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Polresta Gorontalo Kota, khususnya Unit Pelayanan SKCK Satuan Intelkam, yang telah memberikan izin serta membantu dalam proses pengumpulan data penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, keluarga, serta seluruh pihak yang telah memberikan motivasi, saran, dan dukungan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota'. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 6(3).
- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2023). Kajian Komunikasi Publik : (Sebuah Analisis Penerapan Aplikasi SuperApp Polri Untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Situbondo). *Kajian Komunikasi Publik*, 12(3), 715–726.
- Machdian Noor, W. I. (2021). Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 11(1), 32–40.
- Melinda, Sunarti, N., & Sujai, I. (2024). Evaluasi Efektivitas Sistem Pengelolaan Pelayanan SKCK Di Resor Kota Banjar: Tantangan dan Solusi. *Jurnal OTONOMI*, 1(September), 40–48.
- Muniarti, Y., Utha, A., & Kambolong, M. (2025). Sistem Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Polda Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(4), 369–375.
- Naufal, E. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online Melalui Aplikasi Polri Presisi di Polres Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Koordinasi*, 3(2).

- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(2), 100–115.
- Riandra, K. B., & Eddy Yunus. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Perceived Value Pada Pembuatan SKCK Online di Polresta Sidoarjo. *Soetomo Business Review*, 3(2), 216–232.
- Robi Binsar Hamonangan Pangaribuan. (2025). Inovasi Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pengurusan SKCK di Kepolisian Resor Kota (POLRESTA) Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(04), 23–36.
- Suhartono, B., Rivai, F. H., & Wibowo, E. K. (2025). Implementasi e-Government dalam Pelayanan Publik di Unit Layanan Administrasi pada Biro Organisasi dan Tataaksana Kementerian Dalam Negeri. 189–204.
- Wardany, A. K., & Oktariyanda, T. A. (2025). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui Website Online di Polresta Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 03(June).
- Wibowo, S., Gamayanto, I., & Luvilla, D. I. (2022). Analisis Tata Kelola Sistem Informasi SKCK Online pada Kantor Pelayanan SKCK Polresta Kota Semarang Menggunakan Framework COBIT 5 DSS 02. *Journal of Information System* Vol., 7(1), 26–40. <https://doi.org/10.33633/joins.v7i1.5754>