

SKRIPSI

**INOVASI LAYANAN ONLINE PADA PENERBITAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLDA
SULSELBAR**

MUH. DARWIS. D

E011 17 1014



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Darwis. D

NIM : E011 17 1014

Program Studi : Ilmu Administasi Publik

Judul : Inovasi Layanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polda Sulselbar

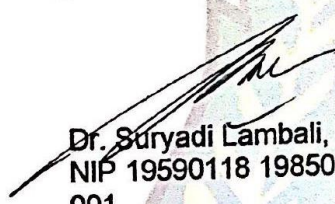
Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.


Makassar, 11 September 2021

UNIVERSITAS **Menyetujui** HANUDDIN

Pembimbing I

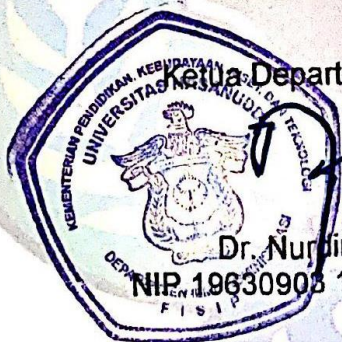
Pembimbing II


Dr. Suryadi Lambali, M.A
NIP 19590118 198503 1 006
001


Amril Hans, S.A.P., M.PA
NIP 19820706 2018015

Mengetahui:
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,


Dr. Nurjain Nara, M.Si
NIP 19630903 198903 1002





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Darwis. D
NIM : E011 17 1014
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Inovasi Layanan Online Pada
Penerbitan Surat Keterangan
Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polda
Sulselbar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 11 September 2021

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Dr. Suryadi Lambali. M.A
Sekertaris : Amril Hans. S.AP., M.PA
Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus. M.A
2. Dr. Muhammad Rusdi. M.Si

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muh. Darwis. D

NIM : E011171014

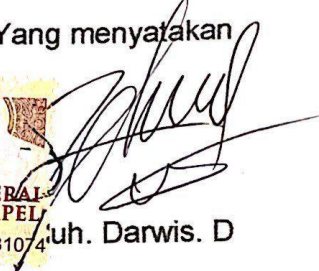
Program Studi : Administrasi Publik

Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “Inovasi Layanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polda Sulsebar” Adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

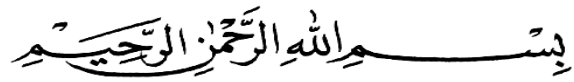
Makassar, 11 September 2021

Yang menyatakan


Muh. Darwis. D

CS Scanned with CamScanner E011171014

KATA PENGANTAR



Assalamu alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhana wa ta'ala, pencipta alam semesta atas limpahan rahmat dan nikmat yang tidak pernah putus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polda Sulsei" yang merupakan salah satu persyaratan untuk lulus dari Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mendapatkan gelar sarjana. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dalam bertindak.

Ucapan terima kasih tak lupa juga penulis ucapkan untuk kedua orang tua penulis **Darmin dan Naidah**. Terima kasih yang sebesar-sebesarannya untuk kedua orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi serta selalu berjuang untuk kehidupan penulis walaupun dalam keadaan yang penuh rintangan terkhusus di masa pandemic ini . Terima kasih untuk setiap perjuangan dan juga do'a dari orang tua penulis, semoga **Ayah, Ibunda dan saudari** penulis dirahmati oleh **Allah SWT**, aamiin.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak Dr. Suryadi Lambali, M.A selaku pembimbing 1 (satu) dan bapak Amril Hans, S.AP M.PA selaku pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sampai menyelesaikan penulisan skripsi, yang dimana

beliau telah mendampingi dari awal studi sampai persiapan penulisan serta terselesainya penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Dr.Muh.Tang Abdullah, S.Sos., M.AP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Suryadi Lambali, M.A** selaku pembimbing I juga sebagai panasehat akademik dan Bapak **Amril Hans, S.AP., M.PA** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** dan bapak **Dr. Muhammad Yunus, M.A** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran, masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
6. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi dan staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.

7. Teman seperjuangan **LEADER'17 (Loyalty & Educated of Administrative Generations)** terimakasih telah menjadi saudara selama 4 tahun di kampus Universitas Hasanuddin ini. Telah memberikan pengalaman dan cerita tersendiri selama ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman **SOSPOL'17** telah menjadi saudara dan memberikan kenangan manis selama ini.
9. Segenap Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS** terimakasih atas pengalaman, pengetahuan serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Terima kasih untuk **Saldy, Restu, Ashar, Juni, Awing, Rian, Nanda, Pipo, Wadda, Wulan, Diah, Nisa, Musda, Ica, Supri, Ikka, Moe, Ayu** yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan skripsi serta menjadi teman liburan penuh wacana.
11. Terima kasih untuk **Kak Resky, Rahim, Fatur dan Arya**, yang sudah memberikan hiburan baik sebagai teman mabar maupun teman nongkrong di rumah maupun warkop.
12. *Last but not least, I want to thank me, for believing in me, for doing all these hard works, for having no days off, for never quitting, for always being a giver and tryna give more than I receive.*
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Terima kasih , Wassalamualaikum warohmatullahi wabarakatu.

Makassar, 11 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	XII
ABSTRACT	XIII
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	IV
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
II.2 RUMUSAN MASALAH.....	6
II.3 TUJUAN PENELITIAN	6
II.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 KONSEP INOVASI.....	7
II.1.1 Pengertian Inovasi.....	7
II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi dalam Sektor Publik.....	10
II.1.3 Unsur-unsur Inovasi	11
II.1.4 Level Inovasi	12
II.1.5 Faktor Penunjang Inovasi	18
II.1.6 Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik	19
II.1.7 Atribut Inovasi.....	20
II.1.8 Faktor Penghambat Inovasi.....	23
II.1.9 Sumber-sumber Inovasi	26
II.2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK.....	27
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	27
II.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	28
II.2.3 Jenis Pelayanan Publik	30
II.3 MANAJEMEN PUBLIK.....	37
II.3.1 Pengertian Manajemen Publik	37
II.3.2 Implementasi Manajemen Publik.....	38
II.3.3 Faktor Penentu Manajemen Pelayanan Publik	39
II.4 KERANGKA PIKIR.....	40

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
III.1 PENDEKATAN PENELITIAN	43
III.2 LOKASI PENELITIAN	44
III.3 TIPE PENELITIAN	44
III.4 UNIT ANALISIS	44
III.5 JENIS DATA	45
III.6 NARASUMBER	46
III.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	46
III.8 TEKNIK ANALISIS DATA	47
III.9 FOKUS PENELITIAN.....	48
BAB IV	50
GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	50
IV.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	50
IV.1.1 Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.....	50
IV.1.2 Visi dan Misi Polda Sulsel	50
IV.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	55
IV.2.1 Relatif Advantage (Keuntungan Relatif)	59
IV.2.2 Compatibility (Kesesuaian).....	67
IV.2.3 Complexity (Kerumitan)	72
IV.2.4 Triability (Kemungkinan Dicoba)	77
IV.2.5 Observability (Kemudahan Diamati)	80
BAB V	84
PENUTUP	84
V.1 KESIMPULAN	84
V.2 SARAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Jenis Inovasi	13
Gambar II.2 Proses Inovasi	16
Gambar II.3 Faktor Penghambat Inovasi.....	25
Gambar II.4 Sumber Inovasi	27
Gambar II.5 Kerangka Pikir	42
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pelayanan Administrasi	52
Gambar IV.2 Formulir SKCK Online	56
Gambar IV.3 Isi Formulir SKCK Online	57
Gambar IV.4 Prosedur SKCK Online	58
Gambar IV.5 Gambaran Database Pelaku Criminal	63
Gambar IV.6 Tampilan apabila Pemohon Tidak Memiliki Catatan Criminal ...	64
Gambar IV.7 SOP Penerbitan SKCK	68
Gambar IV.8 Persyaratan yang Ada di Web SKCK Online	72
Gambar IV.9 Grafik Pemohon SCKC Manual dan Online	77



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

ABSTRAK

Muh. Darwis. D, Nomor Pokok E011171014 menyusun skripsi yang berjudul: Inovasi Layanan Online Pada Penerbitan SKCK di Polda Sulselbar. 101 Halaman + 9 Gambar + 13 Pustaka + 4 Peraturan Perundang-undangan, dibawah bimbingan Bapak Dr. Suryadi Lambali, M.A dan Bapak Amril Hans, S.AP., M.AP.

Penelitian yang dilakukan penulis secara umum bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi layanan online pada penerbitan SKCK di Polda Sulselbar dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan informan yakni Pamin 2 Yan Min Polda Sulsel, Banum 1 Yan Min Polda Sulsel beserta masyarakat, yang dimana fokus penelitiannya adalah teori dari Rogers yaitu *Relatif Advantage*, *Compatibility*, dan *Complexcity*. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi, kemudian hasil wawancara dan observasi diolah sehingga diperoleh data guna menggambarkan dan mendeskripsikan Inovasi Layanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulsel.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa inovasi layanan online penerbitan SKCK di Polda Sulsel sudah terlaksana namun masih belum optimal serta belum bisa dikatakan sebagai sebuah inovasi hal tersebut dikarenakan masi banyaknya cara lama yang digunakan seperti masyarakat masi harus verifikasi berkas secara langsung dan sebagainya. Hal ini berdasarkan hasil analisis sesuai dengan 5 (lima) indikator inovasi yang dikemukakan oleh Roger, antara lain *Relatif Advantage* (keuntungan relative), *Compability* (kesesuaian), dan *Complexcity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan uji coba), *Observability* (Kemudahan diamati)

Kata Kunci: Inovasi, Layanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, SKCK Online, Polda Sulsel



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

ABSTRACT

Muh. Darwis. D. Principal Number E011171014 compiled a thesis entitled: Innovation of SKCK Online Services in South Sulawesi Police. 101 Pages + 9 Images + 13 Libraries + 4 Laws and Regulations, under the guidance of Dr. Suryadi Lambali, [M.A.](#) and Mr. Amril Hans, S.AP., M.AP.

The research conducted by the author generally aims to describe how online SKCK service innovations at the South Sulawesi Regional Police use descriptive qualitative research methods with informants namely Pamin 2 Yan Min South Sulawesi Police, Banum 1 Yan Min South Sulawesi Police and the community, where the focus of the research is the theory of Rogers namely Relative Advantage, Compatibility, and Complexity. The data collection used is interviews, documentation and observations, then the results of interviews and observations are processed so that data is obtained to describe and describe the Online Police Record Certificate (SKCK) Service Innovation at the South Sulawesi Regional Police.

The results of the research conducted by the authors show that the innovation of online SKCK services at the South Sulawesi Regional Police it has been implemented but it is still not optimal and cannot be said to be an innovation, this is because there are still many old ways that are used, such as the community still having to verify files directly. This is based on the results of the analysis in accordance with the 5 (five) innovation indicators proposed by Roger, including Relative Advantage (relative advantage), Compatibility (suitability), and Complexity (complexity), Triability (triability), Observability (observability)

Keywords: Innovation, Service, Police Record Certificate, SKCK Online, Polda Sulsel.

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum, yang mana dalam negara hukum masyarakat wajib menaati aturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu instrument pelaksananya yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Negara Republik Indonesia juga merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi berbagai pelayanan. Salah satu fungsi administrasi pemerintahan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting, bahkan memegang peranan yang sangat penting, karena menyangkut kepentingan umum bahkan kepentingan seluruh rakyat.

Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat. Apalagi di bawah pengaruh globalisasi, pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, persaingan yang semakin ketat, dan meningkatnya ekspektasi masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Atas dasar itu, pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas layanan guna menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Salah satu upaya pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat adalah dengan melakukan terobosan baru dalam sistem pelayanan publik. Menurut Dananpour yang dikutip dalam Suwarno (2008:9): “sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.”

Inovasi berasal dari kata *innovare* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Sedangkan menurut KBBI inovasi ialah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Inovasi dapat dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang dan jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang *incremental*. Inovasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi baik dalam memproduksi produk maupun jasa.

Alasan inovasi sektor publik adalah karena persyaratan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip tata kelola yang baik, yang mengarah pada kinerja organisasi publik yang lebih tinggi. Sedangkan menurut Suwarno (2008:24) ada tiga alasan yang menjadikan inovasi sangat penting dalam suatu organisasi (baik bisnis maupun publik) adalah:

1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada *just-in-time*, *supply chain management*, *outsourcing*, dan *total quality* atau *business process re-engineering* yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satu sama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari mainstream dan menciptakan terobosan-terobosan baru
2. Teknik-teknik manajemen tradisional diatas juga menggiring organisasi pada pola rigiditas dan infleksibilitas.
3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level *bottom line*.

Pentingnya inovasi menjadi hal yang sangat krusial bagi Instansi Pemerintah. Dengan adanya inovasi yang dimunculkan atau dikembangkan oleh

instansi pemerintah itu akan menyebabkan dampak yang positif bagi masyarakat yang membutuhkan, serta instansi yang mengembangkan inovasi juga mendapat *feedback* yang baik dari masyarakat.

Salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian. Berdasarkan hal tersebut, lembaga kepolisian memiliki kewajiban salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara selain memiliki tugas dan wewenang yang telah diatur dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia juga memiliki tujuan yaitu: “untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”

Selain itu untuk menunjukkan pengabdianya kepada masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia sudah tersebar luas di Polda, Polres, dan Polsek di seluruh Indonesia sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses jasa pelayanan Kepolisian.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Polda, Polres, dan Polsek merupakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka memenuhi kebutuhan, dan harapan masyarakat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tanggung jawab utama POLRI dalam memberikan perlindungan, perlindungan dan bentuk pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Polisi (SKCK).

SKCK merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi

permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada terkait orang tersebut (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Surat Keterangan Catatan Polisi (SKCK) adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian yang menyatakan bahwa pemohon tidak pernah melakukan kesalahan hukum sebagai syarat untuk melamar ke instansi pemerintah atau instansi lain. Tujuannya adalah untuk mengetahui riwayat hukum orang tersebut dan memastikan bahwa orang tersebut tidak melakukan pelanggaran serius terhadap hukum, jika tidak, orang tersebut mungkin memiliki reputasi yang buruk.

Kondisi pelayanan SKCK pada awalnya dilakukan secara manual dengan prosedur yang panjang serta memerlukan banyak waktu dalam prosesnya, dikarenakan masyarakat yang ingin membuat SKCK harus membawa surat pengantar/rekomendasi yang melalui beberapan agent birokrat seperti RT, RW, Kelurahan, kemudian diproses oleh Polres/Polda.

Guna mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian memperbaiki kualitas pelayanan prima dengan mengeluarkan SKCK *online* yang mengacu pada Hasil Rapat Kabinet Membahas Reformasi Hukum pada Hari Selasa 11 Oktober 2016 tentang paket pertama Reformasi Hukum yang berisi lima fokus kebijakan dalam upaya mengembalikan kepercayaan publik pada hukum Nasional dan aparat penegak hukum yang mana fokus ketiga pada program percepatan pelayanan publik seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Adanya layanan SKCK *online* ternyata belum mempermudah masyarakat, hal ini sesuai dengan temuan penulis dari beberapa berita yang dikeluarkan oleh

media *online* yang berisikan keluhan masyarakat seperti tidak efektif dan lambannya proses pembuatan SKCK *online*, dikarenakan masih harus mengisi data diri secara manual meskipun sudah dilakukan secara *online*. (<https://metro.tempo.co>, 2019)

Penulis juga menemukan beberapa kendala yang ada pada saat melakukan proses pembuatan SKCK secara *online*, dalam berita yang dirilis CNN Indonesia. Pertama, keterangan di web SKCK *online* tidak memberikan Instruksi yang jelas soal jenis file yang mesti diunggah, seperti apakah file yang diunggah harus berformat PDF atau JPG. Kedua, polisi atau petugas tidak bisa mengakses data yang sudah diisikan secara *online*. Ketiga, ada data yang di-*Input* secara *online* tidak terbaca walaupun sudah dapat *barcode* secara *online*. (<https://www.cnnindonesia.com>, 2019)

Selain itu berdasarkan data dari Ombudsman pada tahun 2018 sampai dengan 2020, Ombudsman telah mendapat sebanyak 1.795 laporan yang di tujukan kepada Instansi Kepolisian. Berdasarkan artikel dari Ombudsman masyarakat melaporkan pelayanan polisi pada masa pandemi yang dinilai kurang responsive terhadap warga dan kurang tegas terhadap pelanggar aturan pembatasan sosial. (<https://ombudsman.go.id>, 2020)

Layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK online mulai beroperasi di Polda Sulsel pada bulan Februari 2019. Dengan adanya terobosan inovasi yang diluncurkan POLRI dan temuan masalah pada pembahasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana penerapan layanan SKCK Online di Polda Sulsel dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas. sehingga peneliti mengambil judul "*Inovasi Layanan Online*

Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulselbar

II.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah “Bagaimana Inovasi Layanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel?”

II.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan memberikan informasi mengenai inovasi layanan SKCK online, serta mendeskripsikan tentang inovasi layanan SKCK online.

II.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang dilaksanakan dengan baik akan menghasilkan sebuah informasi yang akurat dan faktual, sehingga akan memberikan sebuah manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi Polda Sulsel terkait dengan inovasi pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK online di Polda Sulsel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Inovasi

II.1.1 Pengertian Inovasi

Inovasi dipahami sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu “*the act of introducing a new product into market*”. Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental.

Inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan yang baru, tetapi dapat merupakan sebuah pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Menurut Eggers dan Singh (2009), yang terpenting dari sebuah ide yang inovatif bukanlah sesuatu yang dapat dengan mudah diterapkan, namun ide yang dapat merubah kebiasaan lama, membawa aktor baru bersamaan dalam menghadapi tantangan perubahan struktur dalam sebuah organisasi.

Udin Syafudin Sa'ud dalam bukunya inovasi pendidikan (2010:3) mengungkapkan bahwa inovasi adalah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil invention maupun diskoveri.

Dananpour (2008:9) menjelaskan bahwa “Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru teknologi proses produksi yang baru, system struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi”, sedangkan menurut Rogers (2008:8) “inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya”. Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi adalah Schumpeter (Halvorsen, 2008: 10) yang membatasi pengertian inovasi yaitu “*restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sektor*”. Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

1. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Albury (2008:11) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Pengertian lain dipaparkan oleh Bartos dalam Nuryamin (2016:25) mendefinisikan: “Inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh oleh suatu organisasi.”

Selanjutnya, Mintzberg (dalam Dwiyanto, 2010: 98) mendefinisikan bahwa inovasi adalah berhenti dari proses biasa, sehingga berinovasi dalam organisasi tidak dapat bergantung pada bentuk standar koordinasi. Dengan kata lain, standarisasi koordinasi jangan kaku atau rigid apabila ingin berinovasi.

Sebenarnya inovasi tidak dituntut wajib' baru sama sekali, tetapi harus memiliki konsep yang nyata dan asli serta memiliki keunikan daripada yang lain. Selanjutnya, Suwarno (2008:15) berpendapat bahwa inovasi tidak terlepas dari 5 (lima) hal, yaitu :

1. Pengetahuan Baru

Suatu inovasi muncul sebagai pengetahuan yang baru bagi masyarakat. Pengetahuan baru ini merupakan faktor yang cukup penting sebagai determinan perubahan social.

2. Cara Baru

Inovasi bisa merupakan cara bagi individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau merespon masalah tertentu. Cara baru ini menggantikan cara lama yang telah ada atau berlaku sebelumnya.

3. Objek Baru

Inovasi berarti suatu objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik (*berwujud/tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangibile*)

4. Teknologi Baru

Teknologi baru menjadi hal yang sangat identik dengan inovasi Indikator kemajuan teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang ada dari suatu teknologi. Dalam gelombang transformasi teknologi saat ini, peluang muncul bagi mereka yang memiliki kapasitas yang memadai untuk berpartisipasi dalam inovasi.

5. Penemuan Baru

Hampir semua inovasi adalah berupa hasil dari suatu penemuan baru. Inovasi menjadi salah satu produk dari suatu proses yang sepenuhnya berjalan dengan kesadaran dan kesengajaan.

Inovasi secara umum merupakan sebagai upaya membawa gagasan baru dalam suatu implementasi yang bercirikan adanya perubahan yang besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam penerapannya akan membawa perubahan yang cukup besar bagi organisasi dan tata hubungan organisasi. Sedangkan dilihat dari aspek khusus inovasi dalam pelayanan publik adalah proses menciptakan dan menerapkan cara-cara baru, ide-ide baru, dan unsur- unsur yang baru kedalam pelayanan publik dalam mewujudkan efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun proses inovasi dapat terjadi di seluruh kalangan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis. Adanya inovasi di sebuah organisasi maupun perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting dan merupakan bagian integral bagi organisasi itu sendiri (Noor, 2013: 33). Inovasi dibutuhkan bukan hanya sebagai penggerak keberlangsungan organisasi yang bersangkutan, yang berbentuk kemampuan dalam berkompetisi dengan organisasi lain, misalnya melalui daya saing. Tetapi juga sebagai pemicu timbulnya kreativitas pada seluruh elemen organisasi tersebut.

II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Halvorsen dalam Suwarno (2008:18) menjelaskan bahwa inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut :

a. Incremental innovations-radical innovations.

Inovasi ini ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi, dalam sebuah perusahaan perbaikan inkremental yang dilakukan berupa perbaikan produk dan proses pelayanan yang sebelumnya sudah ada.

b. Top-down innovations-bottom-up innovations.

Inovasi ini menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku dalam sebuah organisasi. Dimulai dari level Top yang berarti manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan bottom merujuk pada tingkat bawah organisasi, yang meliputi pekerja atau pegawai dalam pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit.

c. Needs-led innovations and efficiency-led innovation.

Dalam hal ini inovasi apakah inovasi dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, atau inovasi yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, prosedur dan produk yang sudah ada sebelumnya.

Dari tiga jenis inovasi dalam sektor publik Inovasi Layanan SKCK online di Polda Sulsel termasuk dalam jenis *Incremental innovations-radical innovations*.

II.1.3 Unsur-unsur Inovasi

Unsur-unsur inovasi menurut Yogi Suwarno (2008:10-12), meliputi:

1. Pengetahuan baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

2. Cara baru

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.

3. Objek baru

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik berwujud (*tangible*), maupun tidak berwujud (*intangible*).

4. Teknologi baru

Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari literature yang melekat pada produk tersebut.

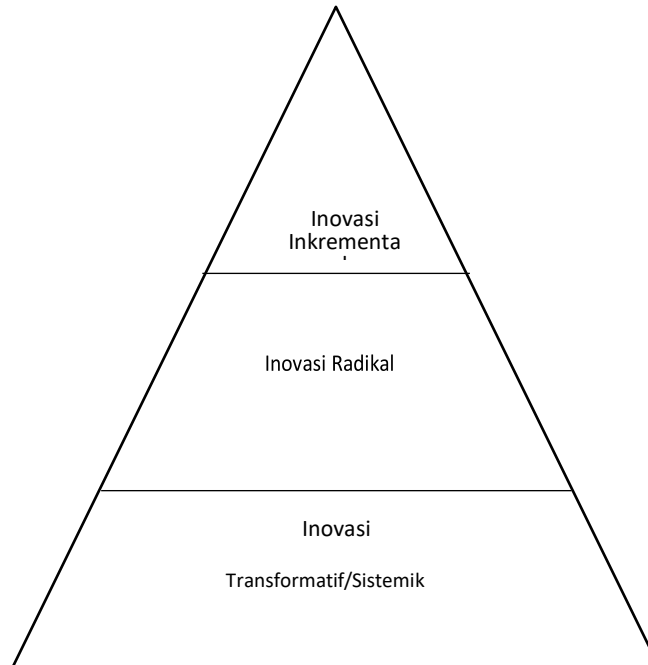
5. Penemuan baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

II.1.4 Level Inovasi

Level inovasi dapat diartikan sebagai cerminan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi menjadi aspek yang penting dalam kajian inovasi. Menurut Mulgan & Albury yang dikutip dari Muluk (2008:46) sebagai berikut:

Gambar II.1 Jenis Inovasi



Sumber: Mulgan dan Albury (2003) (dalam Muluk,2008:47)

- a) Inovasi inkremental: yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Umumnya sebagai inovasi berada pada level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meski demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan local dan perorangan, serta mendukung nilai tambahh uang (*value for money*)
- b) Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi radikal jarang sekali

dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

- c) Inovasi transformatif yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian. Inovasi transformatif membutuhkan yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Jenis inovasi transformatif tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistematis keorganisasian.

Inovasi bukan hanya tentang menghasilkan ide-ide bagus. Ide yang bagus hanyalah langkah pertama; organisasi kemudian perlu menerapkan ide dan mempromosikan hasil. Untuk melakukan itu, dibutuhkan peta jalan yang jelas untuk mengubah ide menjadi solusi efektif yang mendapat dukungan dari para pemangku kepentingan.

Proses dapat dilihat dari inovasi dan siklus inovasi. Menurut William D. Eggers dan Shalabh Kumar S. (2009:17-29) ada empat tahap proses inovasi, namun inovasi di sektor publik sering kali tergelincir dalam tiga fase terakhir. Tidak semua ide kreatif yang muncul sesuai dengan permasalahan yang dihadapi organisasi. Oleh karena itu perlu pertimbangan sebaik-baiknya dalam memilih ide inovasi. Kemudian untuk mengimplementasikan dan melakukan difusi gagasan, peran pemimpin menjadi sangat penting, proses inovasi tersebut yakni:

1. Pembuatan ide

Mendefinisikan masalah dengan jelas dan mencari solusi terbaik adalah langkah pertama dalam proses inovasi. Ide dapat dihasilkan secara internal; lembaga juga harus memeriksa dan mungkin mengadopsi inovasi yang dikembangkan di organisasi lain.

2. Seleksi

“Bagaimana memutuskan ide apa yang layak dikejar?” Pertanyaan ini sangat penting untuk instansi pemerintah, yang sering kesulitan mempertahankan ide baru dan menghadapi banyak pemangku kepentingan-kepentingan yang mungkin akan bersikap berlawanan. Membuka proses evaluasi dan menggunakan yang baru adalah pendekatan untuk memanfaatkan "kebijaksanaan orang banyak" sangat dibutuhkan dalam pemilihan ide yang efektif.

3. Implementasi

Setelah dipilih sebuah ide masih perlu dikendalikan dan dieksekusi. Jika ide bagus maka tidak diubah menjadi program baru, proses, atau praktik, orang akan berhenti memproduksinya. Beberapa faktor kunci keberhasilan penerapan inovasi termasuk:

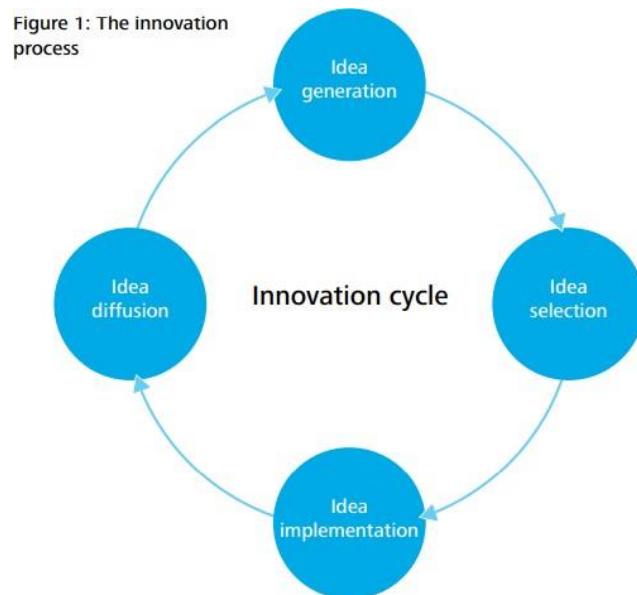
- a. Memberi karyawan dan mitra luar sebagian saham dalam hasil
- b. Membuat umpan balik pelanggan
- c. Memastikan komunikasi yang efektif antara kepemimpinan dan organisasi
- d. Memasukkan implementasi dari ide-ide bagus ke dalam strategi berpikir di tingkat manajer

e. Mendefinisikan dengan jelas misi yang dapat menjadi tujuan kemajuan dinilai

4. Difusi

Tahap terakhir dalam siklus inovasi adalah mendifusi inovasi melalui organisasi dan pemangku kepentingan terkait. Ini membutuhkan dukungan dari semua pemangku kepentingan, menghancurkan silo organisasi (sistem yang memisahkan jenis-jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen), dan mengatasi sikap apatis terhadap inovasi. Salah satu cara untuk mendorong difusi adalah dengan "menciptakan buzz" seputar inovasi yang berhasil.

Gambar II. 2 Proses Inovasi



Sumber: William D.Eggers dan Shalabh Kumar S. (2009:17-29)

Sedangkan, Herbert A. Shepard (1967) dalam Rahadi dan Budi (2014:4) menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) tahapan proses dalam inovasi organisasional, yaitu:

1. Penemuan ide

Tahap awal dari inovasi adalah dengan menemukan ide terlebih dahulu untuk inovasi itu sendiri. Biasanya ide tersebut yang akan muncul ketika terdapat suatu permasalahan membutuhkan penyelesaian. Pada tahap pemunculan ide (idea generation) ini terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan antara lain: identifikasi masalah; pengumpulan informasi; interpretasi; dan pernyataan sikap organisasi terhadap temuan ide untuk berinovasi.

2. Adopsi

Proses selanjutnya adalah penerimaan usul atau adopsi, yang dalam hal ini dimaksudkan untuk menerima saran-saran yang berguna untuk mewujudkan inovasi yang lebih baik. Tahapan ini juga dapat dipahami sebagai penerimaan organisasi terhadap pilihan inovasi yang akan diterapkan. Pada tahapan ini, aktivitas yang dilakukan oleh organisasi di antaranya yaitu menyampaikan inovasi (sosialisasi) kepada pihak lain sebagai pengguna atau objek dalam organisasi, seperti studi kelayakan, dan juga adaptasi/modifikasi.

3. Implementasi

Setelah mengadopsi berbagai masukan, tahap terakhir adalah dengan mengimplementasikan inovasi tersebut. Adapun aktivitas yang dilakukan pada tahap ini, yaitu pengumpulan sumber daya, penempatan personil, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi dan monitor.

Berdasarkan penjelasan level inovasi diatas, inovasi SKCK online termasuk ke dalam level inovasi yang inkremental dimana dalam inovasi layanan SKCK membawa perubahan-perubahan kecil yaitu pada operasional waktu penyelenggaraan pelayanan publik.

II.1.5 Faktor Penunjang Inovasi

Beberapa kunci faktor untuk keberhasilan dalam menerapkan inovasi dalam (Eggers dan Singh , 2009: 8) meliputi:

1. Memberi tanggung jawab kepada karyawan dan mitra luar dalam hasil
2. Membuat loop umpan balik pelanggan
3. Memastikan komunitas yang efektif nication antara kepemimpinan dan organisasi lini
4. Memasukkan implementasi ide-ide bagus ke dalam pemikiran strategis di tingkat manajerial
5. Mendefinisikan misi dengan jelas kemajuan mana yang dapat dinilai.

Inovasi terjadi karena berbagai alasan: krisis, pergantian rezim, kepemimpinan baru, peluang atau tantangan. Secara umum, orang tidak memulai dengan memutuskan bahwa mereka akan pergi untuk berinovasi; mereka mulai dengan memecahkan masalah dengan cara yang kemudian mereka atau orang lain sadari adalah inovatif. Pengalaman menunjukkan bahwa faktor kunci keberhasilan suatu inovasi meliputi:

1. Kepemimpinan yang efektif (tetapi "tidak terlihat", yaitu pemimpin memilih untuk tidak mempersonalisasi inovasi);
2. Inklusivitas, pemberdayaan dan komitmen dari semua pemangku kepentingan (membangun tim dan kemitraan);

3. Menetapkan target dan membangun lingkungan yang kondusif di mana target tersebut bisa dihubungi;
4. Mekanisme pemantauan untuk mengukur perubahan terhadap tolok ukur yang telah ditetapkan; dan
5. Sistem penghargaan yang menetapkan akuntabilitas, meningkatkan pemikiran kreatif dan
6. Melepaskan kemampuan inovatif yang sebelumnya tidak dapat mengekspresikan diri mereka sendiri.

II.1.6 Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik

Terdapat lima tipologi inovasi yang ada pada sektor publik menurut Muluk dalam Mirnasari (2013:77) yaitu:

1. Inovasi produk/jasa pelayanan: perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaiki layanan yang sudah ada.
2. Inovasi proses pelayanan: pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode pelayanan: perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan.
4. Inovasi kebijakan : mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
5. Inovasi sistem : cara baru atau yang diperbarui dalam integrasi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Dari kelima tipologi inovasi pelayanan dalam sektor publik, inovasi layanan SKCK online termasuk dalam tipologi inovasi produk/jasa pelayanan karena terdapat perbedaan dalam pelayanan SKCK manual dengan SKCK

online, yang membedakan sebelumnya SKCK pengurusan dengan cara yang manual yang menghabiskan banyak waktu dan persyaratan yang berbelit-belit sedangkan adanya inovasi SKCK Online ini persyaratan lebih mudah dan tidak menghabiskan waktu yang lama.

II.1.7 Atribut Inovasi

Rogers (1995:10) menjelaskan bahwa inovasi memiliki beberapa atribut yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative), sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya
2. *Compatibility* (kesesuaian), inovasi juga mempunyai sifat kompetibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diggantinya. Kompetibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima.
3. *Complexity* (kerumitan), dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* (kemungkinan dicoba), inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Sa'ud (2015:23-24) mengutip pendapat Zaltman, Duncan dan Holbeck memaparkan penerimaan suatu inovasi dipengaruhi oleh atribut sendiri yaitu:

1. Pembiayaan (*cost*), cepat lambatnya penerimaan inovasi dipengaruhi oleh pembiayaan, baik pembiayaan pada awal (penggunaan) maupun pembiayaan untuk pembinaan selanjutnya. Walaupun diketahui pula bahwa biasanya tingginya pembiayaan ada kaitannya dengan kualitas inovasi itu sendiri. Misalnya penggunaan modul di sekolah dasar, apabila ditinjau dari pengembangan pribadi anak, kemandirian dalam belajar mempunyai nilai positif, tetapi karena pembiayaannya mahal maka akhirnya tidak dapat disebarluaskan.
2. Balik modal (*returns to investment*), atribut ini hanya ada dalam inovasi di bidang perusahaan atau industry. Artinya suatu inovasi akan dapat dilaksanakan kalau hasilnya dapat dilihat sesuai dengan modal yang telah dikeluarkan. Untuk bidang pendidikan atribut ini sukar dipertimbangkan karena hasil pendidikan tidak dapat diketahui dengan nyata dalam waktu relatif singkat.
3. Efisiensi, inovasi akan cepat diterima jika ternyata pelaksanaan dapat menghemat waktu dan juga terhindar dari berbagai masalah/hambatan.
4. Resiko dari ketidakpastian, inovasi akan cepat diterima jika mengandung resiko yang sekecilkecilnya bagi penerima inovasi.
5. Mudah dikomunikasikan, inovasi akan cepat diterima bila isinya mudah dikomunikasikan dan mudah diterima klien.
6. Kompatibilitas, cepat lambatnya penerimaan inovasi tergantung dari kesesuaiannya dengan nilai-nilai (*value*) warga masyarakat.
7. Kompleksitas, inovasi yang dapat mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar dengan cepat.

8. Status ilmiah, suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
9. Kadar keaslian, warga masyarakat dapat cepat menerima inovasi apabila dirasakan itu hal yang baru bagi mereka.
10. Dapat dilihat kemanfaatannya, suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat dan sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.
11. Dapat dilihat batas sebelumnya, suatu inovasi akan makin cepat diterima masyarakat apabila dilihat batas sebelumnya.
12. Keterlibatan sasaran perubahan, inovasi dapat mudah diterima apabila masyarakat diikutsertakan dalam setiap proses yang dijalani.
13. Hubungan interpersonal, jika hubungan interpersonal baik, dapat mempengaruhi temannya untuk menerima inovasi. Dengan hubungan yang baik maka orang yang menentang akan menjadi bersikap lunak, orang simpati akan menjadi tertarik dan orang yang tertarik akan menerima inovasi.
14. Kepentingan umum atau pribadi, inovasi yang bermanfaat untuk kepentingan umum akan lebih cepat diterima daripada inovasi yang ditujukan pada kepentingan sekelompok orang saja.
15. Penyuluh inovasi, untuk melancarkan hubungan dalam usaha mengenalkan suatu inovasi kepada organisasi sampai organisasi

mau menerima inovasi diperlukan sejumlah orang yang diangkat menjadi penyuluh inovasi.

II.1.8 Faktor Penghambat Inovasi

Faktor-faktor yang dapat menghambat inovasi dalam pemerintahan meliputi: basa-basi dan iklim formalisme administratif (mengadopsi inovasi karena terlihat modern, tetapi tanpa apa pun di belakangnya); perubahan dalam hukum atau adopsi praktik tanpa mengacu pada kontra-variabel tekstual; hambatan struktural / kelembagaan yang menghambat pelaksanaan suatu inovasi; lembaga yang tidak mengizinkan pengambilan risiko (meskipun harus dicatat bahwa pemerintah didasarkan untuk meminimalkan kerugian maksimum, bukan memaksimalkan keuntungan maksimum); "Personalisasi" inovasi oleh pemimpin atau pejabat publik yang melihatnya sebagai hak prerogatif eksklusif dari manajer puncak dalam organisasi. Keuangan sumber daya tidak dapat dihitung sebagai faktor yang menghalangi inovasi. Faktanya, banyak kasus telah terbukti terjadi justru kekurangan dana itulah yang memicu kreativitas dan berujung pada inovasi.

Adapun hambatan inovasi dalam pemerintahan:

1. Tuntutan akan pemerintahan yang bebas dari kesalahan (risiko kesulitan)
2. Sikap negatif terhadap inovasi
3. Struktur hukum / undang-undang / undang-undang
4. Kurangnya akses ke informasi
5. Kecenderungan media untuk melaporkan berita negative
6. Menghormati otoritas
7. Kurangnya otonomi

8. Kurangnya profesionalisme
9. Batasan sumber daya (manusia atau keuangan)
10. Bertahan untuk tidak berubah
11. Rendahnya penghargaan terhadap administrasi publik

Berdasarkan pendapat Eggers dan Singh (2009), setidaknya terdapat dua tantangan dari eksternal organisasi yang dapat menghambat proses realisasi ide yaitu berkaitan dengan tujuan dan sumberdaya. Ketika ide dari organisasi tidak selaras dengan tujuan pihak-pihak lain yang berkepentingan, proses realisasi ide dapat dipastikan akan terhambat. Fenomena ini didukung oleh fakta bahwa dalam menjalankan berbagai keputusan, organisasi publik sangat membutuhkan dukungan sumberdaya dari pihak lain seperti lembaga pemerintah lain, lembaga non pemerintah dan sektor swasta.

Pelaksanaan dan penerapan inovasi, tentunya tidak selalu berjalan dengan baik tanpa adanya kendala dan permasalahan didalamnya. Muluk (2008:49) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan, pelaksanaan, dan penerapan inovasi diantaranya: Pengembangan kepemimpinan inovasi, pengembangan budaya inovasi, pengembangan pegawai, pengembangan tim kerja dan kemitraan, pengembangan kinerja inovasi, dan pengembangan jaringan inovasi.

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara procedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu,

secara kelembagaan publik, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap terhadap figure tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figure tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administrative yang membuat system dalam berinovasi menjadi fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau efisiensi kerja, seperti pada gambar berikut:

Gambar II.3 Faktor Penghambat Inovasi



Sumber: Albury dalam Suwarno, 2008:54

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu metode baru dalam mengerjakan sesuatu. Dalam penelitian ini atribut yang digunakan untuk mendeskripsikan tiap-tiap ciri dari inovasi yang dilakukan oleh Polda Sulsel sebagai wujud pelayanan prima melalui program SKCK online.

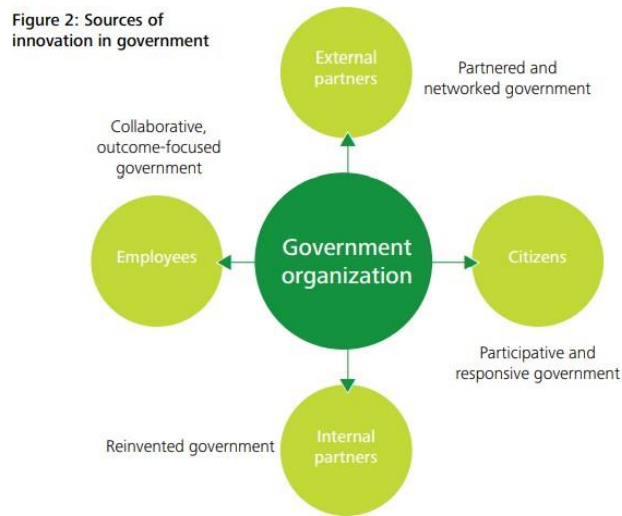
II.1.9 Sumber-sumber Inovasi

Dalam sebuah studi inovasi di sektor publik melalui survei yang dilakukan oleh Borin(2001) mengindikasikan bahwa:

1. 50% inovasi di sektor publik merupakan inisiatif dari front line staff dan manejer tingkat menengah (middle manager).
2. 70% inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respons dari krisis.
3. 60% inovasi melewati batas-batas organisasional (cross cutting organizational boundaries).
4. Inovasi hadir lebih dikarenakan oleh motivasi untuk dikenali atau dihargai (recognition) dan kebanggaan daripada sekedar penghargaan finansial.

Menurut Eggers dan Singh (2009), sumber-sumber inovasi dalam pemerintahan dapat digambarkan seperti gambar berikut:

Gambar II. 4 Sumber Inovasi



Sumber: Eggers dan Singh (2009:9)

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Suwarno (2008), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Kotler (dalam Sinambela, 2010:4-5) mendefinisikan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk secara fisik”. Sedangkan Agung kurniawan (2005:6) (dalam Hayat, 2017:128) yang mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Sedangkan Sinambela dalam Hayat (2017:8) menjelaskan: “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan berbagai penjelasan diatas tentang pemahaman pelayanan publik memiliki pandangan yang hampir sama yaitu segala bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik baik barang, jasa maupun pelayanan administratif itu merupakan sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara Maupun Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

II.2.2 Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan

Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada setiap komponen asas pelayanan publik memiliki makna yang sangat penting dan wajib ada dalam instansiinstansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, hal tersebut terjadi agar dalam kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan semaksimal dan seprofesional mungkin.

II.2.3 Jenis Pelayanan Publik

Kepmen PAN nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokument, misalnya sertifikat, perizinan, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NCTR, akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon.
3. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan

angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Selain itu, pelayanan publik dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a. Pelayanan pemerintahan

Adalah jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.

b. Pelayanan pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

c. Pelayanan utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telpon, dan transportasi massal.

d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

e. Pelayanan kemasyarakatan

Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial

kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

f. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik maka setiap pelayanan harus mengacu pada suatu prinsip pelayanan yang baik.

Menurut Rahmayanty (2010:88), prinsip-prinsip pelayanan publik:

1. Kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang menyangkut: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
4. Standar pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan.
5. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, menurut UU nomor 25 tahun 2009 tentang “pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal” pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui pengawasan yang melekat yaitu dilakukan oleh

atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengawasan masyarakat merupakan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari penjelasan diatas terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, harus memberikan informasi terkait dengan prosedur, rincian biaya maupun persyaratan dalam sebuah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Selain itu masyarakat sebagai penerima layanan juga memiliki peran penting dalam suatu pelayanan, salah satunya masyarakat turut ikut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga pemerintah lebih mudah dalam melakukan pembaharuan layanan, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat selanjutnya pemerintah juga dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

g. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan Publik hendaknya dapat bertransformasi lebih

cepat jika ingin terus mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari warga negara.

Hal ini menyangkut bagaimana organisasi pelayanan publik diorganisir dan dikelola, bagaimana pelayanan dirancang dan diberikan, serta bagaimana fungsi dukungan yang perlu dilakukan untuk memenuhi standar tertinggi. Karenanya, pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai garansi adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan sendiri adalah suatu ukuran yang diformalkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik juga diperlukannya standar pelayanan pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi ;

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Adapun standar pelayanan yang dimaksud, meliputi berbagai komponen sebagai berikut (PermenPAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012):

1. Dasar Hukum, adalah perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah personil yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan

14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraa pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.

II.3 Manajemen Publik

II.3.1 Pengertian Manajemen Publik

Menurut George Terry (1930) manajemen dimaksud sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lain. Sedangkan F.W. Taylor (1974) mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi

Manajemen public menurut Overman (dalam Keban, 2004;Safroni, 2012) adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning, organizing, dan controlling dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Sementara Hellriegel and Slocum (dalam Silalahi, 2011), manajemen birokrasi adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang menekankan pada aturan-aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedu-prosedur dan menitiberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh.

Administrasi publik lebih luas pengertiannya dari manajemen publik, yang meliputi politik, sosial, budaya, dan hukum yang mempengaruhi organisasi-organisasi publik. Sedangkan manajemen publik menurut Nashuddin (2016) hanya meliputi:

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengorganisasian (*organizing*)
3. Pengsian staf (*staffing*)
4. Pengarahan (*directing*)
5. Pengkoordinasian (*coordinating*)
6. Pelaporan (*reporting*)
7. Penganggaran (*budgeting*)

Manajemen pelayanan publik dalam organisasi publik umumnya memberikan layanan berupa jasa yang memiliki karakteristik: (1) tidak nyata (*intangible*), (2) tidak terpisahkan (*inseparable*), (3) tidak dapat disimpan (*perishable*), dan (4) bervariasi (*variable*).

II.3.2 Implementasi Manajemen Publik

Setiap pimpinan suatu institusi publik menghendaki agar tercapainya suatu pelayanan jasa yang unggul (*excellence service*), yaitu sikap atau cara

karyawan dalam melayani masyarakat pelanggan secara memuaskan. Terdapat lima faktor determinan yang menentukan kualitas layanan yang diberikan, yaitu:

1. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan tepat pada waktunya
2. Responsif, yaitu kemauan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. Keyakinan, yaitu kemampuan membangun kepercayaan pada diri pelanggan melalui perilaku ramah dan sopan
4. Empati, yaitu kemampuan memberikan kepedulian atau perhatian pribadi kepada pelanggan
5. Berwujud kongkrit, yang mengacu pada fasilitas fisik, yaitu kemampuan dalam menyediakan peralatan, personil, dan media komunikasi yang dibutuhkan pelanggan.

II.3.3 Faktor Penentu Manajemen Pelayanan Publik

Zifcak dalam Nashuddin (2016:14) menyatakan bahwa ada beberapa faktor penentu dalam melakukan transformasi nilai-nilai dalam manajemen publik, yaitu:

1. Lingkungan (*environment*)

Faktor lingkungan terdiri dari lingkungan (a) lingkungan ekonomi yg berisi kebijakan ekonomi, (b) lingkungan sosial-budaya berupa system nilai, perilaku, kebiasaan, dan norma yang dianut suatu masyarakat, (c) lingkungan politik yang ditandai oleh dinamika kepartain, kelompok kepentingan, rezim penguasa, (d) lingkungan administrative berupa kemunculan kepemimpinan dan rezim baru serta struktur dan proses

birokrasi, (e) perkembangan teknologi yang diadopsi oleh suatu masyarakat.

2. Faktor isi (*conten*)

Berkaitan dengan pertimbangan nilai demokrasi, kesetaraan, dan efisiensi

3. Faktor strategi

Faktor strategi meliputi (a) strategi empiris-rasional yaitu bahwa seseorang atau suatu organisasi dapat dimotivasi untuk melakukan perubahan dengan memberikan contoh atau bukti nyata serta argument yang kuat, (b) strategi normative-edukatif yaitu bahwa seseorang dapat diyakinkan untuk melakukan perubahan dengan mengubah perilaku, nilai, norma, dan cara berinteraksi yang dianutnya, (c) strategi koersif yaitu pendekatan perubahan dengan menggunakan daya paksa atau kekerasan.

4. Faktor dinamika

Dinamika terbagi dua yaitu dinamika sistemik yang berhubungan dengan karakter administrasi, dan dinamika interaksional berkaitan dengan konflik yang timbul antara actor-aktor yang bersaing dalam arena proses administrasi pengambilan keputusan.

II.4 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian. Oleh sebab itu penggambaran kerangka pemikira harus

jelas dan lugas agar mudah dipahami. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari teori Rogers (1995:10) yang mengemukakan atribut inovasi yaitu *Relative Advantages* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexcity* (Kerumitan).

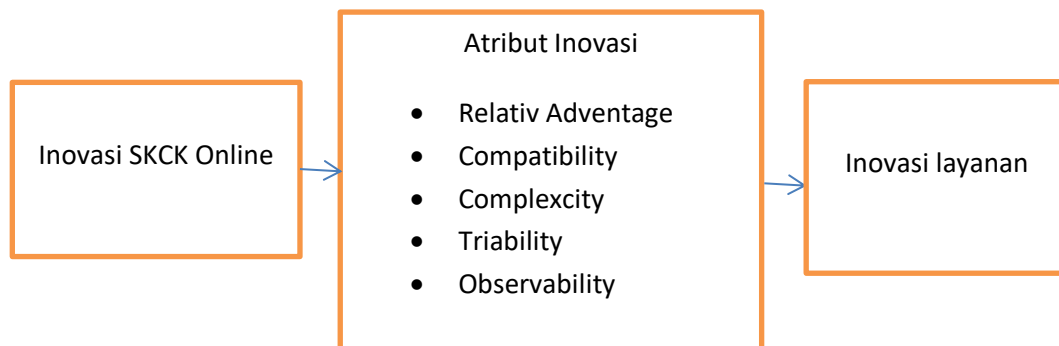
Adapun dalam atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1995:10) penulis ingin mengetahui lebih lanjut point-point tersebut seperti:

1. *Relativ advantages* yaitu menjelaskan bahwa inovasi layanan SKCK online ini memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan layanan SKCK manual dan mempunyai nilai kebaruan yang berbeda sekaligus menjadi ciri dari inovasi tersebut.
2. *Compatibility* yaitu menjelaskan kesesuaian dari inovasi SKCK online, apakah layanan SKCK online ini sudah sesuai dengan standar pelayanan dan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta proses beradaptasi dan pelaksanaannya dapat diterima dan dengan mudah oleh masyarakat.
3. *Complexcity* yaitu setiap inovasi pasti mempunyai kerumitan sama halnya dengan inovasi SKCK online, adapun kerumitannya berupa persyaratan, mekanisme dan prosedur serta tata cara pelayanan yang berbeda dengan sebelum adanya pelayanan SKCK online.
4. *Triability* yaitu inovasi memerlukan fase uji coba untuk mengetahui apakah inovasi layanan SKCK online ini bisa diterima oleh masyarakat dan juga untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai SKCK online.
5. *Observability* yaitu inovasi harus dapat diamati, dengan adanya inovasi SKCK online atribut ini digunakan untuk melihat dari segi

mana inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan manfaat bagi masyarakat.

Penulis kemudian menjadikan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers sebagai alat/indikator dalam mengkaji Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel. Adapun gambaran kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

Gambar II.5 Kerangka Pikir (Rogers 1995:10)



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya (Suharsimi, 2006:136). Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang diperoleh berdasarkan kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan kriteria data yang valid, sehingga kebenaran obyektif dalam sebuah penelitian dapat dicapai.

III.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2009:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya. Pada penelitian ini peneliti dapat menggambarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian diskriptif ini merupakan penelitian yang paling sederhana dan tidak memberikan perlakuan apa-apa pada obyek yang sedang diteliti. menganalisis, mencatat dan mengintrepetasikan kondisikondisi saat ini terjadi secara jelas, teliti dan lengkap.

Oleh karena itu, penulis harus memahami, menganalisis dan menafsirkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Penelitian kualitatif digunakan dengan tujuan mengetahui inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh Polda Sulsel sebagai wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK.

III.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Polda Sulsel yang beralamatkan di Jalan. Perintis Kemerdekaan km 16 Makassar, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya inovasi layanan SKCK online yang dilakukan oleh POLRI dan dilaksanakan di Polda Sulsel.

III.3 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Tipe ini digunakan agar dapat memberi gambaran yang jelas dan memusatkan perhatian pada masalah aktual pada saat penelitian berlangsung. Menginterpretasikan dan mendeskripsikan data secara sistematis agar dapat memberikan jawaban dari masalah yang diteliti. Dasar dari penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber / informan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan rumusan masalah.

III.4 Unit Analisis

Unit analisis dari penelitian ini adalah organisasi, yaitu Seksi Pelayanan Administrasi (SIN YAN MIN) Intelkam Polda Sulsel. Untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel.

III.5 Jenis Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta dari hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata, atau citra. Sesuai dengan kaidah-kaidah yang ilmiah fakta dikumpulkan untuk menjadu data yang kemuian diolah sehingga dapat disampaikan secara jelas dan tepat. Menurut Hasan (2009: 16) data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau dianggap. Dengan demikian dibutuhkan sumber yang akurat untuk memperoleh data yang terkait dengan penelitian ini. Menurut Lungan (2006:9) jenis data yang dapat diperoleh berdasarkan sumbernya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer menurut silalahi (2010:289) merupakan data yang dapat dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pihak pertama. Data primer ini diperoleh secara langsung dari informan yakni informasi maupun data yang diperoleh dari jawaban informan melalui wawancara. Informan dalam penelitian ini berdasarkan pertimbangan tertentu seperti dianggap yang paling menguasai, yang paling mengetahui dan yang paling memahami inovasi program SKCK online.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua yang telah dikumpulkan oleh peneliti seperti dokumentasi obyek dan subyek yang diteliti. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan adalah rekaman hasil wawancara, dokumentasi seperti buku, jurnal dan artikel yang terkait dengan Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polda Sulsel.

III.6 Narasumber

Narasumber adalah informan yang terdiri dari orang-orang yang berpotensi untuk memberikan data dan informasi terkait dengan Fokus penelitian. Sehingga tidak semua orang yang berada dilingkup organisasi dapat dijadikan narasumber (informan). Adapun narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Petugas kepolisian yang menangani layanan SKCK online
2. Masyarakat pengguna layanan SKCK online

III.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer dan data sekunder untuk kebutuhan suatu penelitian. Pengumpulan data yaitu merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang terkumpul akan digunakan dalam rangka analisis penelitian. Pengumpulan data harus menggunakan prosedur yang sistematis dan terstandar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek yang sementara diteliti. Kemudian, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

III.8 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam struktur klasifikasi. Analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun kedalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistic sebagai alat bantu analisis.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan di analisis secara deskriptif kualitatif dengan mengutamakan pengungkapan melalui keterangan yang didukung dan ditunjang dengan data sekunder. Data dikelompokkan agar lebih mudah nantinya untuk menyaring data yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan. Setelah dikelompokkan data tersebut dijabarkan dalam bentuk teks agar lebih mudah dimengerti, setelah itu penulis menarik kesimpulan dari data tersebut singga dapat menjawab pokok permasalahan penelitian. Dalam menganalisis suatu fenomena dilapangan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.:

1. Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan dilapangan. Langkah ini bertujuan mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu, dan

mengorganisasikan data agar kesimpulan dapat ditarik dan di verifikasi.

2. Penyajian data

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi tersusun dan terorganisir dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami.

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan/Verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, alur sebab akibat atau proposisi.

III.9 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan penelitian. Fokus penelitian adalah garis besar penelitian, sehingga observasi serta analisa penelitian akan lebih terarah. Fokus dari penelitian ini adalah Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel. Sesuai dengan atribut inovasi oleh Roger (1995:10), maka maksud dan fokus penelitian terhadap karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. *Relativ advantages* yaitu menjelaskan bahwa inovasi layanan SKCK online ini memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan layanan SKCK manual dan mempunyai nilai kebaruan yang berbeda sekaligus menjadi ciri dari inovasi tersebut.
2. *Compatibility* yaitu menjelaskan kesesuaian dari inovasi SKCK online, apakah layanan SKCK online ini sudah sesuai dengan standar

pelayanan dan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta proses beradaptasi dan pelaksanaannya dapat diterima dan dengan mudah oleh masyarakat.

3. *Complexcity* yaitu setiap inovasi pasti mempunyai kerumitan sama halnya dengan inovasi SKCK online, adapun kerumitannya berupa persyaratan, mekanisme dan prosedur serta tata cara pelayanan yang berbeda dengan sebelum adanya pelayanan SKCK online.
4. *Triability* yaitu inovasi memerlukan fase uji coba untuk mengetahui apakah inovasi layanan SKCK online ini bisa diterima oleh masyarakat dan juga untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai SKCK online.
5. *Observability* yaitu inovasi harus dapat diamati, dengan adanya inovasi SKCK online atribut ini digunakan untuk melihat dari segi mana inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan manfaat bagi masyarakat.

Kelima variabel diatas dalam atribut inovasi yang dikemukakan oleh Roger memiliki ketertarikan satu dengan yang lain dalam mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan. Semuanya saling bersinergi dalam mencapai tujuan dan satu variabel akan sangat mempengaruhi variabel yang lain.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

IV.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

IV.1.1 Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan

Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan disingkat Polda Sulsel adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Polda ini tergolong polda tipe A, karena ini dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua (Inspektur Jenderal Polisi).

Saat ini Polda Sulsel dipimpin oleh Inspektur Jenderal Polisi Drs. Merdisyam, M.Si. Polda Sulsel membawahi seluruh Polwil dan Polres di wilayah Sulawesi Selatan. Memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. Adapun daftar polres yang ada di wilayah Sulawesi Selatan ini :

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. Polrestabes Makassar | 11. Polres Luwu |
| 2. Polres Pangkep | 12. Polres Bulukumba |
| 3. Polres Pinrang | 13. Polres Soppeng |
| 4. Polres Maros | 14. Polres Parepare |
| 5. Polres Pelabuhan Makassar | 15. Polres Bone |
| 6. Polres Sidrap | 16. Polres Barru |
| 7. Polres Gowa | 17. Polres Takalar |
| 8. Polres Sinjai | 18. Polres Jeneponto |
| 9. Polres Enrekang | 19. Polres Palopo |
| 10. Polres Bantaeng | 20. Polres Luwu Utara |
| | 21. Polres Luwu Timur |

IV.1.2 Visi dan Misi Polda Sulsel

IV.1.2.1 Visi

Terwujudnya Sulawesi Selatan yang aman dan kondusif.

IV.1.2.2 Misi

Melindungi, Melayani, dan Mengayomi masyarakat.

IV.1.2.3 Bidang Seksi Pelayanan Administrasi Intelkam Polda Sulsel

Bidang Seksi Pelayanan Administrasi Intelkam Polda Sulsel merupakan salah satu sub organisasi yang ada pada Dit Intelkam Polda Sulsel yang bertujuan memberi pelayanan kepada masyarakat khususnya pada bidang Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Perizinan Senjata api dan Bahan Peledak, dan Kegiatan Masyarakat pada lingkup Polda Sulawesi Selatan.

IV.1.2.4 Visi dan Misi Seksi Pelayanan Administrasi Intelkam Polda Sulsel

- Visi: Jadikan Kepercayaan dan Profesionalitas Kerja Dalam Melayani Masyarakat
- Misi :
 1. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan meneguhkan dedikasi dan loyalitas petugas yang mengawaki pelayanan public dalam menjalankan tugas pokok, fungsi, peran, dan kewenangan
 2. Mewujudkan pelayanan yang optimal melalui budaya local (sipakatau, sipakaninge) akuntabel, transparan, dan kepastian hukum
 3. Membentuk jaringan informasi melalui pelayanan masyarakat

4. Memberikan pelayanan secara humanis, cepat, akurat/tepat tanpa mengesampingkan aspek securitas.



Gambar IV.1 Struktur Organisasi Seksi Pelayanan Administrasi (sumber Dit Intelkam Polda Sulsel)

Adapun Job description dari Seksi Pelayanan Administrasi DIT INTELKAM yaitu

1. Kepala Seksi Pelayanan Administrasi (Kasi YAN MIN)

- a. Memberikan Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pengamanan dan pengawasan Intelejen secara administratif yang meliputi penerimaan pemberitahuan dan pemberian izin kegiatan Masyarakat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

administrasi pengawasan orang asing serta administrasi senjata api dan bahan peledak di wilayah Polda Sulsel

- b. Menyusun Kebijakan Direktur Intelkam di bidang pelayanan Masyarakat, dalam rangka mendukung tugas Dit Intelkam Polda Sulsel di bidang Pengamanan dan Pengawasan Masyarakat secara Administratif
- c. Melaksanakan Koordinasi dan kerjasama Lintas Sektoral dalam melengkapi Administrasi Pelayanan kepada Masyarakat guna tertib dan lancarnya kegiatan Masyarakat
- d. Memberikan Petunjuk/arahan ke eselon bawah dalam jajaran Polda Sulsel tentang pemberian surat keterangan/rekomendasi bagi masyarakat
- e. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan Lingkup Tugasnya yang diperintahkan oleh Pimpinan

2. Perwira Administrasi 1 (Pamin)

- a. Mewakili Kasi Yanmin saat tidak berada di tempat.
- b. Melakukan pengawasan sehari-hari terhadap pelaksanaan tugas Staf
- c. Membantu tugas sehari-hari dari kasi Yanmin, terutama berkaitan dengan pelayanan perizinan Senjata Api dan bahan peledak
- d. Menerima pengajuan permohonan izin senjata api dan bahan peledak
- e. Melaksanakan pendataan akurat tentang seluruh senjata api/bahan peledak yang ada di wilayah Polda Sulsel
- f. Menyusun konsep laporan berkala maupun insidenitil menyangkut pengamanan dan pengawasan senjata api dan bahan peledak

- g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan lingkup tugasnya yang di perintahkan oleh pimpinan

3. Perwira Administrasi 2 (Pamin)

- a. Mewakili Kasi Yanmin saat tidak berada di tempat
- b. Melakukan pengawasan sehari-hari terhadap pelaksanaan tugas staf Giat Masyarakat
- c. Membantu tugas sehari-hari dari kasi Yanmin, terutama berkaitan dengan pelayanan Surat Izin atau keterangan yang menyangkut Orang Asing, SKCK serta kegiatan Sosial atau Politik Masyarakat
- d. Memonitoring penyelenggaraan kegiatan Masyarakat, baik terhadap Potensi gangguan, ambang gangguan, gangguan nyata dan memproses penerbitan surat Izin Keramaian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), SKJ, STM dan SKCK
- e. Menerima Pengajuan permohonan izin dan penyampaian pemberitahuan kegiatan Masyarakat, SKCK dari Masyarakat
- f. Menyiapkan dan menyusun pertimbangan serta saran secara dini mengenai perkembangan situasi keamanan terkait aspek kegiatan Masyarakat, berdasarkan undang-undang yang berlaku
- g. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan lingkup tugasnya yang diperintahkan oleh pimpinan

4. Bintara Administrasi (Bamin)

- a. Mewakili Pamin dalam melaksanakan tugasnya
- b. Menyusun Arsip Izin/Sket/Rekomendasi/Keternagan yang menyangkut orang asing, kegiatan masyarakat, Senpi dan Handak dalam File yang teratur

- c. Mengendalikan izin/sket/rekomendasi tentang Giat Masyarakat/Surta izin atau keteranganyang menyangkut Orang Asing, Kegiatan Masyarakat, Senpi & Handak
- d. Melaksanakan tugas lain yang dibebankan oleh Pimpinan
- e. Menghimpun Data dan Bahan Keterangan dari berbagai Sumber yang berkaitan dengan tugas Yanmin
- f. Melaksanakan tugas pengetikan dan pembuatan surat Dinas/Produk Intel di Lingkungan Yanmin
- g. Bamin dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Pamin

IV.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada awalnya layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dilakukan secara manual atau konvensional dengan cara membawa surat pengantar atau rekomendasi dari RT, RW ,Lurah, Polsek, dan kemudian bisa mengurus atau mengajukan pembuatan SKCK di Polres.

Pada proses pengambilan rekomendasi ini masyarakat harus meluangkan banyak waktunya untuk mendapat setiap rekomendasi, yang mana tidak dipungkiri bahwa pasti ada salah satu dari pemberi rekomendasi tidak ada di tempat, atau sedang melakukan kegiatan yang lain, sehingga akan memakan waktu bagi masyarakat untuk menunggu salah satu pemberi rekomendasi tersebut, yang menyebabkan pengajuan SKCK ini bisa memakan waktu hingga berhari-hari.

Setelah mendapat rekomendasi selanjutnya masyarakat harus ke Polres untuk mengajukan pembuatan SKCK, yang mana sebelum SKCKnya terbit

masyarakat harus mengisi blanko secara manual, serta melampirkan berkas-berkas persyaratan seperti fotocopy KTP, fotocopy Akte Lahir, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy Ijazah, dan pas foto latar merah ukuran 4x5 sebanyak 4 lembar, yang mana apabila diwaktu tertentu bisa menyebabkan antrian dikarenakan banyaknya masyarakat yang ingin mengurus SKCK.

Barulah setelah berkas persyaratan tersebut terpenuhi masyarakat, akhirnya bisa menunggu untuk pencetakan atau penerbitan SKCK yang telah diajukan, setelah melalui proses yang panjang tersebut.

Dari proses manual yang memakan banyak waktu masyarakat, akhirnya kepolisian mengeluarkan inovasi SKCK secara online, yang mana diharapkan bahwa layanan ini akan memangkas birokrasi pengurusan SKCK, serta mempersingkat waktu pembuatan atau penerbitan SKCK sesuai dengan keinginan masyarakat.

Gambar IV.2 Formulir SKCK Manual

The image displays four panels of a manual SKCK form. The top-left panel shows the title page with the Indonesian Police emblem and the text "DAFTAR PERTANYAAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN". The top-right panel contains personal information fields such as "Nama", "Jenis Kelamin", "Tanggal Lahir", "Alamat", "Agama", "Pendidikan", "No. KTP", "No. Paspor", and "No. Kartu Keluarga". The bottom-left panel includes sections for "Ibu Sendiri (Mother)", "Suami (Spouse)", and "Pendidikan (Education)". The bottom-right panel features a "PHOTO" area, "Tgl. No. KTP", "Tgl. No. Paspor", "Agama", "Tgl. Lahir", "Tempat Lahir", "Kedudukan dalam keluarga", "Pekerjaan", "Nama Suami/Istri", "Nama Anak-anak", "Dit-zit badan", "Riwayat Sekolah", "Tersangka Perkara Pidana dan Pelanggaran", and "Catatan Kriminal yang ada".

Adapun dalam proses pembuatan SKCK secara online ini, masyarakat cukup menggunakan ponsel atau gadget yang mereka punya, kemudian mengakses website skck.polri.go.id yang kemudian mengisi form secara online, yang mana apabila telah mengisi form secara online, masyarakat akan mendapat barcode yang diperlukan untuk melakukan proses pencetakan atau penerbitan SKCK tersebut

Gambar IV.3 Isi Form SKCK Online

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "skck.polri.go.id/#services". The page content includes the following form elements:

- Instruction: "Silahkan pilih jenis keperluan pembuatan SKCK sesuai dengan tingkat kewenangan yang diperlukan".
- Dropdown menu: "POLDA - MELAMAR PEKERJAAN SWASTA DAN BUMN DI TINGKAT PROVINSI DAN NASIONAL".
- Red note: "* Pilih Kesatuan Wilayah dibawah ini sesuai dengan domisili KTP atau Identitas daerah pemohon."
- Instruction: "Silahkan pilih kesatuan wilayah untuk proses pembuatan dan pengambilan SKCK (Sesuai KTP)".
- Dropdown menu: "POLDA SULAWESI SELATAN".
- Red note: "* Isi data alamat dibawah ini sesuai dengan domisili KTP atau Identitas daerah pemohon."
- Section: "Alamat (Sesuai KTP)".
- Text input field for address.
- Red note: "Kolom wajib di isi."
- Section: "RT (Sesuai KTP)" and "RW (Sesuai KTP)".
- Text input fields for RT and RW.
- Red notes: "Kolom wajib di isi." for both RT and RW.
- Section: "Provinsi (Sesuai KTP)".
- Dropdown menu: "SULAWESI SELATAN".
- Section: "Kabupaten / Kota (Sesuai KTP) Kolom wajib di isi."
- Dropdown menu: "PILIH KABUPATEN / KOTA".
- Section: "Kecamatan (Sesuai KTP)".
- Dropdown menu: "PILIH KECAMATAN".
- Section: "Kelurahan (Sesuai KTP)".
- Dropdown menu: "PILIH KELURAHAN".
- Section: "Cara Bayar".
- Radio button: "TUNAI (Loket)" (selected).

At the bottom left of the form area, there is a red button labeled "BATALKAN".

Namun, pada saat ingin menerbitkan atau mencetak SKCK tersebut masyarakat masi perlu membawa berkas untuk divalidasi keasliannya sesuai dengan apa yang mereka isi pada form SKCK secara online sebelumnya.

Gambar IV.4 Prosedur SKCK Online

**SIE YANMIN
DIT INTELKAM POLDA SULSEL**

1. Siapkan beberapa dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Pas foto terbaru latar merah, dan kartu sidik jari dalam bentuk softfile
2. Buka situs <https://skck.polri.go.id>
3. Pilih menu pendaftaran, kemudian isi data yang tersedia pilih jenis keperluan penerbitan SKCK, kesatuan wilayah untuk proses pembuatan dan pengambilan SKCK, sampai dengan memasukkan email pemohon SKCK untuk mendapatkan kode Barcode
4. Apabila Pendaftaran SKCK Online telah berhasil maka akan muncul Kode Barcode di email Pemohon SKCK yang telah didaftarkan, dan silahkan di cetak kode barcode SKCK Online
5. Pemohon membawa kode Barcode serta fotocopy KTP, fotocopy Kartu Keluarga dan Pas Foto ke Kantor Kepolisian sesuai yang telah didaftarkan
6. Setelah data diverifikasi oleh petugas pemohon membayar PNPB Rp. 30.000 sesuai PP No. 60 tahun 2016.
7. SKCK di proses (15 Menit)
8. SKCK SELESAI

PRESISI

skck_ik.poldasulsel

Sumber Instagram skck_ik.poldasulsel)

Sesuai dengan rumusan masalah diawal, penelitian ini ingin menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian terkait bagaimana inovasi layanan Surat

Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel serta dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan dari inovasi tersebut. Maka peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dan dokumentasi terhadap informan yang terkait dengan Inovasi Layan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel yaitu Perwira Administrasi 2 (Pamin 2) Dit Intelkam Polda Sulsel, Bintara Administrasi (Bamin 1) Dit Intelkam Polda Sulsel, serta Masyarakat yang pernah menggunakan layanan SKCK online. Yang menjadi konsep dasar pelaksanaan inovasi dari penelitian ini adalah atribut inovasi oleh Roger (1995:10) meliputi: *Relatif Advantages* (keuntungan relative), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexcity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan ujicoba), *Observability* (kemudahan diamati). Adapun hasil penelitian tentang inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polda Sulsel akan di uraikan sebagai berikut:

IV.2.1 *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi membutuhkan keunggulan komparatif, karena sebelum inovasi ada, layanan sebelumnya pasti mempunyai kelebihan sehingga inovasi selanjutnya harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dari layanan sebelumnya. Dalam inovasi, selalu ada nilai kebaruan yang berbeda yang menjadi ciri inovasi. Inovasi layanan SKCK online ini termasuk ke dalam atribut inovasi dengan indikator *relative advantages* yang menjelaskan kelebihan dan hal-hal baru dalam pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat melalui penggunaan layanan SKCK online.

Keunggulan dalam pelayanan SKCK online di Polda Sulsel ini adalah mempermudah dan mempersingkat birokrasi pelayanan administrasi SKCK. Seperti yang diketahui bahwa sebelum adanya layanan SKCK online,

masyarakat yang ingin mempunyai SKCK harus mendaftar ataupun mengurusnya sesuai dengan alamat domisili serta harus mempunyai rekomendasi dari pihak terkait. Namun dengan adanya layanan SKCK online ini masyarakat akan lebih dimudahkan dalam mengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) karena masyarakat hanya perlu mendaftar secara online di website skck.polri.go.id dan sudah bisa membuat SKCK walaupun tidak sesuai dengan domisilinya.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak D sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“pelayanan SKCK online ini merupakan pelayanan yang menurut saya sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK karena pelayanan ini hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja kita tinggal registrasi di webnya yang <http://skck.polri.go.id/> itu kemudian datang ke Polda untuk proses percetakan SKCKnya”(Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Masyarakat merasakan kemudahan dari layanan ini dikarenakan mereka tidak perlu lagi mengambil surat pengantar dari birokrat setempat seperti RT,RW,Lurah mereka hanya perlu mengisi form yang ada pada website, seperti memasukkan data diri, mengupload foto dan berkas-berkas persyaratan seperti Ijazah, KTP, KK dan Sidik Jari yang setelah semuanya sudah terisi, masyarakat cukup mengecek atau melihat email yang dikirimkan untuk kemudian mencetak atau mengunduh barcode yang setelahnya dibawa ke Polda Sulsel untuk mengambil SKCK tersebut.

Senada dengan yang disampaikan oleh Ibu N selaku pengguna layanan SKCK online dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“inovasi ini saya rasa sudah menjadi pelayanan yang terbaik karena dengan adanya layanan inovasi SKCK online ini sangat menguntungkan

bagi saya, seperti saat ini saya tidak harus kembali ke daerah saya untuk membuat SKCK, saya cukup mendaftar online kemudian langsung ke Polda untuk pencetakan, jadi inovasi ini lebih memudahkan lah untuk saya” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Menguntungkan bagi masyarakat dikarenakan, waktu yang mereka punya tidak banyak yang terbuang, sehingga masyarakat bisa dengan mudah menentukan kapan mereka ingin membuat SKCK tersebut, berbeda dengan yang manual dimana masyarakat diahruskan mengambil beberapa surat pengantar ataupun rekomendasi dari birokrat setempat.

Adapun yang disampaikan oleh Ibu M selaku pengguna layanan SKCK online dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“menurut saya dengan adanya inovasi ini sangat memudahkan untuk membuat SKCK tanpa langsung datang ke Polres/Polda, juga tak perlu antri berlama-lama seperti saat membuat SKCK secara manual, apalagi di masa pandemik seperti saat ini” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Masyarakat jadi tidak perlu antri lagi saat ingin membuat SKCK, dikarenakan semua data sudah mereka isi secara online di website, sehingga mereka cuma datang dan memvalidasi datanya, kemudian langsung mengambil SKCK yg sudah di daftarkan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara diatas layana SKCK online merupakan pelayanan administrasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK. Dengan adanya layanan SKCK online ini sangat menguntungkan bagi masyarakat yang dibuktikan melalui praktek langsung dengan membuat SKCK dimana pelayanan tersebut hanya membutuhkan waktu 15 menit bagi pemohon SKCK baru, hal ini diperkuat oleh wawaancara dengan Bapak AR selaku petugas layanan SKCK online, berikut hasil wawancarannya:

“dengan adanya SKCK online ini masyarakat dapat mengakses SKCK online dari HP masing-masing ataupun laptop yang terkoneksi dengan jaringan jadi masyarakat tinggal membuka aplikasi atau linknya di Google dan mengisi form pendaftaran yang telah ada dan kemudian memilih tempat tujuan untuk pembuatan SKCK nya jadi masyarakat hanya mengisi form seperti Biodata diri mengupload foto KTP, KK, ijazah sesuai dengan yang tertera dalam form pendaftaran tersebut kemudian membawa barcode yang dikirimkan melalui email sudah bisa jadi SKCKnya” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Dengan adanya SKCK *online* ini masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mendaftar, mereka cukup menggunakan *handphone* yang terkoneksi dengan internet, kemudian mengakses melalui Google diakrenakan lebih mudah digunakan serta sudah umum atau ada di hampir semua *handphone*, yang selanjutnya mengakses website dan mengikuti form yang telah ada di website tersebut.

Tidak beda jauh dengan yang dikatakan oleh salah seorang pemohon SKCK online yaitu Ibu M dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“inovasi layanan SKCK online ini kan menggunakan cara baru yang memanfaatkan teknologi jadi ya lebih memudahkan masyarakat juga karna kan masyarakat sekarang HPnya sudah canggih jadi ya kurang lebih pasti tau penggunaan internet apalagi sekarang juga nda harus ke Polda kalau ingin daftar SKCK onlinenya, bisa di rumah saja nanti kalau mau dicetak sisa ke Polda” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Cara baru yang dimaksud yaitu mengisi form online dengan menggunakan teknologi, seperti menggunakan gawai ataupun laptop dan juga bisa diisi di mana saja, seperti bisa mengisi di rumah, kantor ataupun kampus, asalkan terlebih dahulu menyiapkan berkas yang sudah di scan terlebih dahulu yang akan di upload di website tersebut.

Adanya layanan SKCK online di Polda Sulsel ini mempercepat pelayanan SKCK yang didukung dengan adanya database E-KTP dan database pelaku kriminal di Polda Sulsel yang berbasis IT serta pemangkasan prosedur

persyaratan yang membuat inovasi ini lebih cepat dapat diterima oleh masyarakat dengan mudah. Seperti halnya dengan hasil wawancara dengan Bapak AF selaku petugas layanan SKCK online di Polda Sulsel, berikut wawancaranya:

“dengan adanya inovasi ini masyarakat akan terbantu karena tidak perlu lagi ribet masalah prosedur dan persyaratan. Kita tau sekarang jamannya sudah modern sudah pasti tau internet semua dan teknologi saya kira hampir semua masyarakat pasti sudah menggunakan smartphone jadi ini ya mudah diterima oleh masyarakat” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Gambar IV.5 Gambaran database pelaku criminal



Sumber : Diambil dari layar monitor Intelkam Polda Sulsel

Sehingga dengan meminimalisirkan prosedur pelayanan, maka pelayanan inovasi SKCK online ini memiliki ciri khas yang membedakan dengan pelayanan SKCK secara manual. Dimana layanan SKCK online ini lebih baik dari pelayanan SKCK secara manual. Seperti halnya wawancara dengan Bapak D selaku pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“menurut saya perbedaannya kalau sama dengan pelayanan yang dulu itu sudah pasti berbeda, kalau dulu itu dipersiapkan jauh-jauh hari nda bisa kalau langsung jadi hari itu tapi kalau sekarang kan tinggal online dapat barcode setelah pendaftaran terus bawa persyaratannya ke Polda, itu langsung jadi dihari yang sama” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Jadi pada awalnya SKCK manual itu membutuhkan waktu yang lama untuk bisa terbit, diakarenakan banyaknya berkas yang perlu dipersiapkan, juga dengan adanya persyaratan surat rekomendasi dari birokrat setempat seperti RT,RW,Lurah yang tidak selalu ada di lokasi mereka sehingga untuk mendapat surat rekomendasi ini bisa memakan waktu sekitar 1-2 hari diluar waktu pengajuan ke kantor Kepolisian.

Hal ini diperkuat dengan yang disampaikan oleh Bapak AF selaku petugas layanan SKCK online di Polda Sulsel, berikut hasil wawancaranya:

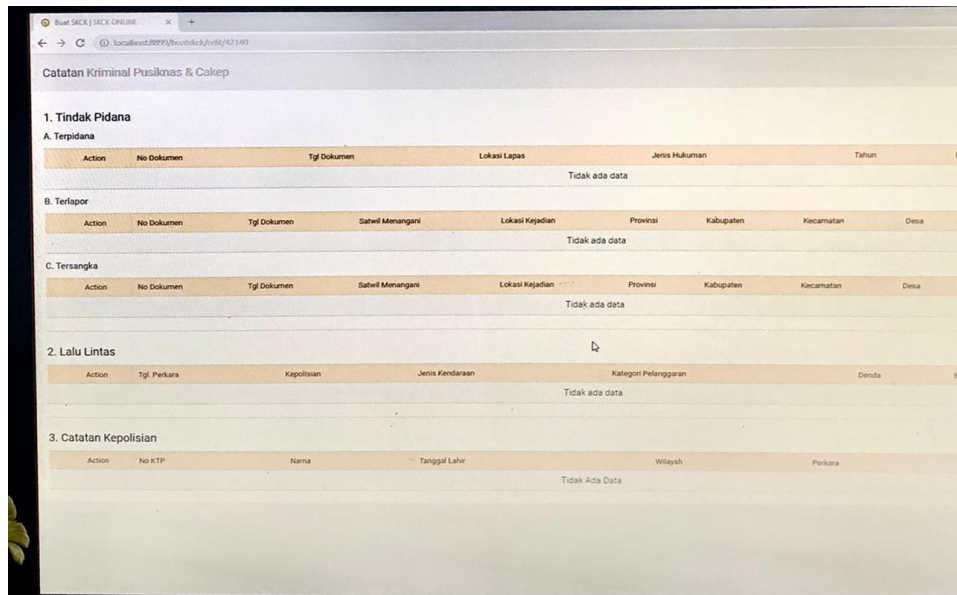
“perbedaan yang pertama SKCK online itu lebih mempercepat dan mempersingkat birokrasi,, mepercepat pelayanan kita dan memudahkan masyarakat dengan menggunakan SKCK online Kalau SKCK manual itu membuat masyarakat lebih ribet dan lebih susah serta memakan waktu yang lama” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Layanan SKCK online ini tidak memerlukan lagi remondasi dari birokrat setempat, cukup langsung mendaftar secara online, dan ke Polda Sulsel untuk proses mencetak SKCK tersebut jadi waktunya lebih singkat.

Diperkuat oleh wawancara dengan Bapak AR selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalo online itu kan SKCK kan catatan kepolisian, jadi yang pernah melakukan tindakan kriminal sudah terintegrasi datanya, jadi saat pencetakan SKCK muncul datanya, jadi kadang ada orang yang beranggapan bahwa kita pernah lakukan tindakan pidana jadi tidak bisa buat SKCK, itu salah SKCK kan gunanya untuk menjelaskan itu jadi walaupun sudah lakukan tindak pidana tetap bisa membuat SKCK” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Gambar IV.6 tampilan apabila pemohon tidak memiliki catatan criminal



Sumber: Diambil pada layar monitor Intelkam Polda Sulsel

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian mengenai SKCK online pada atribut relative advantage atau keuntungan relative dalam inovasi layanan ini memiliki beberapa keunggulan. Keunggulan dari layanan ini adalah masyarakat memiliki akses mudah ke layanan ini. Masyarakat dapat menggunakan ponsel, yaitu dengan mengunjungi situs online SKCK (<http://skck.polri.go>), sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mengisi blanko SKCK secara manual. Layanan sederhana ini didorong oleh perkembangan teknologi dan gaya hidup yang sudah menjadi keseharian masyarakat, yang tidak dapat dipisahkan dari penggunaan gadget untuk mencapai pemanfaatan dan optimalisasi teknologi informasi (TI).

Keunggulan kedua adalah proses pelayanan yang cepat. Proses layanan SKCK online ini tidak memakan waktu lebih lama dari SKCK manual. Untuk proses pemohon baru membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 10 menit. Waktu pemrosesan layanan SKCK online cukup cepat karena ditangani dengan metode

yang mudah dipahami. Seperti yang dikatakan Bapak AF, layanan SKCK online cepat, sehingga dengan menggunakan metode yang lebih sederhana bagi masyarakat akan membuat layanan menjadi lebih cepat dan ringan.

Keunggulan ketiga adalah seluruh masyarakat Sulawesi Selatan dapat membuat SKCK online di Polda Sulsel, sebelum adanya inovasi ini, masyarakat yang ingin membuat SKCK harus mendatangi Polres sesuai dengan alamat domisili atau sesuai dengan alamat KTPnya. Sedangkan saat ini Polda Sulsel dapat memberikan layanan kepada seluruh masyarakat yang berada di naungan Polda Sulsel.

Kita dapat melihat bahwa perbedaan antara keberadaan inovasi ini dan sebelum adanya inovasi adalah proses pelayanan dan waktu pelayanan. Sebelumnya proses pelayanan berbelit-belit dan masyarakat harus mengisi blanko secara tertulis, namun setelah dilakukan inovasi, proses pelayanan menjadi hanya mendaftar secara online pada website yang telah tersedia sebelumnya. Serta sebelum adanya inovasi pembuatan SKCK bisa memakan waktu berhari-hari, namun setelah adanya inovasi ini waktu pelayanan pembuatan SKCK baru hanya sekitar 15 menit.

Walaupun layanan SKCK secara online ini mempunyai beberapa keunggulan, namun dari pengamatan secara langsung oleh penulis masih adanya kekurangan dalam beberapa proses pada layanan SKCK online ini, seperti masih ada mekanisme yang harus dilakukan secara manual atau tatap muka langsung, contohnya pada saat proses validasi data yang telah diisi secara online, masih harus divalidasi secara manual, juga pada proses pembayaran untuk biaya

penerbitan SKCK ini masi harus dilakukan secara langsung, sama halnya dengan proses penerbitan atau pencetakannya masi dilakukan secara manual.

IV.2.2 Compatibility (Kesesuaian)

Pada poin ini menjelaskan bahwa sebuah inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan sebelum adanya inovasi. Hal ini agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja melainkan menjadi bagian transisi dan menuju inovasi yang baru untuk memudahkan proses pelayanan administrasi secara lebih cepat.

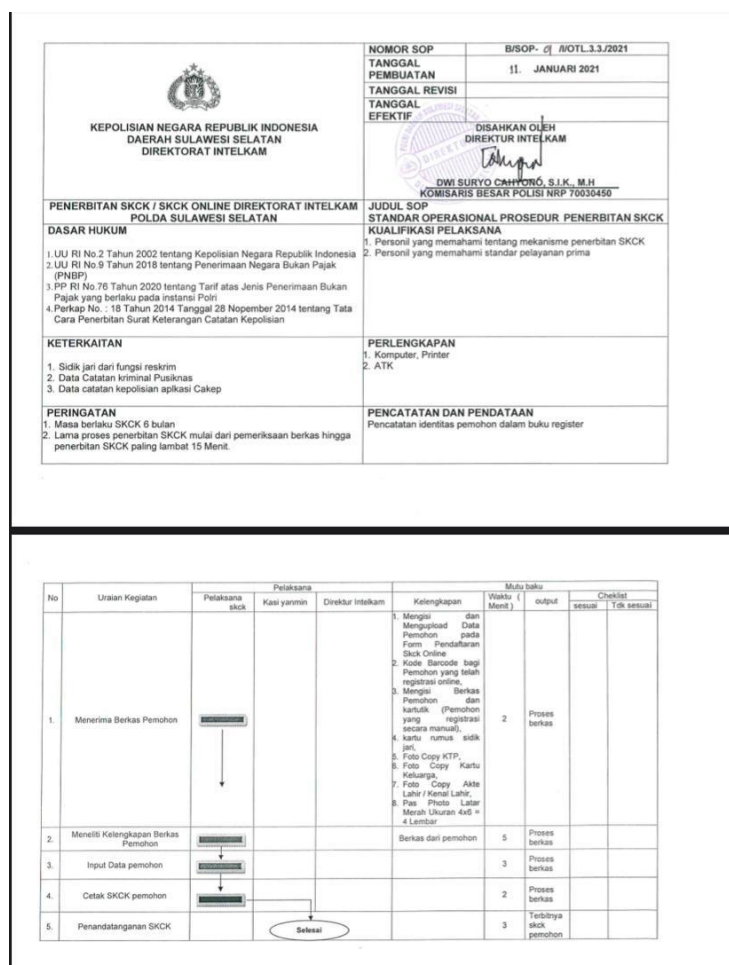
Pada indikator kesesuaian ini menjelaskan sejauh mana inovasi yang dihasilkan apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan dan apakah inovasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam proses pelaksanaannya dapat beradaptasi dengan baik dan dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat.

Upaya tersebut diwujudkan melalui inovasi layanan SKCK online dimana dalam proses pengurusan SKCK masyarakat tidak perlu lagi meminta rekomendasi dari RT, RW dan hanya membutuhkan waktu 15 menit selama pemohon sudah memiliki barcode. Sebelumnya untuk pengurusan SKCK dulu harus melalui RT, RW, Kelurahan serta pemohon harus mengisi blanko dengan melampirkan berkasnya sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk penerbitan SKCK. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak AR. selaku petugas layanan SKCK online. Berikut petikan wawancaranya:

“masyarakat itu lebih puas dengan pelayanan yang sekarang, karna kami menerapkan metode FIFO atau first in first out, jadi yang pertama masuk itu juga yang pertama selesai, sekarang penyelesaiannya pembuatan SKCKnya lebih cepat dibandingkan dengan manual” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Petugas pelayanan SKCK di Polda Sulsel, menggunakan metode FIFO atau First In First Out, yang mana bahwa masyarakat yang melakukan pendaftaran secara online ataupun manual itu pula yang akan mereka layani lebih dulu, sehingga petugas bisa dikatakan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar IV.6 SOP Penerbitan SKCK



Sumber: Intelkam Polda Sulsel

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya layanan SKCK online ini sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dan dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu N sebagai pengguna layanan SKCK online.

Berikut hasil wawancaranya:

“saya rasa sudah sesuai dan dapat mengatasi permasalahan pelayanan sih mas soalnya lebih menghemat waktu, sudah dipangkas semuanya gitu mulai dari prosedur syarat itu sudah lebih baik lah” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Pemangkasan prosedur yang dimaksud yaitu masyarakat tidak perlu lagi untuk mengambil surat pengantar dari birokrat setempat yaitu RT,RW, Lurah yang menyebabkan waktu pengurusan pembuatan SKCK ini lebih menghemat waktu.

Adapun yang dikatakan oleh Ibu M sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“pelayanan ini lebih baik dan sesuai kebutuhan masyarakat mas kan mempersingkat waktu sehari langsung jadi gak perlu nunggu 2 hari untuk mendapatkan SKCK, prosedur juga lebih efisien nah pelayanan seperti ini yang dibutuhkan masyarakat” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Layanan SKCK online ini lebih efisien diakarenakan masyarakat yang ingin membuat SKCK tidak perlu menunggu selama sehari-hari, cukup 15 menit saja SKCKnya sudah jadi, apabila telah melakukan pendaftaran dan mengisi form secara online di website.

Diperkuat oleh pernyataan dari Bapak AF selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“Perubahannya itu memang sangat terlihat karena yang pertama itu birokrasinya kita langsung pertegas birokrasi itu lebih cepat kemudian kita memprioritaskan masyarakat kita juga tidak perlu melalui RT RW juga tidak harus sesuai dengan domisili kita langsung ke Polda sudah beres, jadi intinya SKCK online kita mempermudah masyarakat kita tidak menyulitkan masyarakat dan membuat masyarakat nyaman mungkin dan sepaham mungkin dengan adanya SKCK online ini” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

SKCK online ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat, dikarenakan adanya perubahan-perubahan yang lebih baik dari pada SKCK manual seperti tidak perlu melalui RT RW dan walaupun tidak sesuai dengan domisili KTP asalkan masih berada pada wilayah Sulawesi Selatan tetap akan dilayani di Polda Sulsel, yang mana persyaratannya lebih memudahkan masyarakat yang membutuhkan SKCK.

Layanan ini juga sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya layanan ini masyarakat akan lebih dimudahkan dalam mengurus SKCK serta waktu penerbitan SKCK yang tidak terlalu lama. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu N sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut kutipannya:

“alasan saya memilih layanan ini itu lebih menghemat waktu persyaratan juga tidak ribet mas, juga sudah tidak harus kembali ke domisili lagi intinya sudah tepat lah kalau Polda mengeluarkan SKCK online itu” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Masyarakat yang ingin membuat SKCK tidak perlu lagi kembali ke daerahnya, apa bila masyarakat berKTP Sulawesi Selatan sudah bisa langsung membuat SKCK di Polda Sulsel dengan memanfaatkan layanan SKCK online tersebut.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Bapak D sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“saya memilih menggunakan layanan ini ya karena memang untuk pembuatan SKCK itu sekarang berubah menjadi SKCK online jadi tidak perlu lagi menulis untuk mengisi form pendaftaran SKCK” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Dengan adanya layanan SKCK online ini masyarakat cukup mengisi form yaitu berupa data diri seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir, serta

pendidikan terakhir, yang kemudian selanjutnya mengupload berkasnya seperti fotocopy KTP, KK, Ijazah dan mengupload foto berwarna, serta tak perlu lagi mengisi atau menulis pada blanko secara manual seperti sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari peneliti inovasi layanan SKCK online sudah menjawab keinginan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu M sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“inovasi ini sudah menjawab keinginan masyarakat khususnya saya sendiri karena pelayanan yang efisien lebih dibutuhkan untuk masa sekarang apalagi kan saat ini situasi lagi pandemic jadi yah layanan ini sangat mempermudah” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Kondisi yang saat pandemic seperti sekarang layanan SKCK online ini sangat membantu masyarakat dikarenakan, masyarakat tidak perlu ke kantor yang mana pada saat ini Seksi Pelayanan Administrasi (SIYANMIN) Polda Sulsel sudah bekerja sama dengan GoJek, sehingga untuk pembayaran dan pengambilan SKCK bisa menggunakan fitur GoSend dari GoJek.

Dari pemaparan hasil penelitian terkait dengan atribut compatibility atau kesesuaian inovasi layanan SKCK online ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat serta sudah sesuai dengan standar pelayanan publik dimana dalam proses pembuatan SKCK petugas memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta memberikan kemudahan pada masyarakat.

Hal ini terlihat dari berkurangnya persyaratan untuk membuat SKCK, seperti tidak perlu lagi membawa rekomendasi RT, RW ataupun Lurah. Pelamar SKCK hanya perlu mengisi form secara online melalui website skck.polri.go.id melalui ponsel ataupun gadget lainnya, yang kemudian membawa barcode yang

dikirimkan ke email setelah melakukan pendaftara atau pengisian form secara online.

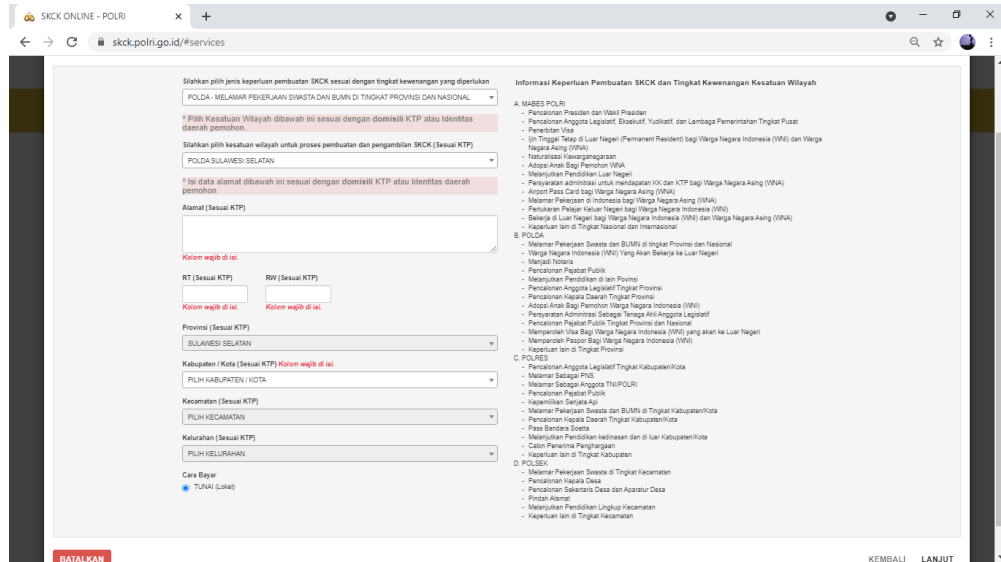
IV.2.3 *Complexity* (Kerumitan)

Suatu inovasi boleh jadi memiliki tingkat kerumitan yang berbeda-beda, namun hal ini tidak menjadi masalah penting karena sebuah inovasi menawarkan pelayanan yang lebih baru dan lebih baik sehingga memerlukan proses adaptasi. Dalam inovasi layanan SKCK online, atribut *complexity* atau kerumitan yang terkait dengan persyaratan, mekanisme dan prosedur serta tata cara pelayanan yang berbeda dengan sebelum adanya pelayanan SKCK online.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait dengan persyaratan serta mekanisme pengurusan SKCK pemohon tidak lagi dirumitkan mengenai persyaratannya melainkan adanya inovasi ini semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus SKCK.

Untuk pendaftarannya pemohon hanya mendaftar online dengan membuka website SKCK online dan kemudian mengikuti mekanisme yang ada seperti mengisi form yang sudah tertera.

Gambar IV.8 Persyaratan yang ada di web SKCK online



Sumber: Website skck.polri.go.id

Berdasarkan hasil wawancara diatas terdapat adanya perbedaan pelayanan SKCK setelah adanya inovasi SKCK online. Salah satu perbedaannya adalah terkait dengan persyaratan serta prosedur pembuatan SKCK secara manual dengan SKCK secara online. Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak D selaku pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“perbedaan layanan pasti ada mas kalau yang manual harus melalui serangkaian prosedur dengan membawa berkas persyaratan dan mengisi blanko secara manual tapi kalau online hanya cukup mengisi formulir di internet dan langsung datang ke Polda/Polres terdekat sama bawa barcode yang telah dikirimkan di email” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Adanya perbedaan pada layanan SKCK manual dan SKCK online, yaitu SKCK manual menggunakan blanko yang harus diisi pada saat di kantor, sedangkan SKCK online, cukup mengisi form pada website yang kemudian di

lokasi cukup mencetak SKCK, jadi tidak memakan waktu yang lama dikarenakan semua persyaratan sudah terpenuhi saat melakukan registrasi online.

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu N sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“sebelumnya saya kira layanan ini itu ribet ya mas tapi setelah saya mencobanya sendiri, saya bisa membandingkan pelayanan yang manual sama yang online ini. Menurut saya sih lebih mudah dengan online tidak ribet, hemat waktu juga bedanya seperti itu sih” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Jadi dengan adanya layanan SKCK online ini masyarakat lebih menghemat waktunya, karna pada saat pengambilan SKCK bisa menggunakan fitur GoSend dari GoJek dengan fitur ataupun keunggulan tersebut masyarakat bisa jadi lebih fleksibel.

Dengan adanya inovasi ini tidak dapat dipungkiri bahwa layanan SKCK online ini dapat berjalan sebagaimana mestinya. Namun dalam sebuah inovasi masih terdapat adanya kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut sesuai wawancara dengan Bapak AF selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalau berbicara mengenai kendala, saya rasa tidak ada ya kendala yang berarti, hanya saja terkadang apabila banyak masyarakat yang dalam waktu bersamaan mengakses websitenya, server terkadang down atau biasa juga terkendala jaringan yang lemot, adapun terkadang ada beberapa masyarakat yang kurang mengetahui mekanisme pembuatan SKCK online ini sehingga menjadi kendala tersendiri” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Diwaktu-waktu tertentu seperti apabila ada pendaftaran kerja ataupun CPNS maka akan banyak masyarakat yang membutuhkan SKCK sebagai salah satu berkas persyaratan lamaran kerja tersebut, sehingga akan ada lonjakan pengguna diwaktu yang bersamaan dalam mengakses layanan SKCK online,

yang membuat servernya jadi lambat atau bahkan tidak bisa diakses oleh pengguna.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu M sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“saya rasa tidak ada ya mas, dikarenakan pada saat mengakses layanan ini, prosesnya aman-aman saja, mungkin yaa karna tempat tinggal saya signal bagus jadi tidak ada itu yang namanya jaringan atau server lemot” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Mengenai kendala jaringan yang lambat ataupun server yang kurang responsive, ternyata belum dialami oleh salah satu masyarakat yang menjadi informan, yang mana salah satu faktornya yaitu tempat tinggalnya yang mempunyai signal yang bagus, sehingga kendala tersebut belum pernah dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan SKCK online dapat dikatakan sudah berjalan dengan lancar namun karena inovasi ini baru sehingga pasti mempunyai kendala tersendiri. Seperti halnya dengan yang dikatakan oleh Ibu N sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“kalau kendala sih saya rasa tidak ada, karnakan sudah tertera dengan jelas apa saja yang harus diisi dalam formnya” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Masyarakat juga tidak merasakan adanya kendala seperti server yang kurang responsive ataupun kerumitan pada saat mengisi form secara online pada saat mengakses layana SKCK online ini, dikarenakan penjelasan yang ada pada website sudah dengan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Berbeda dengan yang dikatakan oleh Bapak D selaku pengguna layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“saya membuat SKCK ini, kendala mungkin hanya di internetnya itu loading mas, paling ya biasa mas itu kan kendala individu tapi kalau kendala dalam pelayanan saya rasa tidak ada” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pelayanan SKCK online ini tidak ada kendala yang berarti hanya saja dari beberapa kendala tersebut sudah diberikan solusi oleh pihak Polda Sulsel. Sesuai dengan pernyataan oleh bapak AR selaku petugas layanan SKCK online. Berikut hasil wawancaranya:

“kebanyakan pengguna sudah bisa sih, soalnya kan pengguna ya sudah biasa menggunakan HP pasti tau internet, sedangkan untuk programnya atau webnya sendiri bila terjadi gangguan kita cuma bisa menyurat di Mabes yah dikarenakan servernya ada di Mabes, sembari pengguna yang tetap ingin membuat SKCK bisa dengan cara manual yaitu mengisi blanko formulir SKCK” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat, sehingga masyarakat bisa dengan mudah beradaptasi dan menggunakan layanan SKCK online ini tanpa adanya kendala, juga faktor-faktor pendukungnya sudah cukup memadai, seperti handphone maupun laptop yang sudah canggih dan memadai apabila digunakan untuk mengakses layanan tersebut.

Dengan demikian dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada inovasi layanan SKCK online ini tidak ada kerumitan dalam proses pelayanan SKCK mulai dari prosedur, persyaratan hingga mekanisme karena tujuan awal dari adanya inovasi ini dapat mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam mengurus SKCK adapun kendala yang biasa muncul yaitu permasalahan pada server yang bisa terjadi sewaktu-waktu.

IV.2.4 Triability (Kemungkinan Dicoba)

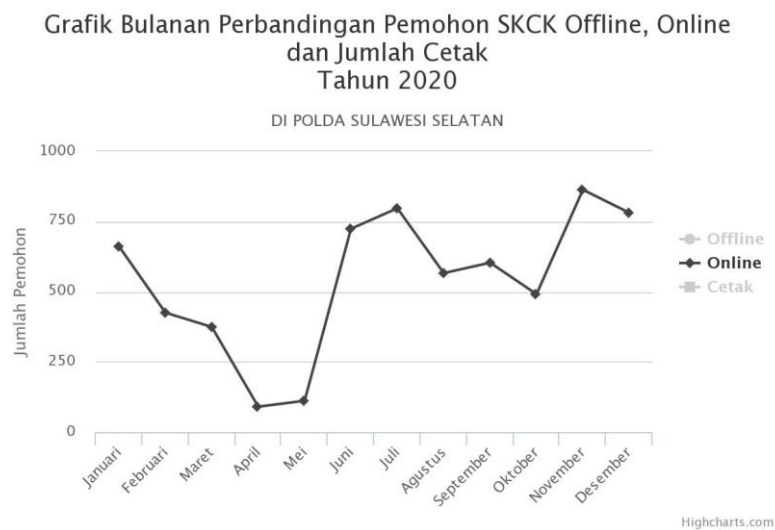
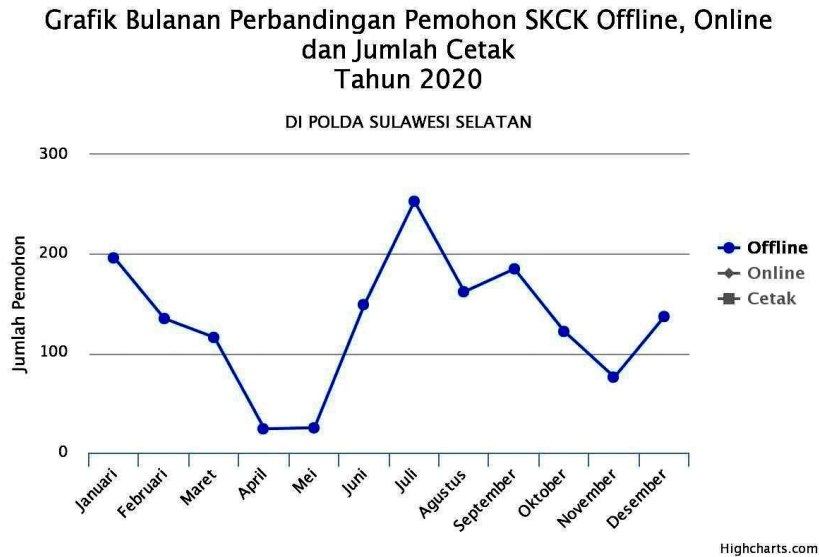
Dalam sebuah inovasi diperlukan adanya fase uji coba agar inovasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. dengan kata lain, triability atau kemungkinan dicoba dapat diartikan sejauh mana inovasi ini memungkinkan di coba oleh masyarakat pada saat di lapangan sehingga masyarakat diberi kesempatan untuk membuktikan sendiri keunggulan atau keuntungan inovasi tersebut serta perbedaan pelayanan setelah adanya inovasi. Pada inovasi layanan SKCK online, atribut triability atau kemungkinan dicoba terkait dengan sejauh mana inovasi ini telah di uji cobakan dulu sebelum masyarakat dapat menerima inovasi ini serta bagaimana tanggapan masyarakat dengan hadirnya inovasi layanan SKCK online ini.

Layanan SKCK online di Polda Sulsel ini sudah diperkenalkan kepada masyarakat sejak bulan Februari 2019. Sejak saat itu Polda melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya inovasi tersebut. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak AF selaku petugas layanan SKCK online, Berikut hasil wawancaranya:

“kita uji coba selama seminggu selanjutnya dioperasikan, untuk sosialisai kami langsung turun ke Polres dan Polsek dalam lingkup Polda Sulsel, serta memberikan sosialisasi menggunakan social media” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Sebelum menerapkan layanan SKCK online ini, Polda Sulsel terlebih dahulu memberlakukan uji coba serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat, serta turun langsung ke Polres dan Polsek yang berada pada lingkup Polda Sulsel.

Gambar IV.9 Grafik pemohon SKCK manual dan online



Sumber: Intelkam Polda Sulsel

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa adanya fase uji coba terlebih dahulu selama seminggu yang dilakukan oleh Polrda Sulsel guna memberitahukan bahwa adanya pembaruan dalam pelayanan yang lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus SKCK.

Sedangkan sosialisasi yang dilakukan oleh Polda Sulsel yaitu dengan turun langsung ke Polsek maupun Polres lingkungannya serta memberikan sosialisasi melalui media social.

Sampai saat ini masyarakat sudah mengetahui adanya layanan SKCK online ini karena diharapkan dengan adanya layanan SKCK online ini lebih mempermudah lagi masyarakat yang mengakses layanan ini. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak D sebagai pengguna layanan SKCK online sebagai berikut:

“yah saya menggunakan layanan SKCK online ya karna merasa lebih mudah saja serta efisien serta menghemat waktu saya mas, saya taunya si dari teman saya mas” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Adapun mengenai layanan SKCK online ini, masyarakat ada yang mengetahui layanan ini dari temannya yang mana berarti penyebaran info mengenai layanan SKCK online ini tidak hanya diberikan oleh petugas tetapi masyarakat juga turut serta memberitahukan mengenai adanya layanan SKCK online ini.

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu M sebagai pengguna layanan SKCK online berikut hasil wawancaranya:

“Saya tau layanan SKCK online dari media social ya mas, soalnya waktu saya mau buat SKCKnya saya cari dulu persyaratannya, nah ketemu ini layanan SKCK onlinenya, saya kira hanya bisa di Jawa, ternyata juga sudah bisa di Polda Sulsel mas” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Adapula masyarakat yang mengetahui mengenai layanan SKCK online ini dari social media, sehingga bisa dikatakan bahwa sosialisasi SKCK online ini cukup efektif yang mana dengan melakukan sosialisasi dengan media social akan dapat dengan mudah untuk dilihat oleh masyarakat.

Berdasarkan dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa atribut *triability* dalam inovasi layanan SKCK online dalam pelaksanaannya melalui tahap uji coba pada pemberian pelayanan oleh penyedia pelayanan untuk masyarakat.

IV.2.5 Observability (Kemudahan Diamati)

Observability atau kemudahan diamati dalam sebuah inovasi juga diperlukan karena dari hasil pengamatan tersebut dapat diketahui bagaimana inovasi tersebut dapat berkerja dan berjalan dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam inovasi layanan SKCK online, atribut observability atau kemudahan diamati dalam inovasi layanan SKCK online digunakan untuk melihat dampak yang ditimbulkan dari layanan SKCK online dan apakah dalam layanan SKCK online ini sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa layanan SKCK online ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak D sebagai pengguna layanan SKCK online. Berikut wawancaranya:

*“layanan ini itu sudah bagus mbak, berdampak positif juga bagi masyarakat jadi layanan ini itu lebih efisien dan bisa menghemat waktu”
(Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)*

Dampak positif yang diterima masyarakat cukup banyak, seperti efisiensi waktu yaitu masyarakat yang ingin mencetak SKCK onlinenya cukup menunggu selama 15 menit saja serta persyaratan yang tidak rumit semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Bapak AF selaku petugas layanan. Berikut hasil wawancaranya:

“Dampak positif dari masyarakat itu lebih banyak yang bilang mempermudah mereka” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada layanan SKCK online ini banyak memiliki dampak positif untuk masyarakat yaitu berupa waktu pengurusan yang lebih singkat, persyaratan yang tidak ribet serta efisiensi waktu dalam pengurusan SKCK online tersebut.

Sejauh ini dalam proses pelayanan SKCK online ini dapat dengan mudah diamati dan dirasakan oleh masyarakat, masyarakat juga dapat merasakan perbedaan layanan SKCK secara manual dengan pelayanan SKCK online seperti halnya dengan wawancara dengan Ibu N sebagai pengguna layanan SKCK online, berikut hasil wawancaranya:

“untuk keseluruhannya sih sudah baik mbak, pelayanannya baik kendala saya rasa juga tidak ada walaupun ada ya pasti pihak sananya juga memerikan solusi, saya sebagai pengguna tidak mengalami kesulitan sama sekali terhadap proses pelayanan ini” (Sumber: Hasil Wawancara, Juli 2021)

Dengan layanan SKCK online ini tidak ada kendala yang dialami oleh masyarakat seperti adanya kesalahan pada server, jaringan yang lambat, ataupun permasalahan persyaratan, petugas juga memberikan solusi apa bila ada masyarakat yang mengalami kendala ataupun kesulitan pada prosesnya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pada pelaksanaan layanan SKCK online ini sudah dapat diterima oleh masyarakat, terbukti pada saat melakukan observasi masyarakat lebih dominan menggunakan layanan SKCK online ini dibandingkan dengan layanan SKCK manual, serta masyarakat tidak mengalami kesulitan serta tidak lama menunggu untuk mendapatkan SKCK.

Berdasarkan pemaparan diatas kemudahan diamati dalam layanan ini adalah pada proses pelayanan ini bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan pada proses pelayanan terkait dengan persyaratan prosedur serta mekanismenya, masyarakat dapat melihat langsung proses penerbitan SKCK.

Berdasarkan interpretasi dan analisis terkait program Layanan SKCK online di Polda Sulsel yang telah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, dilihat dari analisis yang menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers, yaitu:

1. *Relatif advantage* atau keuntungan relative, dibuktikan dengan adanya keuntungan dan keunggulan dari adanya layanan SKCK online di Polda Sulselbar ini dapat memudahkan masyarakat karena pengguna layanan SKCK dapat mudah mengakses di website skck.polri.go.id dengan menggunakan gadget mereka untuk mendaftar secara online serta mengisi form yang telah disediakan, sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama ataupun antri di kantor untuk mengisi blanko pendaftaran SKCK secara manual. Keunggulan kedua yaitu birokrasi yang lebih singkat dimana masyarakat tidak perlu kembali ke alamat domisili untuk membuat SKCK, selama pengguna masi di wilayah Polda Sulsel tetap bisa membuat SKCK. Keuntungan ketiga yaitu waktu pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya, hanya hanya memakan waktu kurang lebih 15 menit saja. Walaupun ada beberapa keunggulan tersebut berdasarkan observasi peneliti melihat masyarakat masi harus melakukan verifikasi secara langsung/manual di kantor, sehingga ini bisa dikatakan belum menerapkan layanan SKCK yang seutuhnya online.
2. *Compatibility* atau kesesuaian ditunjukkan melalui persyaratan yang lebih sederhana membuat layanan ini lebih mudah dan cepat.

3. *Complexcity* atau kerumitan ditampilkan dalam selama proses pendaftaran SKCK yang mana pada awalnya secara manual kemudian menjadi online tidak ada kerumitan yang berarti, karena pendaftar hanya perlu melakukan pengisian form secara online yang kemudian mendapat barcode setelah itu ke Polda untuk menunggu proses pencetakan SKCK. Adapun masalah lain seperti kendala pada server maupun jaringan akan diberikan solusi langsung oleh petugas SKCK yang ada di lapangan.
4. *Triability* atau Kemungkinan uji coba pada layanan SKCK online ini dapat ditunjukkan dengan adanya fase uji coba selama seminggu, dan juga adanya pelatihan yang diterima oleh petugas pelayanan, sedangkan sosialisanya sudah dilakukan dengan penyebaran info melalui social media.
5. *Observability* atau Kemudahan diamati pada layanan ini termasuk mudah diamati, dikarenakan masyarakat yang sudah banyak yang menggunakan layanan ini dan mendapatkan manfaatnya.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis terkait program Layanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Sulselbar yang telah dijelaskan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa layanan SKCK online sudah berjalan namun belum optimal serta belum bisa dikatakan sebagai sebuah inovasi dikarenakan masyarakat masi harus melakukan verifikasi data secara langsung di kantor walaupun telah mengisi form secara online, serta jaringan dan server yang masi biasa terjadi kendala pada saat diakses, layanan SKCK online tersebut sudah dapat diaplikasikan oleh masyarakat namun masi banyak juga masyarakat yang menggunakan layanan SKCK secara manual menandakan layanan ini masi belum menarik minat masyarakat, serta inovasi layanan tersebut masi ada yang belum sesuai dengan atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers.

V.2 Saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan inovasi layanan SKCK online di Polda Sulsel. Untuk meningkatkan inovasi layanan SKCK online adapun saran sebagai berikut:

1. Polda Sulsel dapat membuat server ataupun website cadangan untuk pembuatan SKCK online, hal ini untuk mengatasi masalah apabila server utama sedang lemot atau bermasalah.

2. Layanan ini diharapkan bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat walaupun yang bukan berdomisili di Sulawesi Selatan, dikarenakan servernya sudah terpusat, sehingga masyarakat yang tidak berKTP wilayah Sulawesi Selatan juga bisa membuat SKCK di Polda Sulsel.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, Muh Tang. 2020. *Menyoal Inovasi Administrasi Publik*. Universitas Hasanuddin Press: Makassar.
- Ananda, Rusydi., dan Amiruddin, (2017). *Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita
- Eggers, William D. ., & Singh, Shalabh K. 2009. *The Public Innovator's Playbook: Nurturing bold ideas in government*. Canada: Deloitte Development.
- Gallouj, Faiz & Djellal, Faridah. 2010. *The Handbook Of Innovation and Services*. USA: Edward Elgar Publishing.
- Halil, Ibrahim, (2016). *Epistimologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gramasurya
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Muluk, khairul M.R. (2008). *Knowledge Managemen: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: banyumedia publishing.
- Nashuddin. (2016). *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Perum Puri Bunga Amanah: Sanabil.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rogers, Everett M. (1995). *Diffusion Of Innovations Third Edition*. New York: The Free Press.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2016. *Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Makassar: Stia Lan.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.

SKRIPSI DAN JURNAL

Azwar, Edi, (2020), "Inovasi Pelayanan Publik Studi Sistem Informasi Lingkungan Hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan". Skripsi Sarjana FISIP UH. Makassar.

Fauziah, Syifa (2017), "Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polres Sidoarjo", Skripsi Sarjana FIS Universitas Negeri Surabaya.

Nafitaningrum, Ayu, Sunu Astuti, Retno. 2019."Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang", Jurnal FISIP Universitas Diponegoro. Vol 1

Nuryamin, (2016), "Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar". Skripsi Sarjana FISIP UH. Makassar.

UNDANG-UNDANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

WEBSITE

https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191107135904-192-446344/warga_keluhkan-skck-online-tetap-antre-dan-bawa-berkas (diakses 15 Februari 2021, pukul 14.45)

<https://metro.tempo.co/read/1268756/layanan-skck-di-polres-diserbu-sepekan-menjelang-pendaftaran-cpns/full&view=ok> (diakses 5 Maret 2021, pukul 17.42)

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-kepolisian-paling-banyak-dilaporkan-sepanjang-2020> (diakses 5 Maret 2021, pukul 18.39)

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Curriculum Vitae



A. Biodata Pribadi

Nama : Muh. Darwis.D
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat Tanggal Lahir : Uluale, 11 Maret 1999
Agama : Islam
Alamat : Jln. Kesuma Timur, Pare-pare, Suawesi Selatan
No.Hp : 089697601545
Email : muhdarwisd11@gmail.com
Nama Orang Tua :

- Ayah : Darmin
- Ibu : Naidah

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 3 Pare-pare Tahun 2005-2011
SMP : SMP Negeri 1 Parepare Tahun 2011-2014
SMA : SMA Negeri 1 Pare-pare Tahun 2014-2017
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Publik.

C. Pengalaman Organisasi

1. HUMANIS FISIP UNHAS
2. UKMPA Kompas FISIP Unhas
3. Himpunan Mahasiswa Islam
4. Ketua Panitia Musyawarah Besar HUMANIS FISIP UNHAS.
5. Teamwork Kontemplasi Desa di Desa Tompobulu, Kab. Maros.
6. Teamwork Seminar Ilmiah “Kolaborasi dan Kinerja Kebijakan”



(Dokumentasi Wawancara dengan Narsumber)





(Dokumentasi dengan Narasumber)



(Dokumentasi Masyarakat yang mengisi blanko secara manual)



NOMOR ANTRIAN

Selamat Datang di
YANMIN INTELKAM

Ambil Tiket Tujuan Anda

Pelayanan SKCK
Kegiatan Masyarakat

Selasa,
22 - 06 - 2021 **11:38**

ANMIN DIT INTELKAM POLDA SULAWESI SELATANSELAMAT DATANG DI PELAYAI

(Dokumentasi Nomor Antrian)



(Dokumentasi masyarakat yang telah mengambil nomor antrian)









(Dokumentasi Barcode SKCK yang telah diisi form secara online)

		SKCK ONLINE		NOMOR REGISTRASI :	
				1490537803-3275012004	
NAMA LENGKAP :	[REDACTED]	TANGGAL REGISTRASI :	26-03-2017	PENERBITAN	
ALAMAT :	[REDACTED]	KEPERLUAN :		VISA	
RT / RW :	[REDACTED]			MABES	
KELURAHAN / DESA :	[REDACTED]			POLRI	
KECAMATAN :	[REDACTED]			SENIN -	
KABUPATEN / KOTA :	[REDACTED]			JUM'AT	
KETERANGAN :		BERLAKU HINGGA :	31-03-2017	(08.00 - 15.00	
				LT)	
					
** BEBAS PUNGLI , ANTI KORUPSI, CEPAT, TEPAT, TRANSPARAN, DAN ACCOUNTABLE **					
** HARAP MEMBAWA DOKUMEN ASLI **					
** CETAK PADA KERTAS DENGAN FORMAT LANDSCAPE **					



No. 2020.10.0006



DIREKTORAT INTELKAM POLDA SULSEL
Nomor : Ser / 06 / X / 2020

MENYATAKAN BAHWA

Nama : **ANDI FATHUR RAHMAN**
Pangkat / Nrp : **BRIPDA / 99030065**
Kesatuan : **BA DIT INTELKAM POLDA SULSEL**

TELAH MENGIKUTI

Pelatihan Operator Penerbit SKCK Ta. 2020

Diselenggarakan di : **Makassar**
Pada tanggal : **14 s/d 16 Oktober 2020**

KEPADANYA DIBERIKAN

Sertifikat

Dikeluarkan di : **Makassar**
pada tanggal : **16 Oktober 2020**

