Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (2) 2026, Page: 25944-25948

Kualitas Pelayanan Digital Dalam Pembuatan SKCK Melalui Aplikasi Super APP POLRI (Studi Kasus Pada Polres Kota Dumai)

Erinaldi[1], Nurbaiti[2], Vivi Utami Tiningsih[3], Mutia Rahayu Ramadhani[4], Nadia Asiska[5]
[1,2,3,4,5] Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia

e-mail: Nurbaiti21903@gmail.com, viviutamit@gmail.com, ayu556324@gmail.com, asiskanadia@gmail.com

Published: May, 2026

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi tuntutan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui aplikasi Super App Polri. SKCK merupakan dokumen administratif penting yang memiliki masa berlaku terbatas selama enam bulan, sehingga membutuhkan layanan yang cepat dan efisien. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap SKCK mendorong pentingnya evaluasi kualitas pelayanan digital yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan digital dalam pembuatan SKCK melalui aplikasi Super App Polri di Polres Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dari Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. Analisis kualitas pelayanan menggunakan teori e-service quality dari Valarie A. Zeithaml dengan tujuh dimensi utama: efficiency, reliability, responsiveness, privacy, fulfilment, compensation dan contact.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital secara umum sudah cukup baik dari aspek efisiensi dan kemudahan akses. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, serta ketidaksinkronan antara layanan digital dan praktik di lapangan.

Kata Kunci: pelayanan digital, SKCK, e-service quality, pelayanan public

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licence, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Indonesia terus mengupayakan digitalisasi layanan melalui implementasi e-government guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi ini menjadi penting mengingat tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel semakin meningkat (Rezeki et al., 2023).

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur yang kompleks, waktu pelayanan yang lama, serta kurangnya kepastian informasi (Az-zahra et al., 2024). Hal ini tercermin dari masih tingginya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia setiap tahunnya.

Salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki tingkat kebutuhan tinggi adalah pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bukti ada atau tidaknya catatan kriminal seseorang. Dokumen ini menjadi persyaratan penting dalam berbagai keperluan administratif, seperti melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan, serta keperluan lainnya.

Tingginya permintaan terhadap SKCK berkaitan erat dengan kondisi ketenagakerjaan di Indonesia (Samara & Pasaribu, 2024). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, jumlah angkatan kerja Indonesia pada tahun 2024 mencapai sekitar 152,11 juta orang, dengan jumlah penduduk bekerja sebesar 144,64 juta orang dan tingkat pengangguran terbuka sebesar 4,91%. Selain itu, jumlah pengangguran di Indonesia tercatat sekitar 7 juta orang, serta terdapat jutaan lulusan baru yang memasuki pasar kerja setiap tahunnya.

Jika dikombinasikan, jumlah pencari kerja aktif di Indonesia diperkirakan mencapai sekitar 10 juta orang per tahun. Dengan asumsi bahwa sebagian besar pencari kerja membutuhkan SKCK sebagai salah satu persyaratan administrasi, maka diperkirakan sekitar 60% dari jumlah tersebut atau sekitar 6 juta orang mengajukan permohonan SKCK setiap tahunnya.

Lebih lanjut, masa berlaku SKCK yang relatif singkat, yaitu hanya 6 (enam) bulan, menyebabkan masyarakat harus melakukan perpanjangan atau pembuatan ulang secara berkala (Wardana, 2020). Dengan demikian, dalam satu tahun, seorang individu berpotensi melakukan pengajuan lebih dari satu kali. Berdasarkan pendekatan tersebut, jumlah permintaan layanan SKCK di Indonesia diperkirakan dapat mencapai sekitar 10 hingga 12 juta permohonan per tahun (Samara & Pasaribu, 2024).

Estimasi tersebut menunjukkan bahwa layanan SKCK merupakan salah satu pelayanan publik dengan tingkat intensitas yang sangat tinggi. Tingginya frekuensi permohonan ini menuntut adanya sistem pelayanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat agar tidak menimbulkan beban administratif yang berlebihan.

Pelayanan digital merupakan bentuk transformasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan secara lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui sistem berbasis digital, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dialihkan ke platform elektronik, sehingga mampu mengurangi keterbatasan ruang dan waktu, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Dalam konteks pelayanan publik modern, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin dinamis terhadap kemudahan akses layanan (Luthfi et al., 2024).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kepolisian Negara Republik Indonesia melakukan inovasi melalui digitalisasi layanan publik dengan menghadirkan aplikasi Super App Polri. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran SKCK secara online, mulai dari pengisian data hingga pengunggahan dokumen, sehingga diharapkan dapat mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Secara konseptual, digitalisasi layanan ini sejalan dengan konsep e-service quality yang dikemukakan oleh Valarie A. Zeithaml, yang menekankan bahwa kualitas layanan digital ditentukan oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan respons, keamanan data, serta kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Wijayanti et al., 2021).

Namun demikian, implementasi layanan digital tidak selalu berjalan optimal (Wulandari et al., 2025). Berdasarkan fenomena empiris yang ditemukan di lapangan, masih terdapat masyarakat yang menggunakan metode manual dalam pembuatan SKCK meskipun layanan digital telah tersedia. Selain itu, ditemukan pula permasalahan berupa kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta ketidaktahuan terhadap pembaruan persyaratan administratif, seperti kewajiban kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang aktif.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi teknologi dengan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital. Di satu sisi, sistem pelayanan telah mengalami kemajuan yang signifikan, namun di sisi lain, pemanfaatan layanan tersebut belum optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor pengguna dan proses implementasi di lapangan.

Selain itu, masih terdapat indikasi ketidaksinkronan antara layanan digital dengan praktik pelayanan langsung. Meskipun proses pendaftaran dapat dilakukan secara online, masyarakat tetap harus melalui beberapa tahapan manual di kantor pelayanan, seperti verifikasi dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya terintegrasi secara menyeluruh.

Dengan demikian, permasalahan utama dalam pelayanan digital SKCK tidak terletak pada keberadaan sistem teknologi, melainkan pada aspek sosialisasi, pemahaman masyarakat, serta integrasi layanan digital dengan praktik di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai kualitas pelayanan digital dalam pembuatan SKCK untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengidentifikasi kendala dalam implementasinya.

Penelitian ini menjadi penting karena tidak hanya memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan digital, tetapi juga berkontribusi dalam memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, khususnya dalam pelayanan pembuatan SKCK di tingkat kepolisian daerah.

BAHAN DAN METODE

Partisipan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan digital dalam pembuatan SKCK.

Penelitian dilakukan di Polres Kota Dumai. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan SKCK, baik melalui aplikasi maupun secara manual.

Organisasi Penelitian

Polres Kota Dumai.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña yang meliputi: Kondensasi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan

HASIL

1. Efficiency (Efisiensi)

Pelayanan digital melalui aplikasi Super App Polri menunjukkan kemudahan dalam proses pendaftaran SKCK. Pengguna dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor polisi pada tahap awal. Berdasarkan hasil wawancara, informan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Proses pendaftaran hingga pengajuan SKCK dapat dilakukan dengan cepat hanya dengan mengisi biodata yang telah disediakan dalam sistem.

Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan layanan digital secara optimal karena keterbatasan pemahaman teknologi.

2. Reliability (Keandalan)

Sistem layanan digital dinilai cukup andal dalam mendukung proses pendaftaran SKCK. Aplikasi mampu memberikan layanan secara konsisten tanpa gangguan yang signifikan. Informan menyampaikan bahwa aplikasi umumnya berjalan stabil, terutama setelah dilakukan pembaruan sistem.

Namun, keandalan sistem belum sepenuhnya diikuti oleh implementasi di lapangan, di mana beberapa tahapan masih dilakukan secara manual.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Petugas pelayanan menunjukkan respons yang cukup baik dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Informan menilai bahwa pihak kepolisian cukup responsif dalam menangani kendala pengguna.

Namun demikian, kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi dan pembaruan persyaratan menyebabkan masyarakat sering mengalami kendala dalam proses pelayanan.

4. Privacy (Keamanan)

Keamanan data pengguna menjadi perhatian penting dalam layanan digital. Secara umum, masyarakat cukup percaya terhadap keamanan data dalam aplikasi.

Namun, masih terdapat kekhawatiran terkait penyalahgunaan data pribadi, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital.

5. Fulfillment (Kesesuaian Layanan)

Pelayanan digital telah memberikan kemudahan dan kecepatan sesuai dengan harapan masyarakat. Pengguna dapat melakukan pengisian data secara online dan hanya perlu datang ke kantor untuk mencetak dokumen.

Namun, masih terdapat kesenjangan antara layanan digital dan praktik di lapangan, di mana masyarakat tetap harus melalui beberapa tahapan manual.

6. Compensation (Kompensasi)

Jika terjadi kesalahan atau keterlambatan, pihak pelayanan memberikan solusi yang sesuai. Informan tidak merasa dirugikan selama menggunakan layanan tersebut karena prosesnya dinilai mudah dan cepat.

7. Contact (Kontak)

Tersedia beberapa media komunikasi seperti layanan telepon 110, pusat bantuan, dan fitur tanya jawab dalam aplikasi. Informan menilai bahwa layanan tersebut cukup membantu dalam memberikan solusi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital dalam pembuatan SKCK melalui aplikasi Super App Polri secara umum telah memenuhi dimensi e-service quality menurut Zeithaml. Dimensi efficiency dan fulfillment menjadi aspek yang paling dominan karena masyarakat merasakan kemudahan akses layanan secara cepat dan praktis.

Dimensi reliability dan responsiveness juga menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun masih terdapat kendala teknis dan kurangnya sosialisasi yang menghambat optimalisasi layanan. Temuan ini memperkuat bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga kesiapan institusi dan adaptasi pengguna.

Dimensi privacy menjadi perhatian penting karena kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital sangat bergantung pada jaminan keamanan data pribadi. Sementara itu, dimensi compensation dan contact menunjukkan bahwa layanan pendukung di luar sistem aplikasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, transformasi digital dalam pelayanan SKCK telah memberikan dampak positif, namun integrasi layanan antara sistem online dan praktik offline masih perlu diperkuat agar pelayanan digital dapat berjalan secara maksimal.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan digital dalam pembuatan SKCK melalui aplikasi Super App Polri di Polres Kota Dumai secara umum sudah cukup baik, terutama dari aspek efisiensi dan kemudahan akses.

Namun demikian, pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam sosialisasi, pemahaman masyarakat, serta ketidaksinkronan antara sistem digital dan implementasi di lapangan.

Diperlukan upaya peningkatan terutama pada penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan sosialisasi layanan, serta integrasi antara sistem pelayanan online dan offline agar efektivitas pelayanan publik dapat semakin optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Polres Kota Dumai khususnya unit pelayanan SKCK yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi serta berkontribusi

dalam penelitian ini. Apresiasi turut diberikan kepada dosen pembimbing serta semua pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Az-zahra, I., Putu, I., Yudartha, D., & Dwi, W. (2024). *Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar*. *2*(1), 338–351.

Luthfi, A., Sobri, K. M., Lionardo, A., & Putra, R. (2024). Go Delivery in Producing Online-Based Police Records (SKCK) to Achieve South Sumatra Polda Service Performance. *Perspektif*, *13*(3), 645–651. https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i3.11596

Rezeki, M. R., Majid, M. S. A., & Kassim, S. H. (2023). The effect of e-service quality on e-loyalty of Islamic banking customers : Does e-satisfaction act as mediator ? *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, *9*(2), 228–245.

Samara, Y., & Pasaribu, veta lidya delimah. (2024). Analysis of Service Quality on Public Satisfaction in Police Record Certificate (SKCK) Services at the West Tarakan Police Office Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Ka. *indonesian journal of interdisciplinary research in science and technology (marcopolo)*, *2*(12), 1695–1708.

Wardhana, A. (2024). Service quality & e-service quality in the digital edge. Eureka Media Aksara.

Wardana, aditya eka. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online : Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo Service Quality of Police Records Certificate Online : A Case Study at the Sidoarjo Police Resort. *Journal of Governance and Administrative Reform*, *1*(1), 47–62.

Wijayanti, lokito surya, Setyawati, sri murni, & Rahab. (2021). Pengaruh e-security, e-service quality dan e-trust terhadap repurchas intention dengan e-satisfaction sebagai variabel intervening pada konsumen marketplace di indonesia. *jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi (JEBA)*, *23*(4), 109–121.

Wulandari, N., Pradesa, hafid aditya, Sulvia, P., & Agustina, L. (2025). BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan ANALISIS FAKTOR TENTANG E-SERVICE QUALITY PADA APLIKASI JakOne MOBILE. *BanKu: Jurnal perbankan dan keuangan*, *6*(Februari), 1–19.