

Efektivitas Digitalisasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Guntoro

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Corresponding Author: Guntoro, guntorow@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai asas transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebijakan reformasi birokrasi, Polri telah mengimplementasikan digitalisasi layanan SKCK guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan digitalisasi layanan SKCK di Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi, serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif deskriptif* dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat dan petugas pelayanan SKCK serta masyarakat pemohon SKCK. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan SKCK di Dit Intelkam Polda Kalimantan Tengah telah berjalan cukup efektif dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi biaya, dan mengurangi antrean. Faktor pendukung meliputi adanya regulasi Polri, komitmen pimpinan Polda, ketersediaan sarana prasarana, serta kompetensi petugas. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet di wilayah pedalaman, rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan teknis aplikasi, serta preferensi sebagian masyarakat terhadap layanan manual. Tingkat kepuasan masyarakat secara umum tergolong tinggi, khususnya terkait kecepatan dan kepastian biaya, meskipun masih terdapat harapan agar layanan lebih ramah pengguna melalui aplikasi mobile. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan SKCK di Dit Intelkam Polda Kalimantan Tengah telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, namun perlu adanya perbaikan infrastruktur, peningkatan literasi digital, serta inovasi aplikasi yang lebih mudah diakses masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, Digitalisasi, Pelayanan Publik, SKCK, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Public services are a government obligation to meet the needs of the community in accordance with the principles of transparency, accountability, and efficiency. One form of public service provided by the Indonesian National Police (Polri) is the issuance of Police Clearance Certificates (SKCK). In line with advances in information technology and bureaucratic reform policies, the Indonesian National Police (Polri) has implemented digitalization of SKCK services to improve service quality. This study aims to analyze the effectiveness of digitalization of SKCK services at the Central Kalimantan Regional Police Intelligence and Security Directorate, identify supporting and inhibiting factors, and determine the level of public satisfaction with these services. This study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of SKCK officials and service personnel, as well as members of the public applying for SKCKs. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was strengthened by triangulation of sources and methods. Central Kalimantan has been quite effective in accelerating service processes, increasing cost transparency, and reducing queues. Supporting factors include the existence of National Police regulations, the commitment of regional police leaders, the availability of infrastructure, and the competence of officers. Inhibiting factors include limited internet access in remote areas, low digital literacy, technical issues with applications, and some people's preference for manual services. Public satisfaction is generally high, particularly regarding speed and cost certainty, although there are still hopes for more user-friendly services through mobile applications. This study concludes that the digitalization of the Police Clearance Certificate (SKCK) service at the Central Kalimantan Regional Police Intelligence Directorate has

improved the quality of public services. However, further infrastructure improvements, increased digital literacy, and innovative applications that are more accessible to the public are needed.

Keywords: Effectiveness, Digitalization, Public Services, Police Clearance Certificate (SKCK), Public Satisfaction.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, 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

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang wajib dijalankan oleh pemerintah, termasuk institusi kepolisian, guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara transparan, akuntabel, efektif, efisien, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik dituntut untuk bertransformasi dari pola konvensional menuju layanan berbasis digital agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan salah satu produk pelayanan publik yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia melalui Direktorat Intelkam di tingkat Polda. SKCK memiliki fungsi strategis karena menjadi dokumen administratif yang dibutuhkan masyarakat untuk berbagai keperluan, seperti melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, pengurusan izin usaha, pencalonan dalam jabatan publik, hingga kebutuhan administratif lainnya. Tingginya permintaan penerbitan SKCK menuntut adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Polri telah mengembangkan digitalisasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui sistem online. Layanan ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan, mempercepat waktu penyelesaian, mengurangi praktik percaloan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Penerapan digitalisasi layanan juga merupakan bagian dari program Polri dalam mendukung kebijakan pemerintah mengenai transformasi digital dan reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang prima.

Namun, dalam praktiknya, transformasi digital layanan SKCK di Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses sistem online karena keterbatasan literasi digital maupun kendala teknis jaringan internet, terutama di wilayah pedalaman Kalimantan. Selain itu, adanya persepsi masyarakat mengenai kecepatan, kejelasan informasi, serta sikap pelayanan petugas menjadi faktor penting dalam menilai tingkat kepuasan terhadap layanan SKCK berbasis digital.

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Steers (1985), efektivitas organisasi diukur dari sejauh mana organisasi mampu mencapai hasil yang diharapkan. Efektivitas dapat dilihat dari aspek:

1. Pencapaian Tujuan – kesesuaian hasil dengan target.
2. Ketersediaan Sumber Daya – sejauh mana sumber daya dimanfaatkan optimal.
3. Kepuasan Stakeholder – penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan.

Dalam konteks penelitian ini, efektivitas merujuk pada keberhasilan digitalisasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang cepat, transparan, mudah, dan memuaskan masyarakat.

Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian mengenai efektivitas digitalisasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran sejauh mana penerapan layanan digital berjalan sesuai tujuan, faktor-faktor pendukung dan penghambat

yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik kepolisian yang berbasis teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena permasalahan yang dikaji berkaitan dengan proses, persepsi, dan pengalaman masyarakat serta petugas dalam penerapan digitalisasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam berdasarkan realitas di lapangan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian: Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah, Palangka Raya.

Waktu Penelitian: Dilaksanakan selama 6 Bulan dari Februari 2025 s/d Juli 2025 , meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan.

Informan Penelitian

Penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian meliputi, Pihak internal (petugas kepolisian), Kepala Subdit/Bagian SKCK Dit Intelkam Polda Kalteng, Petugas pelaksana pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pihak eksternal (masyarakat), Pemohon SKCK (minimal 10–25 orang yang pernah menggunakan layanan digital)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan meliputi:

Wawancara mendalam (in-depth interview) – untuk menggali informasi dari petugas dan masyarakat terkait efektivitas layanan digital SKCK.

Observasi – mengamati langsung proses pelayanan SKCK, baik konvensional maupun digital.

Dokumentasi – mempelajari arsip, laporan, SOP, peraturan, serta data statistik penerbitan SKCK di Dit Intelkam Polda Kalteng.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan dibantu pedoman wawancara, catatan lapangan, serta perangkat dokumentasi (kamera, recorder).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman (1992), yang terdiri dari tiga tahap:

1. Reduksi Data (Data Reduction) – memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan.
2. Penyajian Data (Data Display) – menyusun data dalam bentuk narasi, matriks, atau tabel untuk memudahkan pemahaman.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi – membuat interpretasi dari data untuk menjawab rumusan masalah.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas penelitian, digunakan teknik:

1. Triangulasi sumber – membandingkan data dari petugas dan masyarakat
2. Triangulasi metode – menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi secara bersamaan
3. Member check – mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Direktorat Intelijen dan Keamanan (Dit Intelkam) Polda Kalimantan Tengah merupakan salah satu fungsi teknis kepolisian yang memiliki kewenangan dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Seiring perkembangan teknologi informasi, Dit Intelkam Polda

Kalimantan Tengah telah mengimplementasikan digitalisasi layanan SKCK melalui sistem SKCK Online yang terintegrasi dengan website resmi Polri. (<https://skck.polri.go.id>) Melalui aplikasi berbasis web tersebut, masyarakat bisa:

1. Mengisi public pendaftaran SKCK secara online.
2. Mengunggah persyaratan (KTP, KK, Akta Lahir/Ijazah, pas foto).
3. Mendapatkan nomor registrasi & bukti pendaftaran
4. Datang ke kantor kepolisian sesuai keperluan dengan membawa dokumen asli untuk verifikasi dan pengambilan sidik jari.
5. Mencetak SKCK setelah disahkan oleh petugas.

Langkah ini dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan, mengurangi praktik percaloan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan public.

Dit Intelkam Polda Kalimantan Tengah menerima rata-rata sekitar 4912 pemohon dari januari sampai dengan juni 2025 dengan kecenderungan meningkat pada periode tertentu (misalnya saat pembukaan CPNS, penerimaan TNI/Polri, atau pendaftaran sekolah kedinasan). Dari jumlah tersebut, sekitar 75% pemohon telah menggunakan layanan digital, sedangkan sisanya masih memilih jalur manual. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat pemanfaatan layanan digital di masyarakat

Table jumlah masyarakat yang membuat SKCK

o	Bulan	Jumlah
	Januari	1360
	Februari	704
	Maret	287
	April	237
	Mei	747
	Juni	349
	Juli	1228

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat Dit Intelkam dan petugas pelayanan, penerapan SKCK Online dinilai lebih efektif dibandingkan metode manual. Beberapa temuan lapangan antara lain:

Kecepatan Layanan, Sebelum adanya layanan digital, pemohon harus datang lebih awal, mengisi formulir secara manual, melengkapi berkas, dan menunggu antrean panjang. Kini, dengan sistem online, data telah diinput di rumah sehingga waktu pelayanan di loket menjadi lebih singkat, rata-rata hanya membutuhkan waktu 15–30 menit untuk verifikasi dan pencetakan.

Transparansi dan Kepastian Biaya, Digitalisasi layanan turut mendukung transparansi biaya. Biaya SKCK yang sebelumnya rawan terjadi pungutan liar kini dapat dikendalikan karena pembayaran mengikuti ketentuan PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang resmi tercantum. Pemohon mengetahui sejak awal berapa biaya yang harus dibayar, sehingga tidak ada ruang untuk biaya tambahan di luar ketentuan.

Pengurangan Antrean, Petugas menyampaikan bahwa jumlah pemohon yang harus menunggu di kantor menurun signifikan. Hal ini mengurangi penumpukan masyarakat di ruang pelayanan, sehingga lebih tertib dan kondusif.

Namun, efektivitas ini belum sepenuhnya optimal karena terdapat beberapa hambatan yaitu gangguan teknis pada server SKCK online, yang menyebabkan sistem lambat atau tidak dapat diakses pada jam sibuk. Keterbatasan akses internet, terutama bagi masyarakat di daerah pedalaman Kalimantan Tengah yang jaringan internetnya belum stabil. Masih banyak masyarakat yang belum

terbiasa menggunakan layanan digital, terutama kalangan lanjut usia atau mereka yang tingkat literasi digitalnya rendah.

Faktor Pendukung Implementasi

1. Kebijakan Nasional Polri
Terdapat regulasi yang jelas, seperti Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK, serta Surat Telegram Kapolri Nomor ST/980/VI/2017 tentang penerapan SKCK online. Kebijakan ini menjadi landasan hukum dan instruksi resmi bagi jajaran Polri.
2. Komitmen Pimpinan Polda
Pimpinan Polda Kalteng mendukung penuh digitalisasi pelayanan dengan menugaskan personel khusus, menyediakan ruang pelayanan representatif, dan melakukan monitoring secara berkala.
3. Sarana Prasarana
Dit Intelkam telah menyediakan perangkat komputer, jaringan internet internal, dan printer khusus SKCK. Petugas juga menggunakan aplikasi resmi SKCK online yang terintegrasi dengan sistem Polri.
4. SDM Petugas
Petugas pelayanan SKCK telah mengikuti pelatihan teknis mengenai penggunaan aplikasi SKCK online sehingga mampu membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.

Faktor Penghambat Implementasi

Keterbatasan Infrastruktur Internet, Beberapa wilayah di Kalimantan Tengah, khususnya daerah pedalaman, masih memiliki akses internet terbatas. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor untuk meminta bantuan petugas menginput data.

Rendahnya Literasi Digital Tidak semua masyarakat familiar dengan teknologi. Kalangan lanjut usia, masyarakat berpendidikan rendah, atau mereka yang tidak terbiasa menggunakan internet sering mengalami kesulitan. Akibatnya, masih ada ketergantungan pada layanan manual.

Gangguan Teknis Sistem, Terdapat laporan dari masyarakat mengenai server yang sering lambat atau error, terutama saat banyak pemohon mengakses sistem bersamaan (misalnya menjelang pembukaan CPNS).

Kepuasan Masyarakat Dari wawancara dengan sejumlah pemohon, mayoritas menyatakan puas dengan layanan SKCK digital. Mereka menilai prosesnya lebih cepat, biaya jelas, dan tidak ribet. Beberapa pernyataan pemohon antara lain: Kalau daftar online, lebih praktis. Tinggal isi data di rumah, di kantor tinggal sidik jari dan ambil SKCK. Biayanya jelas, tidak ada tambahan lain-lain. Kami merasa aman. Tidak perlu antre lama seperti dulu, apalagi kalau ramai.”

Namun, ada juga catatan dari masyarakat:

Sebagian masyarakat pedalaman mengeluhkan kesulitan jaringan internet. Ada yang merasa kebingungan saat harus mengunggah dokumen karena tidak terbiasa menggunakan aplikasi. Harapan agar SKCK bisa benar-benar full online tanpa harus datang ke kantor, kecuali untuk sidik jari.

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat dapat dikategorikan cukup tinggi, terutama dari segi kecepatan, transparansi, dan kemudahan.

Pembahasan

Efektivitas Digitalisasi Layanan SKCK Jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi Steers (1985), digitalisasi layanan SKCK telah memenuhi indikator pencapaian tujuan (kecepatan, transparansi, pengurangan antrean). Namun, dari aspek pemanfaatan sumber daya dan kepuasan stakeholder, masih terdapat kendala yang perlu dibenahi, seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan teori Service Quality (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988): Tangibles: fasilitas pelayanan cukup baik, tetapi ruang tunggu masih perlu perbaikan agar lebih nyaman., Reliability: sistem digital umumnya dapat diandalkan, meskipun sesekali error.,

Responsiveness: petugas sigap membantu pemohon yang mengalami kesulitan., Assurance: pemohon merasa lebih aman karena biaya resmi sesuai PNBP. Dan Empathy: perhatian petugas cukup baik, tetapi perlu peningkatan dalam mendampingi masyarakat lanjut usia atau mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Kepuasan Masyarakat Mengacu pada teori Kotler (2000), kepuasan timbul ketika pelayanan sesuai atau melebihi harapan. Dalam konteks SKCK digital, kepuasan masyarakat cukup tinggi karena proses lebih cepat dan biaya jelas. Namun, ekspektasi masyarakat terhadap akses layanan yang lebih fleksibel (misalnya aplikasi mobile yang mudah digunakan) masih belum sepenuhnya terpenuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas digitalisasi layanan SKCK di Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Penerapan Digitalisasi SKCK. Digitalisasi layanan SKCK terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari berkurangnya antrean, meningkatnya kecepatan proses pelayanan, serta terjaminnya transparansi biaya sesuai ketentuan PNBP. Meski demikian, efektivitas belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis sistem, keterbatasan infrastruktur internet, serta rendahnya literasi digital masyarakat.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat. Penerapan digitalisasi layanan SKCK didukung oleh regulasi Polri, komitmen pimpinan Polda, kesiapan sarana prasarana, serta kompetensi petugas. Adapun hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan jaringan internet di wilayah pedalaman, kesulitan masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi, serta gangguan teknis pada aplikasi SKCK online.
3. Kepuasan Masyarakat. Secara umum, masyarakat merasa puas dengan layanan SKCK digital karena lebih cepat, sederhana, dan transparan. Namun, sebagian masyarakat masih mengeluhkan keterbatasan akses internet, kesulitan dalam penggunaan aplikasi, dan berharap adanya pengembangan aplikasi mobile yang lebih ramah pengguna.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut

1. Bagi Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Tengah, Perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan SKCK online, baik melalui media sosial, brosur, maupun pendampingan langsung. Menyediakan layanan bantuan teknis khusus di loket SKCK untuk membantu pemohon yang mengalami kesulitan menggunakan sistem online. Melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem aplikasi SKCK online secara berkala agar terhindar dari gangguan teknis.
2. Bagi Pemerintah Daerah dan Stakeholder Terkait, Perlu mendukung penyediaan *infrastruktur jaringan internet* yang lebih merata, khususnya di wilayah pedalaman Kalimantan Tengah. Meningkatkan kolaborasi dengan pihak swasta/penyedia layanan internet untuk memperluas akses digital.
3. Bagi Masyarakat, Masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan layanan digital, serta meningkatkan literasi teknologi untuk memudahkan akses terhadap pelayanan publik. Diharapkan adanya kesadaran bahwa penggunaan layanan digital dapat mempercepat proses dan meminimalisir praktik pungutan liar. Untuk Pengembangan Layanan di Masa Depan Perlu dikembangkan aplikasi SKCK mobile yang lebih sederhana dan ramah pengguna. Mendorong transformasi layanan hampir sepenuhnya online, sehingga pemohon cukup datang untuk verifikasi sidik jari, sementara proses pendaftaran, pembayaran, dan cetak antrian dapat dilakukan secara daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi* (Terjemahan Magdalena Jamin). Jakarta: Erlangga.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- Surat Telegram Kapolri Nomor ST/980/VI/2017 tentang Pengelolaan SKCK secara Online.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Rahman, A. (2020). Pelayanan SKCK Online di Polresta Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 134–145.
- Suryana, D. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis digital di lingkungan kepolisian. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 45–59.
- Wulandari, F. (2019). Efektivitas pelayanan SKCK berbasis online di Polda Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(3), 201–214.