



Inovasi Polri melalui Aplikasi Polri Super App Presisi pada Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* di Polres Pasaman

Rendhy Bin Hart Johanda^{1*}, Khairul Khairul²

¹Magister Manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

²STISP Imam Bonjol Padang, Indonesia

Jl. Veteran, Puhun Tembok, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

Korespondensi penulis: rendhybinhartjohanda@gmail.com*

Abstract. *This research aims to find out the innovation of the Polri Super App application and explain the obstacles to its implementation in the online SKCK service at Pasaman Police Station. This research is descriptive qualitative research using case study research methods. Data were obtained using interview techniques, observation and documentation. The innovation of the Polri Super App application is analyzed using the four characteristics of innovation conveyed by Rogers and describes what obstacles are encountered in its implementation in online SKCK services at Pasaman Police Station. The results of the research on the characteristics of relative advantage innovation show that digitization through the Polri Super App application has made SKCK services at the Polres easier and more efficient, but SKCK collection is still carried out at the Pasaman Police SKCK service room. The compatibility innovation characteristic shows that the Polri Super App application has referred to the Polri Institutional Regulations and is in line with the habits of young people and is able to meet public demands for transparency in SKCK public services. The characteristics of innovation complexity show that people experience little complexity in using the Polri Super App application. The characteristics of innovation trialability show that the application of the Polri Super App application to SKCK services at Pasaman Police Station is applied without going through a trial stage first. The obstacles to the implementation of the Polri Super App application in online SKCK services at Pasaman District Police are limited internet access and geographical impacts in disseminating information and using the application. Technical problems with server disruptions in the application and the mindset of people who are reluctant to register for SKCK online using the Polri Super App application.*

Keywords: *Innovation, Public Service, SKCK, Police Super App Application*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi aplikasi Polri Super App dan menjelaskan kendala pelaksanaannya pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif menggunakan metode penelitian studi kasus. Data diperoleh menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Inovasi aplikasi Polri Super App dianalisa menggunakan empat karakteristik inovasi yang disampaikan oleh Rogers serta mendeskripsikan kendala apa saja yang ditemui dalam pelaksanaannya pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman. Hasil penelitian karakteristik inovasi *relatif advantage* menunjukkan bahwa digitalisasi melalui aplikasi Polri Super App telah membuat pelayanan SKCK di Polres menjadi lebih mudah dan lebih efisien, namun pengambilan SKCK masih tetap dilakukan pada ruang pelayanan SKCK Polres Pasaman. Karakteristik inovasi *compatibility* menunjukkan bahwa aplikasi Polri Super App telah mengacu kepada Peraturan Istitusi Polri dan sejalan dengan kebiasaan masyarakat kalangan muda serta mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan transparansi dalam pelayanan publik SKCK. Karakteristik inovasi *complexity* menunjukkan bahwa masyarakat mengalami sedikit kerumitan dalam penggunaan aplikasi Polri Super App. Karakteristik inovasi *trialability* menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK di Polres Pasaman diterapkan tanpa melalui tahap uji coba terlebih dahulu. Kendala pelaksanaan aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman adalah keterbatasan akses internet dan dampak geografis dalam penyebaran informasi dan penggunaan aplikasi. Masalah teknis gangguan server pada aplikasi dan mindset masyarakat yang enggan untuk melakukan pendaftaran SKCK secara online menggunakan aplikasi Polri Super App.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, SKCK, Aplikasi Polri Super App

1. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi ini tuntutan masyarakat terhadap good governance atau tata kelola Pemerintahan yang baik dalam seluruh kegiatan sudah tidak dapat dihiraukan lagi. Pesatnya kemajuan teknologi dengan sangat cepat mengharuskan Pemerintah harus mampu untuk mengikuti kemajuan teknologi tersebut agar dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Permana et al. (2022), mengatakan bahwa kondisi masyarakat yang terus menerus mengalami perkembangan secara dinamis dengan diikuti terjadinya perubahan pada tingkat kehidupan yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat sebagai warga negara/citizen sudah semakin sadar dengan hak serta kewajibannya. Rompas et al. (2023), mengatakan bahwa masyarakat sebagai penerima layanan Pemerintah akan senantiasa membutuhkan adanya perubahan-perubahan pada birokrasi pelayanan publik yang lebih praktis, cepat, tepat serta lebih berkualitas. Nafitaningrum & Astuti (2021), mengatakan bahwa meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dan semakin berkembangnya zaman tersebut menyebabkan pemerintah sebagai pemberi layanan akan berlomba-lomba untuk memberikan kemudahan layanan dan akses bagi masyarakatnya.

Inovasi menurut Makhnunah et al. (2021), adalah proses membawa ide-ide baru dalam suatu pelaksanaan yang ditandai dengan perubahan besar yang berlangsung lama, berskala cukup umum yang membawa perubahan cukup besar bagi suatu organisasi dan tata hubungan organisasi sehingga dapat menjawab beragam permasalahan yang terjadi dalam praktik tata kelola pemerintahan, termasuk dalam peran Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik dan perwujudan kinerja organisasi pemerintah pada umumnya. Annas & Rusnaedy (2020), menjelaskan inovasi pelayanan publik adalah bagian dari upaya memperbaiki atau mereformasi birokrasi yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Wulan et al. (2023), menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai terobosan baru dalam pelayanan publik karena di dalamnya terdapat sebuah ide kreatif, baik yang bersifat original ataupun berbentuk modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat banyak. Tui et al. (2022), menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai metode baru atau ide kreatif pada teknologi pelayanan yang dapat memperbaharui teknologi pelayanan yang sudah ada atau menciptakan terobosan baru berkaitan prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi yang mempunyai manfaat nilai lebih dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan yang diberikan.

Polri dari waktu ke waktu terus berbenah dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasibuan (2023), menyatakan bahwa hadirnya program Presisi yang dipromotori oleh Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. menjadi gambaran dan contoh nyata bahwa Polri secara konsisten terus bertransformasi menuju ke arah yang lebih baik. Duha (2022), menjelaskan bahwa Progam Presisi Kapolri, Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. sangat cocok untuk menghadapi tantangan zaman era 4.0 yang ditandai dengan semakin canggihnya perkembangan teknologi dan infrastruktur jaringan internet yang semakin luas sampai ke pelosok negeri.

Aplikasi Polri Super App Presisi merupakan sebuah aplikasi yang dirancang khusus oleh Polri untuk lebih memberikan kemudahan dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan prima dari kepolisian yang diterapkan serempak di seluruh satuan Kepolisian di Indonesia. Jayamuna (2023), mengatakan bahwa penggunaan Aplikasi Polri Super App Presisi ini diharapkan lebih memudahkan masyarakat selaku penerima layanan kepolisian serta dapat menjangkau informasi yang ada hanya dengan menggunakan media HP / smartphone.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas Pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang dilakukan berdasarkan ketentuan undang-undang. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah ini sangat beragam sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh instansi / organisasi Pemerintah masing-masing yang telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Jenis pelayanan publik di Polri terdiri dari pelayanan publik penerbitan SIM, pelayanan perekaman sidik jari, pelayanan laporan kehilangan, pelayanan pengaduan masyarakat, pelayanan penerbitan Surat Ijin Keramaian (SIK), pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

Pada Tahun 2022 Polres Pasaman berhasil meraih Predikat Kepatuhan Tinggi Terhadap Standar Pelayanan Publik yang diserahkan langsung oleh Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Polres Pasaman berhasil mendapatkan peringkat kedua dari sembilan belas Polres/Ta di jajaran Polda Sumbar. Kebutuhan masyarakat akan penerbitan SKCK saat ini sangat tinggi dikarenakan SKCK menjadi salah satu kelengkapan berkas wajib yang dipersyaratkan bagi masyarakat yang ingin melamar pekerjaan, melanjutkan pendidikan serta

menjadi persyaratan administratif wajib bagi keperluan lain yang telah mempersyaratkannya. Ketidaksanggupan masyarakat dalam melampirkan SKCK pada saat proses seleksi suatu pekerjaan ataupun pendidikan akan dapat menggagalkan masyarakat tersebut pada tahap seleksi administrasi melamar pekerjaan ataupun seleksi melanjutkan pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan bersama Kauryanmin Sat Intelkam Polres Pasaman didapati bahwa penerapan inovasi aplikasi Polri Super App di Polres Pasaman hanya dilaksanakan pada pelayanan publik SKCK Satuan Intelkam Polres Pasaman yang dimulai semenjak bulan Maret 2023. Dalam rangka mendukung Program Kapolri Presisi, Polres Pasaman menargetkan seluruh masyarakat yang akan melakukan pengurusan SKCK di Polres Pasaman untuk melakukan pendaftaran SKCK secara online menggunakan Aplikasi Polri Super App Presisi, namun pada pelaksanaannya masih sangat sedikit masyarakat pemohon SKCK yang sudah melakukan pendaftaran SKCK secara online. Masyarakat sering mengeluhkan adanya kendala server down pada aplikasi yang menyebabkan masyarakat tidak bisa mengakses aplikasi tersebut dalam melakukan pendaftaran SKCK online. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan inovasi aplikasi Polri Super App pada pelayanan publik SKCK di Polres Pasaman masih belum berjalan secara optimal.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi Polri Super App dan mendeskripsikan kendala pelaksanaannya pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk bahan masukan yang bersifat membangun maupun bentuk kontribusi kepada Polri khususnya Polres Pasaman dalam meningkatkan capaian pemanfaatan Inovasi Polri melalui Aplikasi Super App Presisi pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman.

2. KAJIAN TEORITIS

Inovasi

Rogers dalam Asmara & Rahayu (2019), mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu hal baru yang diadopsi oleh individu atau kelompok organisasi tertentu dalam bentuk gagasan baru, praktik, ataupun objek yang baru. Inovasi menurut Tui et al. (2022), adalah suatu hal baru yang lahir dari proses pengembangan pengetahuan, pengalaman serta kecermatan yang bertujuan untuk menciptakan atau meningkatkan nilai tambah suatu produk, dalam bentuk perbaikan produk, proses serta metode yang digunakan sehingga dapat memberikan nilai secara signifikan terhadap suatu produk. Asmara & Rahayu (2019) menjelaskan bahwa inovasi merupakan suatu hal baru yang timbul dari ide kreatif yang kemudian dipersepsikan dan

diimplementasikan melalui praktik riil oleh individu atau kelompok organisasi di suatu wilayah tertentu yang mengadopsinya.

Yanuar (2019), menjelaskan bahwa suatu ide dapat dianggap menjadi inovasi bagi penerima dan penyedia layanan yang baru mengetahuinya, yang dilakukan pada suatu produk berupa barang dan jasa serta pelayanan, atau ide yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru, meskipun ide tersebut sebenarnya sudah pernah ada sebelumnya di masa lalu. Maysara & Asari (2021), menjelaskan bahwa inovasi pada prosedur pelayanan dapat berupa suatu hal baru dalam pemberian pelayanan atau cara baru yang digunakan untuk berinteraksi dengan penerima layanan.

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

SKCK yang sudah diterbitkan oleh Satuan Intelkam Polres akan diserahkan langsung kepada pemohon SKCK dengan menandatangani tanda terima SKCK. Pengambilan SKCK bisa diwakilkan kepada orang lain dengan tetap membawa KTP asli pemohon SKCK dan menandatangani tanda terima apabila pemohon SKCK berhalangan untuk mengambil lembaran SKCK. Masa berlaku SKCK ditetapkan selama 6 (enam) bulan semenjak tanggal SKCK diterbitkan oleh Kepolisian. Pemohon dapat mengajukan permohonan SKCK kembali apabila pemohon masih memerlukan SKCK dan akan dilakukan penelitian kembali terhadap berkas pemohon SKCK sebagaimana mestinya.

SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)

Definisi Surat Keterangan Catatan Kepolisian menurut pasal 1 ayat 4 Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian merupakan surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada seseorang atau pemohon guna memenuhi permohonan dari yang bersangkutan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan yang berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang pemohon tersebut.

Aplikasi Polri Super App

Aplikasi Polri Super App merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan khusus oleh Polri untuk mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan prima dari Polri. Dasar peluncuran Aplikasi Polri Super App ini mengacu pada Perkap No. 4 Tahun

2022 tentang Satu Data Polri, sehingga data yang ada dapat dibagi antar sistem elektronik yang saling berinteraksi dalam satu aplikasi yang disebut dengan Aplikasi Polri Super App. Cara penggunaan aplikasinya yaitu masyarakat terlebih dahulu mengunduh Aplikasi Polri Super App pada Playstore untuk smartphone yang berbasis android dan melalui App Store untuk smartphone yang berbasis IOS dan selanjutnya masyarakat dapat memilih keperluan pelayanan yang ditawarkan oleh Polri dalam aplikasi tersebut.

Jayamuna (2023), mengatakan bahwa Aplikasi Polri super app ini menjadi atribut wajib bagi Polri dalam melayani masyarakat dalam upaya Polri memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Aplikasi Polri Super App ini menawarkan beberapa jenis layanan kepolisian yang bisa diakses oleh masyarakat melalui smartphone seperti layanan pengurusan STNK, SIM, E-Tilang, permohonan penerbitan SKCK online, informasi daerah rawan kriminalitas hingga layanan pengaduan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan desain study kasus. Penelitian dilakukan lokasi kegiatan pelayanan publik SKCK Polres Pasaman sebagai lokasi pelaksanaan implementasi inovasi aplikasi Polri Super App yang diterapkan di Polres Pasaman, Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian adalah inovasi aplikasi Polri Super App Presisi pada pelayanan publik SKCK online di Polres Pasaman yang diambil dari karakteristik Inovasi yang disampaikan oleh Rogers yang terdiri dari *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), dan *trialability* (kemungkinan dicoba), serta melihat kendala dalam pelaksanaan pada pelayanan publik SKCK online di Polres Pasaman. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisa data Milles and Huberman mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

KHARAKTERISTIK INOVASI APLIKASI POLRI SUPER APP

1. *Relatif Advantage* (Keunggulan Relatif)

a. Digitalisasi dan Kemudahan Pelayanan SKCK

Temuan mengenai karakteristik inovasi *relatif advantage* melalui aplikasi Polri Super App pada Pelayanan SKCK Online di Polres Pasaman dalam penelitian ini yaitu adanya digitalisasi dan kemudahan pelayanan SKCK. Digitalisasi dan kemudahan pelayanan pada Aplikasi Polri Super App menjadi aspek kunci keunggulan aplikasi dalam rangka menciptakan

peningkatan kualitas pelayanan publik Polri khususnya dalam proses pendaftaran SKCK online di Polres Pasaman.

Digitalisasi pelayanan yang ada dalam aplikasi Polri Super App ini berupa pendaftaran SKCK online dari jarak jauh yang dapat diakses kapan dan dimana saja oleh pemohon SKCK, integrasi data pelayanan Polri yang membuat proses verifikasi dokumen pemohon SKCK dapat dilakukan secara otomatis, alternatif pembayaran secara non tunai melalui Briva, serta adanya kemudahan akses informasi berkaitan persyaratan pelayanan SKCK. Kemudahan pelayanan dapat dilihat dari prosedur yang ditawarkan aplikasi yang lebih sederhana dari sistem pendaftaran manual. Masyarakat pemohon SKCK hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang sudah terstruktur dalam aplikasi Polri Super App, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam penginputan data pemohon SKCK serta memberikan kemudahan bagi petugas pelaksana SKCK dalam menginput data masyarakat pemohon SKCK pada penerbitan SKCK di ruang pelayanan.

Hasil temuan ini sesuai dengan karakteristik inovasi *relatif advantage* menurut Rogers, 1983 dalam (Winarti et al., 2018) yang menyatakan bahwa suatu inovasi memiliki keunggulan relatif yang dinilai lebih baik dari apa yang pernah ada sebelumnya. Dalam hal ini aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman sudah memiliki keunggulan dalam bentuk adanya kemudahan pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Makhnunah et al., 2021) bahwa kemudahan pelayanan dalam pelayanan publik SKCK online di Polsek Sidoarjo yaitu masyarakat dapat melihat informasi dan mengakses aplikasi SKCK berbasis IT ini kapan saja dan dimana saja, mampu meminimalisir terjadinya kesalahan penulisan biodata dan meminimalisir jumlah antrian masyarakat pemohon SKCK serta pembayaran secara online yang dapat mencegah pungli oleh petugas.

Kemudahan pelayanan SKCK online melalui aplikasi Polri Super App ini masih mengakomodir pada tahap pendaftaran online saja, meskipun masyarakat sudah melakukan pendaftaran secara SKCK online, masyarakat masih tetap perlu mendatangi Polres Pasaman untuk melakukan penerbitan dan mengambil lembaran SKCK online yang sudah didaftarkan pada aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nafitaningrum & Astuti, 2021) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik ini merupakan *sustaining innovation* yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasar dari produk yang telah ada, sehingga tidak ada yang berbeda pada output produk yang ditawarkan. Perubahan hanya terletak pada cara pengisian blanko pendaftaran SKCK yang dapat dilakukan di manapun.

b. Efisiensi Waktu Pelayanan

Temuan mengenai karakteristik inovasi relatif advantage pada aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman selanjutnya adalah efisiensi waktu pelayanan. Penyelesaian penerbitan SKCK secara online melalui aplikasi Polri Super App lebih cepat dibandingkan dengan penerbitan SKCK secara manual. Otomatisasi dan integrasi data pemohon SKCK setelah dilakukan pemindaian oleh petugas pada barcode aplikasi Polri Super App akan terhubung secara langsung dengan basis data Polri, sehingga dapat mempercepat proses verifikasi dan validasi data pemohon SKCK pada tahap penerbitan SKCK di ruang pelayanan SKCK Polres Pasaman. Hal ini dapat mempercepat keseluruhan waktu pelayanan dan juga berdampak kepada pengurangan waktu tunggu bagi masyarakat pemohon SKCK lainnya.

Aplikasi Polri Super App memberikan keunggulan daripada cara manual karena dapat memangkas waktu pelayanan penerbitan SKCK di Polres Pasaman yang awal mulanya membutuhkan waktu penerbitan sekitar 15 menit dan sekarang sudah dapat dilayani dalam waktu 8 menit saja. Efisiensi waktu pelayanan ini dapat berdampak kepada pemanfaatan sumber daya yang lebih baik, termasuk penghematan waktu dan tenaga petugas SKCK, sehingga efisiensi waktu pelayanan ini dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Hasil temuan ini juga sesuai dengan karakteristik inovasi relatif advantage menurut Rogers, 1983 dalam (Winarti et al., 2018) yang menyatakan bahwa suatu inovasi memiliki keunggulan relatif yang dinilai lebih baik dari apa yang pernah ada sebelumnya. Dalam hal ini aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman sudah memiliki keunggulan efisiensi waktu pelayanan dari pada pelayanan secara manual. Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhianto et al., 2024) yang menemukan bahwa penggunaan aplikasi berbasis teknologi pada pelayanan SKCK online di Polres Prabumulih memberikan keuntungan dalam pengelolaan data pemohon dan pengurangan waktu tunggu sehingga terciptanya pelayanan yang lebih efisien. (Pujiyanto, 2023) pada penelitiannya juga menemukan bahwa pelayanan SKCK secara online di Polres Bojonegoro lebih efisien, hal ini dapat dilihat dari pengurangan waktu tunggu masyarakat dalam penerbitan SKCK.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

a. **Aplikasi Sudah Mengacu Kepada Peraturan Institusi Polri**

Temuan mengenai karakteristik inovasi *compatibility* pada aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman yaitu sudah mengacu kepada peraturan institusi Polri. Aplikasi Polri Super App merupakan implementasi kebijakan dalam rangka mendukung program prioritas Kapolri Presisi yang bertujuan untuk mengintegrasikan dan menyelaraskan data dalam lingkungan Polri guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik Polri yang diatur dalam Perpol No 4 Tahun 2022 tentang Satu Data Polri. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Jayamuna, 2023) bahwa peluncuran aplikasi Polri Super App sebagai aplikasi integrasi pelayanan publik Polri mengacu kepada Perpol No. 4 Tahun 2022 tentang Satu Data Polri yang menjadi dasar interoperabilitas data Polri yang saling berinteraksi dan dibagi antar sistem elektronik.

Hasil temuan ini juga sesuai dengan karakteristik inovasi *compatibility* menurut Rogers, 1983 dalam (Winarti et al., 2018) yang menyatakan bahwa terdapat kesesuaian inovasi terhadap nilai-nilai yang berlaku, yang dalam hal ini kehadiran Aplikasi Polri Super App sudah mengacu pada peraturan dan nilai-nilai yang berlaku di Institusi Polri. Aplikasi Polri Super App dirancang dengan mempertimbangkan berbagai regulasi dan standar yang ditetapkan oleh institusi Polri. Penyesuaian ini mencerminkan upaya Polri dalam memastikan bahwa setiap inovasi yang diperkenalkan dan diterapkan di seluruh jajaran Kepolisian tidak hanya efektif secara teknis kepada masyarakat, tetapi inovasi yang diterapkan juga tidak bertentangan dengan ketentuan hukum dan prosedur yang berlaku di Institusi Polri. Hal ini memastikan bahwa semua prosedur dan proses yang dijalankan aplikasi Polri Super App sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan dapat menjamin legalitas dari layanan yang diberikan dan untuk memastikan bahwa inovasi teknologi yang diperkenalkan benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat selaku penerima layanan dan institusi Polri sebagai pemberi layanan.

Institusi Polri yang sangat kental dengan sistem komando dan sentralisasi program terpusat, mengharuskan setiap jajaran Kepolisian harus patuh dan taat kepada aturan yang sudah ditetapkan oleh pimpinan Polri mulai dari tingkat Mabes Polri sampai ke jajaran kewilayahan seperti Polres Pasaman. Sejalan dengan (Anwar, 2015) menyatakan bahwa Polri menganut sistem Kepolisian *Centralized System of Policing* yang berarti semua keputusan dan pengawasan berada di bawah kendali langsung pemerintah pusat dalam hal ini Mabes Polri.

b. Kesesuaian Aplikasi Dengan Kebutuhan dan Tuntutan Masyarakat

Temuan mengenai karakteristik inovasi compatibility pada aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman juga menunjukkan adanya kesesuaian Aplikasi Polri Super App dengan tuntutan masyarakat. Kebiasaan masyarakat kabupaten Pasaman yang menggunakan smartphone dalam berinteraksi, bersosialisasi dan mempermudah keperluan sehari-hari sudah dirasa sesuai dengan kehadiran aplikasi Polri Super App yang penggunaannya juga menggunakan Smartphone. Sejalan dengan (Daryanti et al., 2019) menyatakan kemajuan teknologi dan alat komunikasi yang sangat cepat dan semakin canggih tidak dapat dibendung lagi, hal ini dapat dilihat dari penggunaan internet dan gadget yang mampu merubah gaya hidup masyarakat.

Kebutuhan masyarakat saat ini akan transparansi dalam setiap pelayanan publik sudah seperti menjadi tuntutan bagi masyarakat akan kebutuhannya terhadap keterbukaan informasi. Aplikasi Polri Super App dirancang dengan memperhatikan visi Kapolri Presisi yang menekankan konsep transparansi berkeadilan, sudah berupaya memberikan kejelasan informasi berkaitan pelayanan SKCK. Aplikasi sudah menjelaskan berapa biaya pelayanan yang harus dibayarkan dan apa-apa saja persyaratan pelayanan yang harus dilengkapi dan diupload oleh masyarakat dalam melakukan pendaftaran SKCK online di Polres Pasaman. Temuan ini sejalan dengan (Puspitasari & Ningsih, 2023) menyatakan bahwa transparansi dalam pelayanan publik dilaksanakan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Selanjutnya (Fachruddin, Asriani, 2023) menyatakan bahwa transparansi pelayanan publik adalah bentuk keterbukaan pemerintah kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi pelayanan publik yang meliputi rincian biaya pelayanan, waktu pelayanan, dan informasi pelayanan.

Aplikasi ini juga memiliki kesesuaian dengan kebiasaan masyarakat kalangan muda saat ini yang sudah terbiasa memanfaatkan teknologi digital melalui smartphone. sehingga SKCK yang prinsipnya lebih banyak dibutuhkan oleh masyarakat kalangan muda untuk persyaratan administrasi keperluan melamar pekerjaan dan melanjutkan pendidikan akan merasa sangat terbantu dengan kehadiran aplikasi ini sebagai media pendaftaran SKCK online yang dapat diakses menggunakan smartphone. Sejalan dengan peneliian (Pandusaputri et al., 2024) yang menyatakan bahwa generasi Z adalah mereka yang lahir di tahun 1996 sampai 2010 yang merupakan pengguna teknologi aktif yang menghabiskan banyak waktu bersama ponsel mereka dan sudah menggunakan teknologi semenjak mereka berumur sangat muda

untuk mendukung berbagai aktivitas, seperti kegiatan belajar, sarana berkomunikasi, dan untuk mengakses konten yang berbasis digital.

Hasil temuan ini juga sesuai dengan karakteristik inovasi compatibility menurut Rogers, 1983 dalam (Winarti et al., 2018) yang menyatakan bahwa terdapat kesesuaian inovasi terhadap nilai-nilai yang berlaku dan dapat memenuhi kebutuhan orang-orang sebagai pengadopsinya. Aplikasi Polri Super App sudah mampu memenuhi tuntutan / kebutuhan masyarakat akan transparansi pada pelayanan publik SKCK dan sesuai kebiasaan masyarakat kalangan muda yang sudah terbiasa dalam menggunakan smartphone.

3. Complexity (Kerumitan)

Temuan mengenai karakteristik inovasi complexity pada aplikasi Polri Super App di Pelayanan SKCK Online Polres Pasaman dalam penelitian ini yaitu adanya kerumitan penggunaan aplikasi Polri Super App. Aplikasi Polri Super App adalah aplikasi yang masih baru dan bukan merupakan aplikasi yang digunakan sehari-hari oleh masyarakat. Aplikasi ini hanya akan dimanfaatkan oleh masyarakat pada saat ingin mendapatkan layanan publik dari Kepolisian seperti melakukan pendaftaran SKCK online. Masyarakat pemohon SKCK akan merasa kesulitan dalam memahami dan penggunaan aplikasi ini untuk melakukan pendaftaran SKCK online karena belum terbiasa menggunakan dan mengikuti prosedur yang ditentukan oleh aplikasi Polri Super App ini.

Kerumitan Aplikasi Polri Super App terletak pada tahap registrasi identitas pribadi seperti pengambilan foto selfie sambil memegang KTP sesuai standar yang sudah ditentukan oleh aplikasi Polri Super App dan pada saat pengisian data ciri-ciri pribadi seperti pengisian registrasi data bentuk wajah, telinga, mata, dan jenis rambut yang akan diinput oleh masyarakat pemohon SKCK pada aplikasi dikarenakan masih banyak masyarakat pemohon SKCK yang merasa ragu tentang deskripsi yang tepat terhadap ciri-ciri pribadinya sendiri, sehingga untuk lebih yakin masyarakat akan bertanya kembali kepada petugas SKCK sebelum melanjutkan proses registrasi pada aplikasi.

Hasil temuan ini juga sesuai dengan karakteristik inovasi complexity menurut Rogers, 1983 dalam (Winarti et al., 2018) yang menyatakan bahwa inovasi yang lahir dinilai rumit untuk dipahami dan sulit diimplementasikan oleh orang-orang sebagai pengadopsinya. Dalam hal ini masyarakat pemohon SKCK di Polres Pasaman masih mengalami sedikit kerumitan dalam menggunakan aplikasi Polri Super App untuk pendaftaran SKCK online. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rachmat et al., 2023) yang menyatakan kerumitan yang ada pada suatu inovasi akan lebih kompleks daripada kondisi pelayanan sebelumnya karena inovasi akan membawa kebaruan yang melekat didalamnya. Selanjutnya (Duhita, 2018) juga menyatakan

kerumitan dalam pelaksanaan inovasi akan dirasakan oleh masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan tentang penggunaan teknologi.

4. Trialability (Kemungkinan Dicoba)

Temuan mengenai karakteristik inovasi trialability pada aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK online di Polres Pasaman dalam penelitian ini yaitu tidak melalui fase uji coba aplikasi. Adanya evaluasi yang dilakukan oleh Polri berkaitan peningkatan pelayanan publik Polri, meluncurkan suatu produk inovasi terbaru dalam bentuk aplikasi Polri Super App yang merupakan aplikasi pelayanan publik Polri yang terintegrasi yang salah satu perannya untuk menggantikan portal skck.polri.go.id sebagai link pendaftaran SKCK online lama pada pelayanan SKCK online di setiap jajaran Kepolisian.

Karakteristik inovasi complexity menurut Rogers, 1983 dalam (Winarti et al., 2018) yang menyatakan bahwa inovasi dapat diujicobakan dalam ukuran batas tertentu. Dalam hal ini tahapan proses uji coba aplikasi Polri Super App di Polres Pasaman hanya dilakukan secara bersamaan dengan penerapan aplikasi ini secara efektif pada bulan Maret tahun 2023 sampai pada saat ini, sehingga implementasi aplikasi Polri Super App di Polres Pasaman tidak sempat melalui tahapan proses uji coba terlebih dahulu untuk beberapa waktu.

Tahap uji coba aplikasi dapat dijadikan oleh Polres Pasaman selaku penyelenggara pelayanan publik untuk mengetahui potensi keunggulan yang dibawa oleh Aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK serta sebagai fase awal untuk mengidentifikasi dan meminimalkan kendala yang dapat timbul pada pelaksanaan inovasi ini, sehingga sangat dibutuhkan adanya evaluasi lebih mendalam oleh Polres Pasaman dan tindak lanjut feedback dari masyarakat pemohon SKCK selaku pengguna aplikasi sebagai dasar dilakukannya perbaikan pelaksanaan aplikasi ini agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik Polri yang lebih mudah dan berkualitas. Sejalan dengan temuan peneliti (Duhita, 2018) menyatakan bahwa uji coba bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keunggulan atau nilai tambah yang dapat diberikan inovasi bagi pihak penyelenggara maupun masyarakat penerima layanan. Selanjutnya (Akbhari & Prathama, 2023) menyatakan inovasi perlu melalui fase uji coba sebelum diterapkan di masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kapasitas dari inovasi tersebut, sehingga dapat terbukti memiliki keunggulan atau nilai lebih.

Kendala Pelaksanaan Inovasi Aplikasi Polri Super App

1. Keterbatasan Akses Internet dan Dampak Geografis dalam Penyebaran Informasi dan Penggunaan Aplikasi

Suatu inovasi tidak mungkin digunakan apabila tidak diketahui oleh masyarakat sebagai pengadopsinya. Informasi ini dapat meliputi pengenalan jenis produk inovasi, manfaat inovasi serta tatacara penggunaannya. Penyebaran informasi inovasi aplikasi Polri Super App di wilayah hukum Polres Pasaman memiliki hambatan besar, mengingat kondisi geografis di beberapa wilayah Kabupaten Pasaman khususnya pada akses lokasi yang jauh dari Polres Pasaman akan menyulitkan petugas Satuan Intelkam Polres Pasaman untuk melakukan sosialisasi aplikasi ini secara langsung kepada masyarakat sehingga sosialisasi aplikasi ini belum dilaksanakan secara maksimal. Akses internet yang tidak memadai di beberapa wilayah menyebabkan informasi yang sudah dikirimkan melalui media sosial Polres Pasaman tidak akan sampai kepada masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut sehingga masyarakat pemohon SKCK belum mengetahui informasi terkait inovasi pelayanan SKCK berbasis aplikasi Polri Super App ini di Polres Pasaman.

Konektivitas internet yang buruk di beberapa wilayah juga dapat mengganggu kelancaran penggunaan aplikasi Polri Super App. Masyarakat harus menempuh jarak yang lumayan jauh ke daerah lain yang menyediakan akses internet yang bagus untuk dapat menggunakan aplikasi ini, sehingga akan memakan waktu dan biaya lebih bagi masyarakat yang secara tidak langsung keterbatasan ini akan menghambat tujuan dari penciptaan aplikasi Polri Super App untuk menyediakan pelayanan publik Polri yang cepat dan efisien kepada masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Marieska et al., 2024) menyatakan bahwa akses terhadap internet dan perangkat digital yang masih sangat terbatas, seperti jaringan internet yang lemah atau tidak ada sama sekali terutama pada daerah pedesaan yang geografis aksesnya jauh dapat menghambat upaya peningkatan literasi digital di daerah-daerah tersebut. Hal yang sama juga ditemukan oleh (Pardede & Sitorus, 2021) menyatakan bahwa daerah yang jauh dari perkotaan sering mengalami masalah dalam mengakses internet bahkan tidak memiliki jaringan internet sama sekali, sementara itu aplikasi berbasis android hanya dapat diakses ketika komputer atau smartphone terhubung ke jaringan internet.

2. Masalah Teknis Gangguan Server pada Aplikasi

Masalah teknis seperti server down dan kegagalan fungsi fitur tertentu yang terjadi pada aplikasi akan mengganggu kelancaran penggunaan aplikasi Polri Super App oleh masyarakat pemohon dalam melakukan pendaftaran SKCK online di Polres Pasaman sehingga masyarakat

pemohon tidak dapat memenuhi persyaratan utama pengurusan SKCK online di Polres Pasaman. Hal ini dapat menurunkan capaian pemanfaatan aplikasi Polri Super App oleh masyarakat pemohon SKCK di Polres Pasaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Jayamuna, 2023) yang menyatakan permasalahan server dan maintenance pada aplikasi menyebabkan aplikasi Polri Super App tidak bisa diakses dalam beberapa waktu oleh masyarakat pemohon SKCK di Polda Lampung.

Sistem sentralisasi di Instittusi Polri mengharuskan setiap anggota harus patuh dan taat akan perintah pimpinan yang lebih tinggi, adanya penekanan Kasat Intelkam Polres Pasaman kepada petugas untuk melayani masyarakat secara online, membuat petugas tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan secara manual, sehingga pada saat terjadinya gangguan server aplikasi akan menimbulkan keraguan tersendiri bagi petugas pelaksana SKCK untuk mengambil inisiatif apakah tetap melaksanakan tugas sesuai arahan pimpinan atau mencoba melayani masyarakat yang membutuhkan SKCK dengan segera melalui pelayanan manual. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian capaian keberhasilan kinerja operator pelaksana SKCK di Polres Pasaman masih dilihat dari seberapa banyak capaian penggunaan aplikasi Polri Super App dalam pendaftaran SKCK online. Sejalan dengan hasil penelitian (Sukidjan, 2019) menyatakan bahwa kepatuhan anggota Polri terhadap pimpinan menunjukkan suatu sikap disiplin dan rasa loyal anggota Polri kepada pimpinannya, sehingga anggota Polri berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai kualitas yang sudah ditentukan pimpinan secara tuntas.

3. Mindset Mindset Masyarakat Enggan Dalam Mengadopsi Inovasi

Aplikasi Polri Super App yang masih baru dan belum banyak diketahui serta kebiasaan yang sudah mengakar pada keseharian masyarakat pemohon SKCK menyebabkan kurangnya pemahaman serta pengetahuan masyarakat tentang inovasi pelayanan SKCK online ini dan masyarakat merasa enggan meninggalkan cara-cara lama yang dianggap mereka lebih ampuh, sehingga masih ditemukan masyarakat pemohon SKCK di Polres Pasaman yang lebih merasa yakin dengan pelayanan SKCK secara manual dan ingin datang langsung bertatap muka dengan petugas pelayanan SKCK.

Hasil temuan ini sejalan dengan penelitian (Ramayadi & Sariningsih, 2020) yang menyatakan bahwa pola pikir yang sudah terbentuk sebelumnya menyebabkan masyarakat merasa enggan untuk mengadopsi suatu inovasi yang sifatnya baru bagi masyarakat, sehingga di awal penyebaran inovasi tidak akan berjalan mudah karena individu akan mencari lebih jauh tentang inovasi dan keuntungan yang didapat dalam mengadopsi inovasi tersebut, selanjutnya individu akan memiliki sikap menyetujui atau tidak terhadap inovasi tersebut. Selanjutnya

(Nurdiana & Ayumi, 2024) menyatakan resistensi terhadap perubahan adalah dimana masyarakat merasa enggan untuk beralih ke digitalisasi yang dianggap rumit. Hal yang sama juga ditemukan oleh (Marieska et al., 2024) menyatakan resistensi terhadap perubahan dan inovasi pada generasi yang lebih tua disebabkan perasaan enggan untuk belajar dan mengadopsi teknologi baru yang dianggap rumit atau tidak relevan dengan kehidupan sehari-hari mereka. Hal yang sama juga ditemukan oleh (Saputra & Widiyarta, 2021) menyatakan bahwa Mayoritas masyarakat beranggapan bahwa pelayanan secara langsung dengan mendatangi kantor dianggap menjadi lebih mudah, sehingga mereka masih menginginkan penggunaan metode lama dalam pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah karakteristik inovasi *relatif advantage* menunjukkan bahwa dengan digitalisasi melalui aplikasi Polri Super App telah membuat pelayanan SKCK di Polres menjadi lebih mudah dan lebih efisien. Namun, pengambilan SKCK masih tetap dilakukan dengan mendatangi ruang pelayanan SKCK di Polres Pasaman. Karakteristik inovasi *compatibility* menunjukkan bahwa aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK di Polres Pasaman telah mengacu kepada Peraturan Istitusi Polri dan sejalan dengan kebiasaan masyarakat kalangan muda serta mampu memenuhi tuntutan masyarakat akan transparansi dalam pelayanan publik SKCK. Karakteristik inovasi *complexity* menunjukkan bahwa masyarakat mengalami sedikit kerumitan dalam menggunakan aplikasi Polri Super App untuk melakukan pendaftaran SKCK secara online. Karakteristik inovasi *trialability* menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK di Polres Pasaman dilakukan tanpa melalui tahap uji coba terlebih dahulu. Kendala dalam pelaksanaan Aplikasi Polri Super App pada pelayanan SKCK di Polres Pasaman adalah keterbatasan akses internet dan dampak geografis dalam penyebaran informasi dan penggunaan aplikasi Polri Super App, masalah teknis dan gangguan server pada aplikasi dan mindset masyarakat yang enggan untuk mengadopsi inovasi aplikasi Polri Super App dalam melakukan pendaftaran SKCK secara online.

DAFTAR REFERENSI

- Akbhari, I., & Prathama, A. (2023). Inovasi aplikasi e-Peken: Optimalisasi potensi UMKM Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 396–409. <https://doi.org/10.52423/neoresjurnal.v4i2.90>
- Annas, A., & Rusnaedy, Z. (2020). Journal of Government Civil Society. *Journal of Government Civil Society*, 3(2), 117–128. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jgs/article/view/2438/1594>

- Anwar, H. R. A. H. (2015). Sistem sentralisasi kepolisian Indonesia dalam paradigma good governance. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 14(1). <http://www.paramarta.web.id/index.php/paramarta/article/view/5>
- Daryanti, F., Jazuli, M., & Sumaryanto, T. (2019). Digitalisasi tari tradisi: Strategi untuk menghadapi tantangan abad 21. *Seminar Nasional Pascasarjana 2019*, 2(1), 183–189. <https://proceeding.unnes.ac.id/snpsasca/article/view/270>
- Duha, Y. (2022). Implementasi aplikasi presisi paten dalam peningkatan pelayanan cepat dan tepat. *Jurnal Teknik, Komputer, Agroteknologi Dan Sains*, 1(1), 69–76. <https://doi.org/10.56248/marostek.v1i1.15>
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi produk E-Lampid dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. https://repository.unair.ac.id/74564/4/JURNAL_Fis.AN.55 18 Duh i.pdf
- Fachruddin, A., & Asriani, R. (2023). Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam perspektif masyarakat pada kependudukan dan pencatatan sipil daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 5(2), 126–140. <https://doi.org/10.51454/jimsh.v5i2.1030>
- Hasibuan, E. S. (2023). Reformasi Polri: Menilik keberhasilan program presisi Polri. *Krtha Bhayangkara*, 17(3), 515–524. <https://doi.org/10.31599/krtha.v17i3.3086>
- Jayamuna, I. M. (2023). Sistem pelayanan kepolisian melalui aplikasi Polri Super App di Polda Lampung sebagai inovasi pelayanan publik. *Jurnal Socia Logica*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.572349/socialogica.v3i1.338>
- Makhnunah, Rodiyah, A., & Isnaini. (2021). Online SKCK service innovation at Sidoarjo Police. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 13(18), 1–5. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v13i0.1127>
- Marieska, N. V., Mukhlis, A., & Rachman, I. F. (2024). Transformasi inovasi dalam peningkatan literasi digital untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan 2030. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 290–298. <https://doi.org/10.62017/merdeka.v1i6>
- Nafitaningrum, A., & Astuti, R. S. (2021). Inovasi layanan pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di wilayah hukum Polrestabes Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 1–18. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i1.29721>
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Pandusaputri, N. A., Mokodompit, R. B. R., Simangunsong, E. P., & Irwansyah. (2024). Kenyamanan pengguna iOS dan Android di kalangan generasi Z. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3357–3373. <https://doi.org/10.36418/syntax-literature.v9i5.16042>
- Pardede, H., & Sitorus, P. (2021). Pemanfaatan interactive e-book berbasis Android untuk meningkatkan hasil belajar mahasiswa. *Jurnal Suluh Pendidikan*, 9(1), 18–23. <https://doi.org/10.36655/jsp.v9i1.523>

- Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian. (2014).
- Permana, T. I. P., Yuwono, T., & Manar, D. G. (2022). Inovasi pelayanan publik pemerintah daerah: Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) untuk menciptakan good governance di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, *11*(3), 111–121. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/34651>
- Pujiantono, A. (2023). Efektivitas pelayanan penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) secara online di Polres Bojonegoro. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, *2*, 633–646. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smia/article/view/7450>
- Puspitasari, D., & Ningsih, D. W. (2023). Meningkatkan kesadaran hukum terhadap transparansi. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Nusantara*, *1*(2), 117–126. <https://nafatimahpustaka.org/pengmas/article/view/81>
- Rachmat, I., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Inovasi pelayanan KIA secara online melalui aplikasi Si D’Nok di Dispendukcapil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, *12*(3). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39933>
- Ramadhianto, B., Maulana, S. B., & Tahyudin, D. (2024). Efektivitas inovasi pelayanan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polres Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1), 1–10. <https://ejournal.unitaspalembang.com/index.php/governance/article/view/354>
- Rompas, B. A., Masengi, E. E., Wawointana, T., & Mewengkang, R. (2023). Analisis pelayanan publik secara online di Polda Sulut. *Jurnal Administro*, *5*(2), 69–76. <https://ejournal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/8298>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *7*(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sukidjan, S. (2019). Pengaruh penerapan disiplin kerja dan profesional terhadap kinerja anggota Polri pada Polres Maluku Tengah. *Jurnal Cita Ekonomika*, *13*(1), 41–54. <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v13i1.2650>
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, *9*(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Wulan, S. K., Erika, E., Ma’rifah, N., Farhani, F., & Novandra, T. Y. (2023). Inovasi layanan surat izin mengemudi (SIM) melalui layanan Sinar (SIM Nasional Presisi) di Tangerang Selatan. *Pentahelix Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1), 93–101. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.93-101>