

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo

Anggi Kusuma Wardany¹, Trendera Aktiva Oktariyanda²

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 19, 2025

Revised June 21, 2025

Accepted June 28, 2025

Available online July 10, 2025

Kata kunci:

Pelayanan Publik; Efektivitas Pelayanan;
Website SKCK Online

Keywords:

*Public Service; Service Effectiveness;
Online SKCK Website*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang, jasa, dan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menyadari betapa pentingnya untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, maka penyelenggara pelayanan publik mengupayakan modernisasi melalui *Electronic Government*. *E-Government* yang diupayakan oleh Polresta Sidoarjo adalah pelayanan pembuatan SKCK disajikan dalam bentuk *Website*. Akan tetapi, pada pelaksanaannya pengurusan permohonan SKCK secara *online* ditemukan beberapa permasalahan yaitu *Website* mengalami gangguan *down*, fitur *Website* yang kurang lengkap, dan kurangnya sosialisasi. Dari kendala tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori efektivitas *Website* menurut Suanandar Said, Samsualam, dan Andi Surahman Batara (2019) meliputi kinerja/*performance*, informasi/*information*, pelayanan/*service*, ekonomi/*economy*. Teknik pengumpulan data

melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SKCK melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo sudah berjalan efektif meskipun masih terdapat beberapa permasalahan. Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa dengan menggunakan *Website Online* memberi kemudahan untuk mendapatkan SKCK. Namun, Polresta Sidoarjo perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan penambahan server, menambah metode pembayaran, memberikan update informasi dan kebijakan baru terkait SKCK, serta penambahan petugas operator.

ABSTRACT

Public service is an activity to fulfill the needs of the community in the form of goods, services, and administrative carried out by public service providers. Realizing how important it is to realize good public service, public service providers are trying to modernize through *Electronic Government*. *E-Government* attempted by Polresta Sidoarjo is a Police Record making service presented in the form of a *Website*. However, in the implementation of Online Police Record application processing, several problems were found, namely the *Website* was down, the *Website* features were incomplete, and there was a lack of socialization. From these obstacles, this study aims to describe the effectiveness of the Police Record making service through the Online *Website* at Polresta Sidoarjo. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The focus of this research uses the theory of *Website* effectiveness according to Suanandar Said, Samsualam, and Andi Surahman Batara (2019) including performance, information, services, and economy. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the quality of Police Record services through the Online *Website* at Polresta Sidoarjo has been running effectively although there are still some problems. User experience shows that using the Online *Website* makes it easier to get a Police Record. However, Polresta Sidoarjo needs to improve the quality of service by adding servers, adding payment methods, providing updated information and new policies related to Police Record, and adding operator officers.

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2017). Dengan kondisi Indonesia saat ini, permintaan terhadap berbagai pelayanan kepada masyarakat akan terus meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, hal ini seiring dengan peningkatan kesejahteraan, pesatnya perkembangan pembangunan daerah, serta

*Corresponding author

Email: anggikusuma.21003@mhs.unesa.ac.id trenderaoktariyanda@unesa.ac.id

bertambahnya jumlah penduduk setiap tahunnya (Oktaviana dan Niswah, 2021). Berdasarkan hal tersebut, menurut (Manardika dan Meirinawati, 2023) pelayanan publik adalah melayani kebutuhan masyarakat atau proses pemberian layanan bagi seluruh kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan kepada suatu instansi ataupun organisasi, sesuai dalam ketentuan dasar serta peraturan yang telah ditetapkan.

Namun, disadari bahwa kondisi obyektif dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah (Supratikno et al., 2018). Kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang buruk juga terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Pada data Laporan Triwulan I Tahun 2024 telah tercatat sejumlah 2.849 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pada saat menggunakan layanan publik. Dugaan maladministrasi merujuk pada kecurigaan atau keyakinan bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap prinsip atau norma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut ini adalah Laporan Ombudsman Republik Indonesia Triwulan I Tahun 2024 yang terdapat 10 peringkat teratas:

Tabel 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Tahun 2024

SUBSTANSI	LAPORAN
Kepegawaian	672
Agraria	418
Perhubungan dan Infrastruktur	291
Hak Sipil dan Politik	164
Pendidikan	153
Kepolisian	138
Administrasi Kependudukan	134
Perdesaan	109
Kesejahteraan Sosial	83
Pemukiman dan Perumahan	72

Sumber: Data Laporan Triwulan I Ombudsman RI Tahun 2024

Pada tabel diatas yang berisi laporan pengaduan masyarakat pada substansi kepolisian menduduki urutan ke-6 dengan jumlah 138 laporan. Hal tersebut menandakan bahwa pelaksanaan pelayanan kepolisian masih belum dilaksanakan secara optimal dan masih terdapat permasalahan sehingga untuk kedepannya perlu dilakukan perbaikan. Dari data tersebut, maka pemerintah berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Langkah yang diambil pemerintah untuk memulihkan kepercayaan masyarakat adalah dengan melakukan inovasi dalam sistem pelayanan publik. Inovasi menjadi hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan bagi instansi pemerintah, karena kemajuan teknologi mengharuskan mereka untuk terus mengikuti perkembangan yang ada menurut Prasrihamni (dalam Putri dan Sukmana, 2023). Bentuk inovasi dengan pemanfaatan digitalisasi pada pelayanan publik disebut dengan *E-Government*. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas sektor publik yang lebih besar di berbagai belahan dunia termasuk di Indonesia, *E-Government* masih dalam tahap pengembangan. Hal ini ditunjukkan dari fakta bahwa hanya sekitar 9% penduduk Indonesia yang merasakan manfaatnya (Utama, 2020).

Inovasi digital mencakup berbagai macam layanan, salah satunya pelayanan dalam kepolisian. beberapa struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah kabupaten atau kota yang biasa disebut dengan Kepolisian Resor (Polres) menerapkan inovasi digital. Pada instansi kepolisian Provinsi Jawa Timur di Kabupaten Sidoarjo, yaitu Polresta Sidoarjo mengembangkan inovasi digital berupa layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) berbasis *Online* melalui *Website*.

Alasan Polresta Sidoarjo menciptakan *Website* SKCK bahwa Kabupaten Sidoarjo termasuk kawasan industri dan padat penduduk sehingga banyak masyarakat yang mengurus pembuatan SKCK sebagai persyaratan melamar pekerjaan. Menurut data dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten terkecil dan terpadat penduduknya dengan luas wilayah 634,39 km². Kemudian, berdasarkan data sensus penduduk dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2024 memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.997.000 jiwa.

Selain itu, alasan untuk menciptakan inovasi digital ini juga karena adanya permasalahan geografis. Menurut *Website* resmi Kabupaten Sidoarjo berbatasan dengan Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo juga menjadi tujuan para pekerja. Adanya fenomena tersebut Polresta Sidoarjo menciptakan inovasi pelayanan salah satunya yaitu pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online*. SKCK *Online* menjadi terobosan baru yang dikeluarkan oleh Polresta Sidoarjo berbasis teknologi bertujuan untuk memangkas birokrasi di Indonesia khususnya dalam pelayanan di sektor Kepolisian (Fauzyiah, 2017).



Gambar 1. Tampilan Home Website SKCK Online

Sumber: *Website SKCK Online* Polresta Sidoarjo

SKCK adalah surat yang dikeluarkan oleh kepolisian untuk menerangkan bahwa pemohon tidak tercatat memiliki tindakan kriminal atau kejahatan hingga pada tanggal dikeluarkannya SKCK tersebut. *Website SKCK Online* ini dapat mempermudah masyarakat, dimana pemohon tinggal menginput data – data pribadi kedalam *Website* yang nantinya data pemohon akan langsung terpusat di Polres dalam bentuk *database*. Selanjutnya pemohon datang ke Polresta dengan membawa berkas persyaratan yang sudah tertera pada *Website*, sehingga pemohon tidak perlu meminta surat pengantar terlebih dahulu melalui RT, RW, dan Kelurahan seperti alur pelayanan sebelumnya yang masih manual. Kemudian pemrosesan dokumen dan estimasi waktu penyelesaian yaitu 24 jam. Kelebihan lainnya pelayanan yang diberikan lebih cepat hanya membutuhkan waktu 5 menit jika mengikuti proses mekanisme pelayanan dengan tepat kemudian mendatangi Mall Mini Pelayanan Polri (MMPP) Polresta Sidoarjo untuk penerbitan.

Namun dalam pelaksanaannya, layanan *Website SKCK Online* masih menghadapi permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh pemohon sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat. Terdapat keluhan bahwa masih kurangnya informasi yang diberikan sehingga pemohon bolak-balik untuk melengkapi berkas pembuatan SKCK. Pendapat tersebut disampaikan oleh Bu Nita Septi selaku pengguna layanan SKCK yang langsung datang ke Polres, sebagai berikut:

“Saya mau daftar CPNS mbak, salah satu persyaratannya kan membutuhkan SKCK ya oleh sebab itu saya datang ke Polres dengan membawa berkas yang mungkin dibutuhkan mbak. Ternyata setelah tanya kepada petugas terkait alurnya bagaimana saya baru tahu kalau sekarang pengurusan SKCK dilakukan secara *online* melalui *Website*. Kemudian setelah saya cek *websitenya* berkas dokumen yang saya bawa ada kekurangan sehingga saya bolak-balik ke Polres”. (Wawancara, 30 September 2024).

Permasalahan lainnya pada *Website SKCK Online* ialah kurangnya fitur-fitur pelayanan pada *Website* SKCK. Saat ini di Polresta Sidoarjo hanya bisa melayani masyarakat yang memiliki KTP Kabupaten Sidoarjo, untuk masyarakat yang memiliki KTP luar kota kemudian membuat SKCK di Polresta Sidoarjo masih belum bisa. Keluhan ini terdapat pada komentar *Instagram*, sebagai berikut:



Gambar 2. Komentar Pemohon Terkait Kendala SKCK
Sumber: Menu Komentar di *Instagram* @skck_polresta_sidoarjo

Tidak hanya kurangnya fitur pelayanan, *Website* SKCK kerap mengalami gangguan sehingga menyebabkan waktu penyelesaian layanan menjadi tertunda. Permasalahan yang disampaikan masyarakat terkait kendala server *down*, sebagai berikut:



Gambar 3. Komentar Pemohon Terkait Kendala SKCK
Sumber: Menu Komentar *Instagram* @skck_polresta_sidoarjo

Berdasarkan data beserta permasalahan yang telah dipaparkan, Polresta Sidoarjo perlu menindaklanjuti dan menanggapi terkait keluhan pelayanan yang diberikan dalam pembuatan SKCK secara *Online*. Diharapkan dengan adanya perbaikan *Website* SKCK secara signifikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, perlunya peningkatan kualitas layanan *Website* SKCK untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, diperlukan analisis mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menyajikan kutipan-kutipan data yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam laporan penelitian tersebut (Moleong, 2019). Sementara itu, pendekatan kualitatif yaitu menjelaskan dan menggambarkan suatu permasalahan secara mendalam dan detail menggunakan kata-kata yang bertujuan untuk mendapatkan informasi terperinci sesuai dengan konteks tindakan, persepsi, motivasi, dan aspek lainnya. Lokasi penelitian berada di Polresta Sidoarjo yang beralamatkan Jalan Raya Cemeng Kalang No. 12, Kelurahan Cemengkalang, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61234. Fokus pada penelitian ini merujuk pada indikator teori efektivitas *Website* menurut Suanandar Said, Samsualam, dan Andi Surahman Batara (2019) meliputi kinerja/*performance*, informasi/*information*, pelayanan/*services*, dan ekonomi/*economy*.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis yaitu data primer, didapatkan dari observasi dan wawancara serta data sekunder, diperoleh dari literatur-literatur, seperti buku, data BPS, data Ombudsman, publikasi pemerintah, dan dokumen resmi lainnya yang relevan. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan lebih mengenai pelayanan SKCK *Online* yang dilaksanakan melalui *Website*. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu pihak internal Sat Intelkam Polresta Sidoarjo bidang pelayanan SKCK seperti Kaur Yanmin (Kepala Urusan Pelayanan Administrasi) SKCK, Uryanmin (Urusan Pelayanan Administrasi) SKCK, petugas operator pelayanan SKCK *Online*, duta layanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), dan beberapa masyarakat pengguna *Website* SKCK *Online*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menurut Miles dan Huberman (dalam Dewi dan Oktariyanda, 2022) yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Polresta Sidoarjo yang telah menghadirkan inovasi berupa *Website* SKCK *Online* tujuannya untuk mempermudah proses pelayanan SKCK bagi masyarakat. *Website* SKCK *Online* hadir sebagai respon terhadap tuntutan masyarakat serta arahan dari pimpinan Polresta Sidoarjo agar dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien. Dengan adanya *Website* SKCK masyarakat dapat

menyimpan identitas secara digital dan melakukan pengajuan SKCK secara *Online* di rumah tidak lagi mengisi data melalui kertas, kemudian datang ke Polres hanya untuk penerbitan SKCK. Hal tersebut dapat menghemat waktu serta mempermudah proses pelayanan bagi semua pihak baik petugas maupun masyarakat. Meskipun begitu, beberapa pemohon menyampaikan keluhan terkait kendala dalam penggunaan *Website* SKCK *Online* seperti, *Website* mengalami gangguan *down*, kurangnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat bolak-balik untuk melengkapi berkas, dan kurangnya fitur. Dari berbagai permasalahan tersebut mengakibatkan beberapa pemohon tidak dapat memanfaatkan layanan *Website* SKCK *Online* secara maksimal.

Mengenai keluhan yang disampaikan oleh pemohon terkait proses pengajuan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan melalui *Website* SKCK *Online* masih perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi perhatian penting bagi Polresta Sidoarjo untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja *Website* guna memastikan layanan dapat berjalan dengan optimal dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepolisian melalui *Website* SKCK *Online*. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo peneliti menggunakan teori efektivitas *Website* menurut (Said & Surahman Batara, 2019) yang mencakup empat indikator yaitu kinerja/*performance*, informasi/*information*, pelayanan/*service*, dan ekonomi/*economy*. Adapun penjelasan terkait indikator beserta hasil wawancara dan dokumentasi informan, sebagai berikut:

1. Kinerja/*Performance*

Menurut (Said & Surahman Batara, 2019) definisi kinerja/*performance* dapat merujuk pada tingkat pencapaian *Website* dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari kecepatannya dalam memberikan pelayanan, yaitu seberapa cepat respon *Website* yang diberikan kepada pengguna dan kemudahan dalam mengakses layanan sehingga dapat diakses oleh pengguna serta jumlah pengguna.

Kemampuan kinerja *Website* SKCK *Online* sudah cukup handal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sehingga dapat mencapai tujuan utamanya yaitu dapat memudahkan masyarakat dapat dibuktikan dengan adanya *Website* SKCK *Online* yang mempermudah pengguna bagi pemohon SKCK secara *online* di Polresta Sidoarjo. Pemohon dapat dengan mudah dan praktis mendapatkan dokumen SKCK tanpa harus meminta surat pengantar terlebih dahulu dan registrasi serta mengisi identitas di kertas secara manual. Jadi masyarakat cukup melakukan pengajuan secara *online* melalui *Website* dan melakukan pembayaran. Kemudian masyarakat datang ke Polres maupun Polsek setempat dengan membawa berkas persyaratan untuk melakukan penerbitan SKCK. Hal ini sejalan dengan yang sudah disampaikan oleh oleh Aiptu Dodik Krisdianto yang menjabat sebagai Kaur Yanmin SKCK di Polresta Sidoarjo, berikut pernyataan dari beliau:

"SKCK *Online* Polresta Sidoarjo itu salah satu tujuannya adalah untuk pemangkasan birokrasi sehingga dapat memudahkan masyarakat terkait pengurusan SKCK yang sebelumnya dilakukan secara manual sekarang pakai *online* berbasis *website*. Jadi daftarnya *online*, pembayarannya juga *online*, semuanya *online* kemudian masyarakat hanya membawa berkas persyaratannya dengan lengkap setelah itu datang ke Polres atau Polsek tanpa melalui RT, RW, Kelurahan." (Wawancara, 28 April 2025)

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya perubahan permohonan SKCK dari menggunakan cara manual menjadi digital melalui *Website Online* didasarkan untuk memangkas birokrasi terhadap kepengurusan membuat SKCK sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen SKCK. Selain itu, pendapat senada juga disampaikan oleh Bapak Romena Novena selaku pemohon *Website* SKCK *Online*, sebagai berikut:

"Saya merasa sangat dimudahkan mbak untuk pengoperasian *Website* ini, saya sering mengurus SKCK untuk perpanjangan paspor dari tahun-tahun sebelumnya, dulu mengurusnya masih manual nulis di kertas melengkapi formulir lumayan banyak isian yang harus dilengkapi jadi kan pastinya lama banget. Nah setelah ada *Website* ini lebih praktis tinggal pencet dan ketik saja, penyelesaiannya juga cepat sekitar 3 menit sudah terbit. Kemudian tampilan *Website* juga *simple* dan mudah dimengerti." (Wawancara, 29 April 2025)

Berdasarkan pendapat dari Bapak Romena Novena dapat diketahui bahwa terkait kinerja *Website* SKCK *Online* sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memudahkan pemohon dalam mengurus SKCK sehingga respon layanan dirasa lebih cepat dari standar pelayanan yang ditentukan yaitu 7 menit pembuatan SKCK

baru dan 3 menit untuk perpanjangan SKCK. Selain mudah dan cepat, tampilan yang dihasilkan pada *Website* juga dapat dimengerti oleh pemohon.

Tabel 2. Jumlah Pengguna Website SKCK Online

LAPORAN STOK OPNAME SKCK POLRESTA SIDOARJO

TAHUN ANGGARAN : 2025
BULAN : JANUARI s.d MEI

SATKER : POLRI
SUB SATKER : POLRESTA SIDOARJO

NO	JENIS MATERIAL PNBP	BULAN	SISA AWAL BULAN	S/D BULAN LALU			BULAN INI				
				TERIMA DR POLDA	DIST POLSEK	SETOR	BRIVA	TERIMA DR POLDA	DIST POLSEK	SETOR	BRIVA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	SKCK	JANUARI	159.241	0	0	0	0	8.000	4.862	280	
2		FEBRUARI	146.051	0	8.000	4.862	280	0	10.000	3.178	209
3		MARET	132.629	0	18.000	8.040	489	0	4.000	2.317	171
4		APRIL	126.109	0	22.000	10.357	660	0	8.000	2.546	132
5		MEI	115.415	0	30.000	12.903	792	0	18.000	4.342	243
Jumlah							0	48.000	17.245	1.035	

Sumber: Polresta Sidoarjo (2025)

Kinerja pada *Website SKCK Online* di Polresta Sidoarjo sudah cukup mudah untuk digunakan. Terbukti dengan banyaknya jumlah pemohon SKCK tahun 2025 pada bulan Januari yaitu 4.862 pemohon, bulan Februari 3.178 pemohon, bulan Maret 2.317 pemohon, bulan April 2.546 pemohon, dan bulan Mei 4.342 pemohon. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengoperasian SKCK melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo sudah sesuai dengan tujuan yakni dapat memudahkan masyarakat serta respon *Website* dalam melayani pemohon juga cepat.



Gambar 4. Standar Pelayanan Pembuatan SKCK

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Dalam penerbitan dokumen SKCK sudah sesuai dengan standar pelayanan yaitu 10 menit untuk pembuatan SKCK baru dan 5 menit untuk perpanjangan SKCK. Adanya *Website SKCK Online* tersebut dapat meningkatkan efisiensi waktu pemohon dalam kepengurusan SKCK, meskipun masih ditemui kendala berupa *Website* yang terkadang mengalami *down*.



Gambar 5. Website Mengalami Server Down

Sumber: *Website SKCK* Polresta Sidoarjo (2025)

Kendala terkait *Website down* juga disampaikan oleh Aipda David selaku Uryanmin SKCK di Polresta Sidoarjo, sebagai berikut:

“Kendalanya memang terkadang *website down*, kalau *website down* otomatis servernya juga mati mbak kalau seperti ini pastinya kami tidak bisa bekerja. Solusi yang kita berikan biasanya kita suruh pemohon agar berkasnya ditumpuk dulu disini kemudian kita mintai nomor telepon, nanti kalau sudah pulih *websitenya* kita kabari pemohon tersebut. Jadi biar masyarakat itu tidak menunggu lama.” (Wawancara, 29 April 2025)

Melalui penjelasan dari Aipda David dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi oleh pemohon SKCK di Polresta Sidoarjo adalah *Website* mengalami *down*, jika terjadi hal tersebut maka petugas tidak bisa melayani masyarakat. Oleh karena itu, solusi yang diberikan pemohon diberitahu untuk berkasnya agar dikumpulkan terlebih dahulu selanjutnya boleh ditinggal keluar. Jika *Website* sudah kembali normal maka petugas akan memberitahu kepada pemohon untuk datang kembali ke Polres meneruskan proses pembuatan SKCK. Penyebab *website down* salah satunya karena permasalahan jaringan dan terlalu banyaknya pemohon. Kemudian terkait *website down*, Polresta Sidoarjo melakukan *maintenance* atau perawatan *website* yang diadakan setiap akhir bulan mengakibatkan server otomatis dimatikan sementara.

2. Informasi/Information

Informasi dalam penelitian ini menurut (Said & Surahman Batara, 2019) dinilai melalui kesesuaian antara kebutuhan informasi yang diinginkan dengan informasi yang dihasilkan atau ditampilkan pada halaman *Website*. Informasi juga menilai bagaimana strategi penyebaran informasi terkait *Website* apakah dapat dijangkau oleh masyarakat luas.

Informasi yang ditampilkan pada *Website SKCK Online* di Polresta Sidoarjo sudah cukup lengkap. Masyarakat sudah mengetahui terkait pengajuan SKCK dari informasi yang ditampilkan pada halaman *Website* tersebut, mulai dari berkas persyaratan yang harus dibawa untuk pengajuan SKCK baru dan perpanjangan SKCK, jadwal pelayanan baik SKCK di Polres dan SKCK keliling, pembayarannya melalui apa, kemudian juga terdapat fitur bantuan tujuannya untuk memberikan pemahaman pemohon apabila kurang paham terkait isi informasi yang disediakan, dan ada panduan alur pengoperasian *Website* sehingga masyarakat tidak kebingungan ketika datang ke Polres. Seperti yang disampaikan oleh Aiptu Dodik, selaku Kaur Yanmin SKCK, sebagai berikut:

“Fitur informasi yang ditampilkan sudah lengkap dan mudah dimengerti oleh masyarakat, kita juga sudah terkoneksi dengan Pengadilan Negeri terkait data kriminal apakah pemohon SKCK ini pernah menjalani hukuman terkait perkara tindak pidana atau tidak, tinggal kita buka jendelanya SIPP PN (Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Negeri) Sidoarjo, kalau ada orang yang membuat SKCK terus orang tersebut bermasalah bisa muncul otomatis datanya”. (Wawancara, 28 April 2025)



SKCK KELILING ONLINE		
SENIN	DEPAN MALL RAMAYANA KIRAN	08:30 - 11:00
SELASA	DEPAN SAMST SIDOARJO KOTA	08:30 - 11:00
RABU	PEREMPATAN DUNGUS SUKODONO	08:30 - 11:00
KAMIS	PASAR BARU PORONG	08:30 - 11:00
JUMAT	DEPAN SAMST SIDOARJO KOTA	08:30 - 11:00
MINGGU	ALUN ALUN SIDOARJO - CAR FREE DAY	06:00 - 08:00
MINGGU	ALUN ALUN SIDOARJO - CAR FREE DAY	06:00 - 08:00
MALL PELAYANAN PUBLIK JL. LINGKAR TIMUR SIDOARJO		
SENIN s.d JUMAT 08:00 - 14:00 SABTU 08:00 - 11:00		
Harga Melayani Perpanjangan SKCK dari POLRESTA SIDOARJO (Tidak Memiliki Bantuk SKCK dan)		
Pelayanan SKCK Baru		
POLRESTA SIDOARJO SENIN s.d JUMAT 08:00 - 13:00 SABTU 08:00 - 11:00		

Gambar 6. Fitur Informasi SKCK Online Polresta Sidoarjo

Sumber: *Website SKCK Polresta Sidoarjo* (2025)

Melalui penjelasan yang disampaikan oleh Aiptu Dodik dapat diketahui bahwa fitur-fitur pada *Website* dan informasi yang disediakan sudah lengkap bahkan terkoneksi dengan halaman jendela Pengadilan Negeri Kabupaten Sidoarjo yaitu SIPP PN sehingga dapat dengan otomatis mengetahui informasi catatan perkara tindak pidana pemohon. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan fitur yaitu *Website SKCK Polresta Sidoarjo* belum bisa terkoneksi dengan Polres di seluruh Indonesia sehingga pemohon yang tinggal di Sidoarjo namun memiliki KTP luar kota atau tidak berdomisili Kabupaten Sidoarjo jika ingin melamar pekerjaan di Sidoarjo Polres tidak bisa menerbitkan SKCK. Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, Polresta Sidoarjo hanya bisa membantu dengan memberikan kartu sidik jari bantuan.

Upaya yang dilakukan untuk penyebaran informasi *SKCK Online*, Polresta Sidoarjo memanfaatkan sosial media seperti *Instagram* dan *Tiktok* agar dapat menjangkau masyarakat luas terkait pelayanan *SKCK Online*. Seperti yang diketahui, sosial media merupakan media perpanjangan tangan dan lidah untuk meningkatkan kapasitas manusia dalam mengembangkan struktur sosial. Sehingga Polresta Sidoarjo memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi dan memperkenalkan *Website SKCK Online*

sebagai jawaban dari kebutuhan masyarakat. Polresta Sidoarjo juga mengadakan pelayanan SKCK Keliling tujuannya untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang rumahnya jauh dari Polres dapat dengan mudah membuat SKCK. Hal ini disampaikan juga oleh Brigpol Ike Wahyu, selaku petugas operator pelayanan SKCK, sebagai berikut:

“Kalau mengadakan sosialisasi kita cuma sosialisasi lewat sosmed *Instagram* dan *Tiktok*. Selain itu, kalau kita lagi dinas luar SKCK keliling kayak di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lingkar Timur, Mall Lippo, *Car Free Day* Alun-alun, Pasar Porong, dan Pasar Krian itu kita sama sosialisasi juga mbak. Nah itu biasanya kita ngasih tahu jadwalnya kalau hari ini ada pelayanan SKCK keliling dan setiap hari ada di Polres gitu. Jadi selama ini orang-orang taunya lewat sosmed, *website*, temannya. Mungkin itu yang menjadi penyebab ada beberapa masyarakat kurang tau informasi SKCK karena tidak aktif bersosial media”. (Wawancara, 29 April 2025)

Informasi yang ditampilkan pada *Website SKCK Online* sudah lengkap sehingga memudahkan pemohon untuk membuat permohonan SKCK. Namun masih terdapat beberapa pemohon yang kesulitan untuk mendapatkan SKCK dikarenakan tidak ber-KTP Sidoarjo. Terkait strategi penyebaran informasi, terlihat bahwa masyarakat sudah banyak yang mengetahui adanya *Website SKCK Online* melalui sosial media, *website*, dan teman/rekan pemohon. Pengadaan sosialisasi hanya dilakukan melalui sosial media dan ketika sedang dinas luar SKCK keliling, terkait masyarakat yang kurang mengetahui informasi mengenai SKCK *Online* mungkin salah satunya disebabkan karena tidak aktif bersosial media. Indikator informasi/*information* masih terdapat catatan kurangnya sosialisasi yang dilakukan serta kebaruan regulasi yang kurang diinformasikan dan metode pembayaran masih terbatas, hanya bisa dilakukan dengan datang ke Bank transfer ke rekening BRI Polres dan tunai/*cash* melalui *teller* BRI yang disediakan di ruang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polresta Sidoarjo.

3. Pelayanan/Service

Pelayanan dalam penelitian ini menurut (Said & Surahman Batara, 2019) diartikan tujuannya untuk mengukur bagaimana pelayanan pada suatu *Website* dalam mendukung teknologi informasi dan penerimaan pengguna. Kemudian kecepatan admin selaku tenaga profesional *Website* dalam memberikan pelayanan serta bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna mengenai penggunaan *Website*. Kepuasan penggunaan yang diinginkan mengacu pada kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap kinerja *Website*.

Pada pemaparan pada hasil penelitian terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penggunaan *Website SKCK Online* di Polresta Sidoarjo, sikap petugas pelayanan sudah tanggap terhadap keluhan-keluhan yang dialami oleh pemohon SKCK. Petugas merespon dengan baik apabila masyarakat terdapat kendala terkait pengajuan SKCK. Saudara Aprilia Susanti, sebagai pemohon SKCK turut menanggapi terkait pelayanan petugas SKCK d Polresta Sidoarjo, sebagai berikut:

“Menurut saya petugas SKCK sudah tanggap dalam memberikan pelayanan mbak. Ketika saya ingin melakukan perpanjangan SKCK, langsung diarahkan untuk mengikuti petunjuk dari banner yang disediakan terkait mekanisme pendaftarannya. Jika ada pertanyaan kurang paham langsung saya tanyakan, dan responnya juga baik”. (Wawancara, 29 April 2025)



Gambar 7. Kesopanan Petugas SKCK memberikan Pelayanan
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan observasi, dokumentasi, dan pendapat yang disampaikan oleh pihak diatas diketahui pada indikator pelayanan/*service* sudah cukup terpenuhi. Petugas pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo tanggap memberikan pelayanan kepada pemohon. Polresta Sidoarjo juga mempunyai standar pelayanan dan maklumat pelayanan tersendiri sehingga dapat sebagai acuan untuk petugas agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan dibuktikan dengan adanya hasil kepuasan masyarakat atau disebut dengan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) menerangkan bahwa pelayanan SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo mendapatkan nilai 93,91% sehingga mendapatkan kategori A.



Gambar 8. Sertifikat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan SKCK

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Hasil dari IKM diambil dari pengisian survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi e-survey Polri dan wawancara langsung dengan pemohon terkait bagaimana petugas memberikan pelayanan SKCK. Meskipun masih terdapat kendala yaitu kurangnya petugas operator pada pelayanan SKCK yang hanya berjumlah 4 orang. Petugas operator juga digilir pada hari Selasa sampai Kamis untuk melaksanakan dinas pelayanan SKCK keliling. Sehingga ketika pemohon membeludak, petugas SKCK merasa keberatan mengakibatkan antri sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu standar pelayanan yang sudah ditentukan.

4. Ekonomi/*Economy*

Menurut (Said & Surahman Batara, 2019) penilaian ekonomi dilihat dengan banyaknya biaya operasional yang diperlukan untuk pengadaan layanan *Website*. Biaya tersebut mencakup biaya operasional *website* dan biaya lainnya. Hal ini nantinya akan dibandingkan dengan manfaat atau keuntungan yang diperoleh saat menggunakan *website*.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ekonomi digunakan untuk mengelola sumber daya yang mencakup anggaran. Dalam mendukung pengembangan *Website SKCK Online*, Polresta Sidoarjo mengalokasikan anggaran untuk petugas pelaksana pelayanan SKCK sebesar 160.000 (seratus enam puluh ribu rupiah) perharinya atau 4.800.000 (empat juta delapan ratus ribu rupiah) dalam satu bulan. Selain itu, Polresta Sidoarjo juga mengeluarkan biaya operasional *website* yang mencakup biaya *maintenance* atau pemeliharaan dan perawatan, sarana prasarana termasuk komputer, *printer*, alat sidik jari dan prasarana lain serta biaya internet Wifi bagi pengguna layanan selama pemohon berada di Gedung Mall Mini Pelayanan Polri Polresta Sidoarjo. Berikut merupakan anggaran inovasi *Website SKCK Online* dari Bagren (Bagian Perencanaan) Tahun 2024:

Tabel 3. Anggaran Dana Pengembangan *Website SKCK Online* Polresta Sidoarjo Tahun 2024

Alokasi Dana		Rp. 158.929.069
No.	Program/Kegiatan	Jumlah Biaya (Tahun)
1.	<i>Maintenance</i> /Harwat Pengembangan <i>Website SKCK</i>	Rp. 50.000.000
2.	Biaya Internet Ruang Mall Mini Pelayanan Polri 100 MBPS (1 Unit)	Rp. 18.000.000
3.	Biaya Internet Astinet LED Ruang Mall Mini Pelayanan Polri 10 MBPS (1 Unit)	Rp. 39.600.000

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa anggaran dana untuk pengembangan *Website SKCK Online* di Polresta Sidoarjo sudah cukup besar untuk mendukung infrastruktur atau sarana prasarana inovasi SKCK *Online* sebesar Rp. 158.929.069, tentunya dengan dana tersebut terbilang cukup untuk penyediaan infrastruktur dan belanja pegawai terkait pelayanan SKCK. Sehingga dengan adanya anggaran tersebut dapat memberikan manfaat atau keuntungan bagi pemohon *website* SKCK salah satunya yaitu dapat menggunakan fasilitas Wifi gratis untuk memudahkan pemohon dalam mengakses *website*, hal ini diungkapkan oleh Saudari Antika Ayu, selaku pemohon SKCK *Online*, sebagai berikut:

“Keuntungan yang saya rasakan salah satunya itu adanya wifi gratis. wifi disini sangat membantu karena ini tadi juga saya tidak ada paket data untuk membuka *website*, kemudian saya langsung disuruh petugas untuk menghubungkan fasilitas Wifi yang disediakan disini mbak”. (Wawancara, 30 April 2025)

Kemudian Bapak Afri menyampaikan pendapat terkait manfaat yang dirasakan dengan adanya *website* SKCK *Online*, sebagai berikut:

“Manfaat dan keuntungan yang saya rasakan menurut saya dengan adanya *website* SKCK ini sangat memudahkan sekali ya mbak. Hasil cetak SKCK yang diterbitkan juga bagus dan jelas, tidak terdapat kesalahan penulisan jadi saya merasa puas”. (Wawancara, 28 April 2025)



Gambar 9. Fasilitas dan Sarana Prasarana Ruang Pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Masyarakat dapat menggunakan wifi gratis untuk dapat mengakses *website*, pemohon tidak lagi kebingungan apabila tidak mempunyai paket data. Masyarakat juga mendapatkan kemudahan proses pelayanan setelah adanya pelayanan SKCK yang dilakukan secara *online* melalui *website*, serta hasil cetak dokumen SKCK yang jelas tidak terdapat kesalahan penulisan. Sementara untuk jumlah honor petugas pelayanan SKCK *Online* juga terbilang cukup baik, semua komponen biaya ini diperlukan untuk mendukung fungsi *website* secara keseluruhan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif kepada para pengguna. Berdasarkan observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti serta keterangan yang disampaikan oleh beberapa pihak diatas, maka dapat diketahui dari dimensi ekonomi/*economy* dengan banyaknya biaya operasional yang telah disebutkan pengadaan layanan *website* dapat memberikan manfaat dan keuntungan yang dirasakan oleh pemohon dalam penggunaan layanan *Website* SKCK *Online* di Polresta Sidoarjo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo sudah berjalan efektif meskipun masih terdapat beberapa permasalahan ataupun kendala. Adapun penilaian ini dianalisis menggunakan teori efektivitas *Website* menurut (Said & Surahman Batara, 2019) yang pertama adalah indikator kinerja/*performance*, kinerja *Website* SKCK *Online* sudah berjalan dengan cukup baik karena banyak kemudahan yang didapatkan ketika pemohon menggunakan *Website*. *Website* ini dapat diakses 24 jam

sehingga pemohon bisa melakukan pelayanan SKCK dimana saja dan kapan saja tanpa meminta surat rekomendasi dari Rt, Rw, Kelurahan terlebih dahulu serta tanpa mengisi data secara manual. Namun, dalam penerapan pelayanannya masih mengalami beberapa kendala seperti *Website down* saat dioperasikan sehingga dapat dikatakan masih belum optimal.

Kedua, indikator informasi/*information* pada *Website SKCK Online* ini berkaitan dengan kelengkapan fitur informasi yang tersedia untuk memberikan layanan pada pengguna *Website*. Kelengkapan fitur informasi yang disediakan cukup lengkap meskipun masih belum terdapat fitur yang dapat terkoneksi dengan Polres lainnya, namun Polresta Sidoarjo memberikan solusi dengan bantuan sidik jari. Kemudian terkait penyebaran informasi masih kurang maksimal karena sosialisasi hanya dilakukan melalui sosial media dan penyebaran terkait kebaruan informasi masih kurang menyebabkan masyarakat bolak-balik datang ke Polres dikarenakan tidak mengetahui alur prosedur layanan terutama pada pemohon yang tidak aktif dalam bersosial media atau memiliki keterbatasan literasi digital. Metode pembayaran juga masih terbatas

Ketiga, indikator pelayanan/*service* pada *Website SKCK Online* dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, petugas pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo sudah melayani pemohon dengan baik dengan menerapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan. Para petugas pelayanan telah memaksimalkan upaya dalam memperkenalkan *Website SKCK Online* salah satunya seperti pemasangan media banner dan informasi terkait pelayanan SKCK di ruangan SPKT serta di loket pelayanan. Selain itu, dapat dibuktikan dengan sikap tanggap dalam melayani pemohon apabila mengalami kesulitan. Dengan adanya sikap tersebut, pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo mendapatkan hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) berkategori A. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan bahwa jika terjadi banyak pemohon, petugas operator pelayanan merasa kuwalahan karena terdapat penggiliran petugas melaksanakan pelayanan SKCK Keliling. Hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi lama sehingga tidak sesuai standar pelayanan 5-10 menit penyelesaian.

Keempat, indikator ekonomi/*economy*, *Website SKCK Online* sudah direalisasikan dengan cukup baik. Dapat diketahui anggaran yang dialokasikan untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan SKCK untuk dana sarana prasarana, fasilitas pendukung, dan honor pegawai sudah terealisasi dengan baik. Hal ini sudah sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, pemohon mendapatkan manfaat bahwa dengan adanya *Website* ini dapat mempermudah proses pelayanan, fasilitas yang diberikan seperti adanya wifi gratis juga dapat membantu pemohon apabila terkendala jaringan dan tidak memiliki paket data, serta hasil terbitan dokumen SKCK juga dicetak secara jelas tidak terdapat kecacatan dan kesalahan penulisan sehingga pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemohon SKCK di Polresta Sidoarjo.

SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui *Website Online* di Polresta Sidoarjo, terdapat saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu:

1. Perlu dilakukan perbaikan berkala pada *Website SKCK* dengan penambahan server, karena beberapa pemohon mengalami kendala *Website down* saat menggunakan layanan SKCK. Kemudian, Polresta Sidoarjo perlu bekerja sama dengan perusahaan IT yang kualitasnya lebih teruji untuk menangani *Website down* supaya *Website SKCK* dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat.
2. Perlu menambahkan metode pembayaran seperti *e-wallet* atau *mobile banking* agar lebih memudahkan pemohon dalam proses pembayaran karena metode pembayaran pelayanan SKCK masih terbatas.
3. Perlunya menambahkan sekitar 2 petugas operator SKCK. Dengan adanya penambahan petugas operator apabila pemohon terlalu banyak maka pelayanan bisa lebih cepat tanpa antri panjang dan mampu melayani banyak pemohon dalam waktu yang bersamaan.
4. Perlu mengoptimalkan penyebaran informasi dengan menambah sosial media lainnya sehingga dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Selain itu, perlu untuk memperbarui informasi secara berkala baik melalui sosial media atau pada tampilan *Website* karena masih terdapat masyarakat belum mengetahui informasi serta kebijakan baru yang telah ditetapkan.

REFERENSI

- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur. (2024). Kabupaten Sidoarjo. <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-sidoarjo/>. Diakses pada 7 November 2024
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan *Electronic Government* Melalui Mesin Anjungan

- Dukcapil Mandiri (ADM) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). Publika, 637–652. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>
- Fanida, Eva. H. (2018). *Electronic Government*. Unesa University Press
- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Komunikasi Publik : (Sebuah Analisis Penerapan Aplikasi Super App Polri untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Situbondo). Publika, 715-726.
- Indrajit, P. R. E. (2022). *Electronic Government*. PREINEXUS.
- Fauzyiah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo. Publika, 5(5)
- Manardika, N. D., & Meirinawati, M. (2023). Penerapan Pelayanan Prima Pada Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan. Publika, 2007–2018. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p2007-2018>
- Moleong, L. J. (2019). Metodologi penelitian kualitatif, Bandung. Pariwisata Pedesaan Sebagai Alternatif Pembangunan Berkelanjutan (Laporan Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi) Yogyakarta.
- Novanti, H. D., & Meirinawati. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Berbasis *Website Link and Match* Assik (Arek Suroboyo Siap Kerjo) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. Publika, 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p619-630>
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). Pelayanan Publik. Unesa University Press
- Oktaviana, G. B., & Niswah, F. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Samsat Corner di ITC (*Internasional Trade Centre*) Kota Surabaya. Publika, 69–82. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p69-82>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Triwulan I Tahun 2024. www.ombudsman.go.id
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Putri, A. A. C., & Sukmana, H. (2023). Inovasi Kebijakan Polresta Sidoarjo dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Penerbitan SKCK. Reformasi, 13(2), 352–361. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/rfr.v13i2.4829>
- Ramadhan, A., & Meiliana, D. (2021). Polri Telah Terapkan 15 Aplikasi Pelayanan Publik. KOMPAS.com. <https://nasional.kompas.com/read/2021/06/16/13332401/polri-telah-terapkan-15-aplikasi-pelayanan-publik-kapolri>. Diakses pada 1 November 2024.
- Said, S., & Surahman Batara, A. (2019). Efektivitas Sistem Berbasis Data Terkomputerisasi pada Pelayanan Rawat Jalan (Studi Kasus di Puskesmas Barukku Kab. Sidrap). In Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis (Vol. 13). www.sundhed.dk
- Salsabilla Putri Rahmadhany, & Evi Satispi. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Jurnal Media Administrasi, 9(1), 195–207. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1547>
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Supratikno, M. A., Suprihanto, J., & Mathori, M. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gondokusuma Kota Yogyakarta (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha)
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2019). Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep. JPSI (*Journal of Public Sector Innovations*), 3(1), 28. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>
- Utama, A. A. G. S. (2020). *The implementation of E-Government in indonesia*. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(7), 190–196. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i7.929>
- Wayan, I., Pradnyandita, A., Sihotang, E., & Nurindahwati, Z. (2024). *The Accountability and Transparency of Police Record Certificate (SKCK) Issuance Services at the Bali Regional Police. Return: Study of Management, Economic and Bussines*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.57096/return.v3i8.256>
- Website Resmi Kabupaten Sidoarjo. (2024). Sidoarjo yang Gemilang. <https://www.sidoarjokab.go.id/>
- Website SKCK Online Polresta Sidoarjo. (2018). SKCK Online Polresta Sidoarjo. <https://skckonline.polrestasidoarjo.com/>