

## Evaluasi Penggunaan SUPER APP POLRI dalam Pembuatan SKCK Online di Kalimantan Tengah

*Evaluation of the Use of the POLRI Super App in Online Police Clearance Certificate (SKCK) Applications in Central Kalimantan*

Risa Lina<sup>1</sup>, Alfri<sup>2</sup>

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 29 May 2026

Revised 30 May 2026

Accepted 10 June 2026

Available online 15 June 2026

#### Keywords:

Aplikasi Super Polri, pelayanan kepada masyarakat, pengurusan SKCK secara online, transformasi digital, serta SPBE.

#### Keywords:

POLRI SUPER APP, public services, online SKCK, digital transformation, and SPBE.



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

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the use of the POLRI SUPER APP in providing online services for obtaining a Police Clearance Certificate (SKCK) at the Central Kalimantan Regional Police and to identify the challenges encountered during its implementation. This research is driven by efforts to transform public services through the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), which aims to improve the effectiveness, efficiency, and quality of services provided to the community. This study uses a qualitative approach, and data were collected through observation, interviews, and documentation. The study involved staff from the SKCK service and members of the public who used the online SKCK service. The results of the study indicate that the use of the POLRI SUPER APP has facilitated the process of obtaining an SKCK, as the service can be accessed in a more convenient, faster, and efficient manner. The application helps the public register without having to visit the service location beforehand. Nevertheless, its implementation still faces several challenges, such as server issues, difficulties in the account verification process, unstable internet connections, and a lack of understanding among some members of the public regarding the use of digital-based services. In addition, people are still required to visit the service office for verification and document collection, meaning that the benefits of digitalization have not yet been fully realized.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami cara penggunaan aplikasi SUPER APP POLRI dalam memberikan layanan online untuk mendapatkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda Kalimantan Tengah serta mengetahui hambatan-hambatan yang muncul selama proses penerapan aplikasi tersebut. Penelitian ini dilakukan karena adanya upaya untuk mengubah cara pelayanan publik menjadi lebih baik melalui penerapan Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE), dengan harapan dapat meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, hemat, dan berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan anggota dari layanan SKCK serta masyarakat yang menggunakan layanan SKCK secara online. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SUPER APP POLRI membuat proses pembuatan SKCK menjadi lebih mudah, karena tersedia layanan dengan cara yang lebih nyaman, cepat, dan efisien. Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mendaftar tanpa harus datang ke tempat pelayanan terlebih dahulu. Meskipun begitu, penggunaannya masih mengalami beberapa kendala, seperti masalah pada server, kesulitan dalam proses verifikasi akun, koneksi internet yang sering tidak stabil, serta kurangnya pemahaman dari sebagian orang mengenai cara mengakses layanan berbasis digital. Selain itu, masyarakat tetap harus datang ke kantor pelayanan untuk melakukan verifikasi dan mengambil dokumen, sehingga keuntungan dari digitalisasi belum sepenuhnya dirasakan.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di zaman digital telah mengubah cara pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Vial, 2019; Mergel et al., 2019).

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu memberikan pelayanan yang menggunakan informasi teknologi. Sebagai cara untuk menerapkan layanan digital, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) meluncurkan SUPER APP POLRI yang menawarkan berbagai layanan kepolisian secara online, termasuk layanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Layanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengurus SKCK dengan lebih mudah, tanpa harus melalui proses manual pelayanan yang memakan waktu.

Dalam teori Transformasi Digital di Sektor Publik, transformasi digital tidak hanya tentang penggunaan teknologi, tetapi juga tentang peningkatan kualitas layanan untuk masyarakat (Mergel et al., 2019). Transformasi digital juga bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (Vial, 2019; Tangi et al., 2021). Dengan SUPER APP POLRI membuat SKCK jadi lebih mudah karena orang bisa mendaftar secara online. Namun dalam praktiknya, masih terdapat beberapa masalah yang ditemukan, seperti gangguan pada server, koneksi internet yang tidak stabil, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi digital. Ini menunjukkan bahwa layanan digital masih perlu diperbaiki. Keadaan agar bisa berjalan dengan lebih baik. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana SUPER APP POLRI digunakan dalam layanan pembuatan SKCK online di Polda Kalimantan Tengah dan juga untuk mengetahui masalah yang dihadapi selama pelaksanaannya .

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami bagaimana SUPER APP POLRI digunakan dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online di Polda Kalimantan Tengah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini fokus pada situasi yang terjadi di lapangan, terutama pengalaman masyarakat dan petugas dalam proses pelayanan yang menggunakan sistem digital. Penelitian ini dilakukan di Polda Kalimantan Tengah, tepatnya di bagian layanan SKCK. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat yang telah menggunakan layanan SKCK online melalui SUPER APP POLRI. Pemilihan informan dilakukan dengan cara yang sengaja, artinya mereka dipilih sesuai dengan kebutuhan dan relevansi dengan penelitian. Cara pengumpulan data dilakukan dengan melihat langsung, berbicara dengan orang-orang, dan mengumpulkan dokumen. Pengamatan dilakukan dengan cara melihat langsung proses pelayanan SKCK online di tempat penelitian. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana aplikasi digunakan, seberapa baik pelayanan yang diberikan, serta permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan petugas pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai sumber data yang mendukung proses pelayanan dan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tiga langkah, yaitu pengurangan data , penyajian data , dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan data yang akurat, penelitian ini menggunakan metode triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan cara ini, data yang diperoleh menjadi lebih jelas dan dapat dipercaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Polda Kalimantan Tengah, penggunaan SUPER APP POLRI dalam pelayanan pembuatan SKCK online telah memberikan perubahan pada sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Sebelum adanya layanan online, masyarakat harus datang langsung ke kantor kepolisian untuk melakukan pendaftaran, mengisi formulir, dan menunggu proses pelayanan. Setelah diterapkannya SUPER APP POLRI, masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan melengkapi data secara online melalui

aplikasi. Hal tersebut menunjukkan adanya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penggunaan aplikasi SUPER APP POLRI dinilai cukup membantu karena masyarakat dapat melakukan proses administrasi awal tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Pengguna hanya perlu mengisi data diri dan mengunggah persyaratan melalui aplikasi yang tersedia. Dari hasil wawancara, sebagian masyarakat merasa pelayanan menjadi lebih praktis karena dapat menghemat waktu dan mempermudah proses pendaftaran. Selain itu, sistem digital juga membantu petugas pelayanan dalam proses pendataan karena data pemohon sudah tersimpan secara otomatis dalam sistem aplikasi.

Meskipun demikian, pelayanan SKCK online melalui SUPER APP POLRI masih belum berjalan sepenuhnya maksimal. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran secara online tetap harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengambil SKCK fisik. Pada tahap tersebut masyarakat masih harus mengikuti antrean pelayanan bersama pemohon lainnya. Kondisi ini menyebabkan pelayanan digital belum sepenuhnya mampu mengurangi antrean secara langsung, terutama ketika jumlah pemohon sedang meningkat. Dengan demikian, proses pelayanan masih memerlukan waktu tunggu meskipun pendaftaran awal sudah dilakukan secara online.

Selain masalah antrean, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala teknis dalam penggunaan aplikasi SUPER APP POLRI. Kendala yang sering dialami masyarakat antara lain server yang mengalami gangguan, aplikasi yang sulit diakses, proses verifikasi akun yang lambat, serta jaringan internet yang tidak stabil. Beberapa pengguna juga mengaku kesulitan saat melakukan login maupun mengunggah dokumen persyaratan ke dalam aplikasi. Kondisi tersebut membuat sebagian masyarakat merasa bingung sehingga memilih datang langsung ke kantor pelayanan untuk meminta bantuan kepada petugas.

Dalam teori *Digital Transformation in Public Sector*, transformasi digital dijelaskan sebagai perubahan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Mergel et al., 2019; Vial, 2019). Transformasi digital tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kualitas sistem pelayanan, kemudahan akses, pengalaman pengguna, serta kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik (Tangi et al., 2021).. Transformasi digital tidak hanya berfokus pada penggunaan aplikasi atau teknologi, tetapi juga pada kualitas sistem pelayanan, kemudahan akses, pengalaman pengguna, serta kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital dapat dilihat dari sejauh mana teknologi mampu memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dikaitkan dengan teori tersebut, penggunaan SUPER APP POLRI di Polda Kalimantan Tengah sudah menunjukkan adanya perubahan pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital. Proses pendaftaran yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi. Akan tetapi, penerapan transformasi digital dalam pelayanan SKCK masih belum berjalan sepenuhnya optimal karena beberapa tahapan pelayanan masih dilakukan secara manual, khususnya pada proses pengambilan SKCK fisik yang tetap mengharuskan masyarakat datang dan mengantre di kantor pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan digital dan pelayanan langsung masih berjalan secara bersamaan.

Teori *Digital Transformation in Public Sector* juga menjelaskan bahwa kualitas sistem dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan digital. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem SUPER APP POLRI masih perlu ditingkatkan karena

gangguan server dan kendala teknis lainnya mempengaruhi kenyamanan masyarakat saat menggunakan aplikasi. Ketika aplikasi sulit diakses atau proses verifikasi berjalan lambat, masyarakat cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, kualitas sistem aplikasi menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.

Selain kualitas sistem, keberhasilan transformasi digital juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, baik petugas pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem SUPER APP POLRI masih perlu ditingkatkan karena gangguan server dan kendala teknis lainnya mempengaruhi kenyamanan masyarakat saat menggunakan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Cordella dan Paletti (2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan pemanfaatan teknologi berpengaruh terhadap keberhasilan layanan digital di sektor publik. Pendampingan dari petugas masih sangat diperlukan karena tidak semua masyarakat memahami penggunaan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, selain perbaikan sistem aplikasi, diperlukan juga sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan SUPER APP POLRI agar pelayanan digital dapat dimanfaatkan secara lebih optimal. Kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat merupakan faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan publik (Alvarenga et al., 2020; Kettunen & Kallio, 2019).

Secara keseluruhan, penggunaan SUPER APP POLRI dalam pelayanan pembuatan SKCK online di Polda Kalimantan Tengah sudah cukup membantu dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Akan tetapi, masih diperlukan peningkatan kualitas sistem, stabilitas jaringan, serta pengelolaan pelayanan pada tahap pengambilan berkas fisik agar antrean pelayanan dapat dikurangi. Dengan adanya perbaikan tersebut, pelayanan publik berbasis digital diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## **SIMPULAN**

Menurut hasil penelitian yang dilakukan di Polda Kalimantan Tengah, penggunaan SUPER APP POLRI untuk layanan pembuatan SKCK secara online telah mengubah cara pelayanan publik dari yang manual menjadi berbasis digital. Layanan ini ada untuk membantu masyarakat mendaftar dan mengisi data secara online, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Penggunaan layanan digital ini juga merupakan salah satu cara untuk menjalankan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Namun, dalam praktiknya, layanan SKCK online melalui SUPER APP POLRI masih belum berfungsi dengan maksimal. Walaupun orang-orang sudah mendaftar secara online, saat mengambil berkas fisik, mereka tetap harus datang langsung ke kantor pelayanan dan ikut antrean. Di samping itu, masih ada beberapa masalah seperti gangguan pada server, lambatnya proses verifikasi akun, jaringan internet yang tidak stabil, dan kurangnya pemahaman dari sebagian orang tentang cara menggunakan aplikasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan digital masih perlu diperbaiki agar tujuan pelayanan yang efektif dan efisien bisa tercapai dengan baik.

Menurut teori Transformasi Digital di Sektor Publik, transformasi digital tidak hanya memperhatikan penggunaan teknologi, tetapi juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses, kenyamanan pengguna, dan efektivitas proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan SUPER APP POLRI sudah menunjukkan adanya usaha untuk mengubah

cara digital dalam pelayanan publik oleh kepolisian. Namun, perubahan ini masih dalam proses penyesuaian karena layanan digital dan layanan langsung masih berlangsung bersamaan.

Secara umum, pemakaian SUPER APP POLRI untuk layanan pembuatan SKCK online di Polda Kalimantan Tengah telah sangat membantu masyarakat dan mendukung perubahan digital dalam pelayanan publik. Namun, masih perlu ada peningkatan dalam kualitas sistem aplikasi, perbaikan cara pelayanan, pengurangan antrean saat pengambilan berkas fisik, dan penyuluhan kepada masyarakat agar pelayanan digital bisa berjalan lebih baik, efektif, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, dianjurkan kepada Polda Kalimantan Tengah untuk meningkatkan kualitas aplikasi SUPER APP POLRI, terutama dalam hal stabilitas server, proses verifikasi akun, dan kemudahan akses pengguna agar layanan SKCK secara online bisa berjalan lebih baik dan lancar. Selain itu, harus dilakukan pengenalan dan pembelajaran terus menerus kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi agar meningkatkan pemahaman dan penggunaan layanan digital. Peningkatan cara mengurus pelayanan saat pengambilan SKCK fisik juga harus dilakukan agar mengurangi antrian dan meningkatkan keefektifan pelayanan. Dengan demikian, pengembangan layanan publik secara digital melalui aplikasi SUPER APP POLRI bisa memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

## REFERENSI

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69–72.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). ICTs and value creation in public sector organizations. *Government Information Quarterly*, 36(2), 304–312.
- Criado, J. I., Guevara-Gómez, A., & Villodre, J. (2023). Digital transformation and public sector innovation. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101804.
- Janowski, T. (2016). Implementing sustainable development goals with digital government. *Government Information Quarterly*, 33(4), 603–613.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2019). Citizen participation in digital government services. *Information Polity*, 24(4), 421–436.
- Madsen, C. Ø., & Kræmmergaard, P. (2016). Warm experts in digital transformation. *Government Information Quarterly*, 33(4), 583–595.
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Nugroho, R., & Prasetyo, A. (2022). Transformasi digital dalam pelayanan publik di era Society 5.0. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(3), 289–304.
- Putri, N. A., & Prabawati, I. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis digital pada instansi pemerintah. *Publika*, 10(2), 721–734.
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2021). Digital transformation of public services in Indonesia. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(4), 15–24.

- Rachmawati, T. (2020). Hambatan implementasi e-government dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 45–60.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Sari, D. P., & Kurniawan, B. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 89–101.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan e-government dalam pelayanan administrasi kepegawaian. *Journal of Public Sector Innovations*, 3(1), 28–34.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Wijatmoko, T. E. (2020). E-government service quality using E-GovQual dimensions. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3, 213–219.
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas layanan aplikasi KAI Access oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Publika*, 11(4), 2137–2150.