

EVALUASI EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KEBIJAKAN PELAYANAN SKCK BAGI PENDUDUK TANJUNG JABUNG TIMUR

Nopita Inriani¹, Haeran², Kurniawan³

Program Studi Perbankan Syariah, Institut Al Mujaddid Sabak

nopita_indri@icloud.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Tanjung Jabung Timur dan memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan. Penelitian menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang digunakan berasal dari berbagai sumber sekunder, seperti jurnal ilmiah, laporan pemerintah, dan regulasi terkait pelayanan publik. Penelusuran literatur dilakukan secara purposive, dengan memilih literatur yang relevan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan SKCK, seperti efisiensi, kepuasan pengguna, dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di Polres Tanjung Jabung Timur dapat ditingkatkan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan online, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai penggunaan platform digital. Rekomendasi yang diberikan diharapkan mampu meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan SKCK, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, SKCK, kepuasan pengguna, teknologi pelayanan, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pemerintahan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Di tengah dinamika sosial dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pemerintahan. Sellang et al. (2022) menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya mencakup aspek kualitas, tetapi juga kecepatan, akuntabilitas, dan transparansi dalam prosesnya. Masyarakat mengharapkan pelayanan responsif, yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap berbagai kebijakan pelayanan publik menjadi penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan.

Salah satu dokumen penting yang sering dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia adalah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). SKCK berfungsi sebagai bukti resmi yang menyatakan apakah seseorang memiliki catatan kriminal atau tidak, sehingga banyak digunakan dalam berbagai keperluan administratif, seperti lamaran kerja, pengajuan visa, dan proses hukum lainnya (Walangitan et al., 2020). SKCK diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dan menjadi salah satu syarat penting untuk memastikan keamanan dan kepercayaan publik terhadap individu yang bersangkutan (Pujiantono, 2023). Proses penerbitan SKCK tidak hanya mempengaruhi individu, tetapi juga memiliki dampak yang lebih luas terhadap keamanan dan reputasi suatu komunitas.

Proses pembuatan SKCK biasanya melibatkan beberapa langkah, mulai dari pengisian formulir hingga verifikasi identitas oleh pihak kepolisian. Dalam praktiknya, masyarakat dapat mengakses layanan SKCK secara langsung melalui kantor polisi setempat atau melalui sistem online yang disediakan oleh Polri. Penelitian sebelumnya oleh Majduddin dan Sutabri (2023) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi online dalam pengajuan SKCK telah meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik seperti penerbitan SKCK, dapat mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses bagi masyarakat. Namun, meskipun telah ada kemajuan, banyak masyarakat masih merasa kesulitan dalam mengakses layanan ini, terutama yang tidak memiliki akses internet atau kurang familiar dengan teknologi.

Di Tanjung Jabung Timur, fenomena meningkatnya permintaan SKCK sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang signifikan. Namun, berdasarkan survei awal, ditemukan bahwa masyarakat menghadapi berbagai tantangan dalam proses pembuatan SKCK. Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain adalah waktu tunggu yang lama, prosedur yang dianggap rumit, dan kurangnya informasi mengenai proses yang harus dilalui. Dari penelitian yang dilakukan oleh Hendarto et al. (2021), terungkap bahwa lebih dari 60% masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan SKCK yang ada, yang menciptakan tantangan bagi Polres Tanjung Jabung Timur dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur juga menjadi hambatan yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan dan tantangan tersebut, terdapat beberapa alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di Tanjung Jabung Timur. Pertama, meningkatkan pelatihan dan kapasitas petugas yang menangani pembuatan SKCK agar mereka lebih memahami dan mampu mengimplementasikan prosedur yang efisien. Kedua, memperbaiki sistem administrasi dan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai proses pengajuan SKCK. Ketiga, mengimplementasikan sistem pelayanan online yang lebih efektif, di mana pemohon dapat mengajukan permohonan SKCK tanpa harus datang langsung ke kantor, yang diharapkan dapat mengurangi antrean dan waktu tunggu. Dari ketiga alternatif tersebut, penerapan sistem pelayanan online dipilih sebagai solusi yang paling efektif, mengingat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi dan memahami lebih dalam mengenai efektivitas dan efisiensi kebijakan pelayanan SKCK di Tanjung Jabung Timur. Masyarakat yang terus berkembang dan semakin banyaknya aktivitas yang memerlukan SKCK menuntut adanya analisis mendalam tentang bagaimana kebijakan pelayanan saat ini beroperasi dan dampaknya terhadap masyarakat. Belum adanya penelitian yang komprehensif mengenai efektivitas kebijakan SKCK di daerah ini menjadikan penelitian ini penting untuk memberikan rekomendasi yang berbasis data kepada pihak kepolisian dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kebijakan pelayanan SKCK bagi penduduk Tanjung Jabung Timur. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerbitan SKCK baik secara online maupun offline, mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat selama pengajuan, serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik di daerah tersebut dan menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas pelayanan SKCK di Polres Tanjung Jabung Timur. Desain penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Data yang digunakan berasal dari berbagai sumber sekunder, seperti jurnal ilmiah, laporan pemerintah, regulasi terkait pelayanan publik, serta dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian.

Populasi penelitian mencakup berbagai literatur yang membahas tentang kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan kepolisian dan penerbitan dokumen SKCK. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dengan memilih literatur yang relevan dan memiliki kredibilitas ilmiah yang tinggi. Prosedur pengumpulan data melibatkan penelusuran dan kajian literatur secara mendalam melalui basis data online dan offline, seperti Google Scholar, Perpustakaan Nasional, dan jurnal internasional terakreditasi.

Instrumen penelitian berupa kerangka kerja analisis yang digunakan untuk menilai kualitas literatur berdasarkan konstruk seperti kualitas pelayanan, efisiensi, kepuasan pengguna, dan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Validitas dan reliabilitas data dijaga dengan memeriksa referensi silang antara berbagai sumber literatur yang digunakan.

Teknik analisis data dilakukan secara tematik, di mana data yang diperoleh dari literatur dikategorikan berdasarkan tema-tema utama yang sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis ini dilakukan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK di Polres Tanjung Jabung Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Proses Penerbitan SKCK

Proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Tanjung Jabung Timur melibatkan serangkaian langkah penting yang harus diikuti oleh masyarakat. Tahapan awal dalam proses ini mengharuskan pemohon untuk mengumpulkan sejumlah dokumen penting, seperti fotokopi KTP, pas foto, dan surat permohonan. Penelitian oleh Rompas dkk (2023) menunjukkan bahwa pengumpulan dokumen ini sering kali menjadi hambatan signifikan bagi masyarakat, terutama bagi individu yang kurang terinformasi mengenai

syarat yang diperlukan. Hal ini menciptakan ketidakpastian bagi pemohon, terutama ketika mereka perlu segera mendapatkan SKCK untuk keperluan yang mendesak, seperti melamar pekerjaan atau keperluan administratif lainnya.

Selanjutnya, pemohon memiliki dua opsi dalam mengajukan permohonan SKCK, yaitu secara langsung di kantor kepolisian atau melalui sistem online yang telah disediakan. Namun, hasil penelitian oleh Sunarti dan Sujai (2024) mengungkapkan bahwa meskipun sistem online diharapkan dapat mempermudah proses, banyak pemohon yang menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi yang akurat mengenai syarat dan prosedur yang harus dipenuhi. Keterbatasan informasi ini dapat menyebabkan frustrasi dan kebingungan, yang pada gilirannya berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Situasi ini semakin diperparah oleh kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan, yang seharusnya dapat meningkatkan transparansi dalam proses penerbitan SKCK.

Kendala lain yang dihadapi masyarakat dalam proses penerbitan SKCK adalah antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak jelas di kantor kepolisian. Hal ini dapat menjadi beban tambahan bagi mereka yang memerlukan SKCK dengan segera. Antrian yang panjang tidak hanya menghabiskan waktu, tetapi juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon, terutama bagi mereka yang datang dari jauh. Penelitian oleh Riandra dan Yunus (2020) menunjukkan bahwa seiring dengan perkembangan teknologi, evaluasi terhadap sistem manual dan digital dalam penerbitan SKCK menjadi sangat penting. Meskipun penggunaan teknologi diharapkan dapat mempercepat proses, sering kali juga menambah kompleksitas bagi pemohon, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan sistem digital.

Dalam konteks ini, analisis yang lebih mendalam terhadap kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penerbitan SKCK perlu dilakukan. Pemangku kepentingan seperti kepolisian dan pemerintah daerah, perlu merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses penerbitan SKCK. Pengembangan sistem informasi yang lebih baik, serta peningkatan kapasitas petugas dalam melayani masyarakat, dapat menjadi langkah awal yang signifikan untuk menciptakan proses yang lebih efektif dan ramah pengguna. Dengan demikian, masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses layanan, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik dapat meningkat secara keseluruhan.

Kualitas Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan publik merupakan faktor kunci yang sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan, termasuk dalam konteks penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Kualitas layanan ini mencakup berbagai dimensi, seperti kecepatan proses, kemudahan akses, dan sikap petugas. Penelitian yang dilakukan oleh Puspita dan Fajriana (2024) menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam survei yang dilakukan, mayoritas responden menekankan pentingnya kecepatan proses dalam penerbitan SKCK, di mana

pemohon berharap dapat memperoleh layanan dengan cepat tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Keterlambatan dalam proses ini sering kali menjadi sumber ketidakpuasan dan bahkan dapat menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap institusi kepolisian.

Kemudahan akses juga menjadi faktor penting dalam kualitas layanan. Masyarakat yang dapat mengakses informasi dan layanan dengan mudah cenderung merasa lebih puas. Puspita dan Fajriana (2024) menemukan bahwa aksesibilitas informasi mengenai syarat dan prosedur penerbitan SKCK, baik melalui situs web resmi maupun media sosial, sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Ketidaktepatan informasi dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi di kalangan pemohon, yang pada akhirnya berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, sikap petugas yang ramah dan responsif juga memainkan peran penting. Interaksi positif antara pemohon dan petugas kepolisian dapat menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Sehingga menunjukkan bahwa masyarakat di Tanjung Jabung Timur merasakan adanya perbaikan dalam pelayanan SKCK, meskipun masih terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Kualitas pelayanan SKCK tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Penelitian oleh Setiaji dan Subadi (2022) menemukan bahwa pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kepolisian. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik dan mendapatkan pengalaman positif cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi tersebut. Kepercayaan ini penting karena dapat membangun hubungan yang lebih baik antara kepolisian dan masyarakat, serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam program-program keamanan dan ketertiban. Oleh karena itu, penting bagi pihak kepolisian untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk melakukan pelatihan bagi petugas dalam memberikan layanan yang lebih ramah dan efisien.

Saran perbaikan yang berdasarkan temuan penelitian ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKCK dan memenuhi harapan masyarakat. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan menyediakan pelatihan berkala bagi petugas kepolisian mengenai keterampilan komunikasi dan pelayanan publik. Dengan pelatihan ini, diharapkan petugas dapat lebih memahami pentingnya sikap profesional dalam melayani masyarakat. Selain itu, peningkatan infrastruktur dan sistem informasi untuk mendukung aksesibilitas juga perlu dipertimbangkan, seperti memperbaiki situs web resmi dan menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur penerbitan SKCK. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas layanan publik dalam penerbitan SKCK dapat ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian.

Implementasi Teknologi dalam Pelayanan SKCK

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengajuan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), menjadi langkah signifikan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Melalui pengembangan aplikasi online untuk pengajuan SKCK, masyarakat diharapkan dapat mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor kepolisian. Sistem ini menjadi solusi bagi mereka yang memiliki kendala waktu atau lokasi, serta mengurangi antrian panjang yang kerap menjadi masalah di kantor-kantor pelayanan. Namun, meskipun implementasi teknologi membawa banyak manfaat, ada tantangan tersendiri dalam pelaksanaannya, terutama dalam hal kesenjangan digital yang masih dirasakan oleh sebagian masyarakat. Tidak semua masyarakat, terutama di daerah pedesaan atau yang kurang terpapar teknologi, memiliki kemampuan yang memadai untuk memanfaatkan platform digital ini.

Tantangan lain dalam penerapan teknologi ini adalah masalah infrastruktur, seperti keterbatasan akses internet yang sering menjadi hambatan, terutama di wilayah terpencil atau dengan jaringan yang kurang stabil. Masalah ini dapat menciptakan ketidakadilan dalam pelayanan, di mana masyarakat yang tidak memiliki akses internet yang memadai harus tetap mengajukan SKCK secara manual, sehingga merasakan ketimpangan dalam pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian lebih pada peningkatan infrastruktur teknologi di wilayah-wilayah yang belum terjangkau dengan baik, agar pelayanan SKCK online bisa dirasakan merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain permasalahan akses internet, literasi digital masyarakat juga menjadi isu penting. Banyak pemohon yang masih kesulitan menggunakan aplikasi SKCK online karena kurangnya pengetahuan dalam menggunakan teknologi tersebut. Oleh sebab itu, selain menyediakan layanan digital, sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat juga perlu dilakukan, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan penggunaan teknologi. Panduan yang lebih interaktif dan mudah diakses bisa menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan, seperti menambahkan fitur-fitur yang lebih ramah pengguna dan menyediakan tutorial langkah demi langkah dalam aplikasi tersebut. Dengan begitu, masyarakat akan lebih terbantu dan proses pengajuan SKCK dapat berlangsung lebih mudah dan cepat.

Integrasi teknologi ke dalam pelayanan SKCK tidak hanya ditujukan untuk mempercepat proses, tetapi juga untuk memastikan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya sistem yang terintegrasi secara digital, setiap langkah dalam proses pengajuan dapat dipantau secara real-time, sehingga mengurangi potensi adanya penyalahgunaan atau ketidakjelasan dalam prosedur. Teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status pengajuan mereka dengan lebih cepat dan akurat, tanpa harus mengunjungi kantor kepolisian secara langsung. Implementasi teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kepolisian, sekaligus mengurangi potensi keluhan terkait dengan lamanya proses atau kurangnya transparansi dalam penerbitan SKCK.

Pada akhirnya, penerapan teknologi dalam pelayanan SKCK harus dilakukan dengan penuh pertimbangan terhadap kesetaraan akses dan kemampuan masyarakat. Meskipun

teknologi menawarkan banyak keuntungan dalam hal efisiensi dan kemudahan, kebijakan ini harus dibarengi dengan upaya untuk memastikan bahwa semua kalangan masyarakat, tanpa terkecuali, dapat menikmati manfaatnya. Pemerintah dan pihak kepolisian diharapkan dapat terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, dengan mendengarkan kebutuhan masyarakat serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem yang sudah ada. Hanya dengan begitu, penerapan teknologi dalam pelayanan SKCK dapat benar-benar memberikan manfaat yang maksimal bagi semua pihak, dan menciptakan layanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi efektivitas dan efisiensi kebijakan pelayanan SKCK bagi penduduk Tanjung Jabung Timur, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik SKCK masih menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Beberapa kendala utama yang ditemukan meliputi antrian yang panjang, waktu tunggu yang tidak pasti, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur, serta akses terbatas terhadap sistem online. Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, seperti melalui digitalisasi proses SKCK, keterbatasan infrastruktur dan kesenjangan teknologi masih menjadi masalah signifikan bagi sebagian masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun digitalisasi membawa dampak positif dalam mempercepat proses pelayanan, kesenjangan digital dan kurangnya kapasitas teknis masyarakat menyebabkan sebagian besar penduduk kesulitan dalam mengakses layanan tersebut. Oleh karena itu, penerapan teknologi harus disertai dengan program pendidikan dan sosialisasi yang memadai untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan SKCK secara merata. Selain itu, peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat melalui pelatihan intensif bagi petugas kepolisian dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Berdasarkan temuan penelitian ini, direkomendasikan agar Polres Tanjung Jabung Timur meningkatkan kualitas pelayanan SKCK melalui beberapa langkah strategis. Pertama, perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, seperti pelatihan rutin bagi petugas terkait keterampilan komunikasi dan pelayanan publik. Kedua, sistem pelayanan online yang sudah ada harus dioptimalkan dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan user-friendly, serta meningkatkan infrastruktur teknologi untuk memperluas akses layanan di daerah terpencil. Ketiga, diperlukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat tentang cara penggunaan platform digital untuk pengajuan SKCK guna mengurangi kesenjangan digital. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan SKCK, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhilah, A., Roekminiati, S., Pramudiana, I. D., & Sunarya, A. (2023). Evaluasi SMART SOTO dalam meningkatkan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 31-45.
- Hendarto, S., Simorangkir, C. O., Ayuningtyas, K. N. S., & Prakoso, A. D. (2021). Evaluasi kinerja pelayanan yang disediakan pada Tol Trans-Jawa berdasarkan persepsi supir truk angkutan logistik. *Jurnal Teknik Sipil*, 28(2), 207-220.
- Majduddin, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis tingkat kepuasan aplikasi SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) menggunakan metode Customer Satisfaction Index pada Polsek Kalidoni. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 4(3), 157-168.
- Pujiantono, A. (2023). Efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online di Polres Bojonegoro. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 633-646.
- Puspita, R. W., & Fajriana, I. (2024, April). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). In *MDP Student Conference* (Vol. 3, No. 2, pp. 832-840).
- Rama, M. I., Musin, Y., & Takwim, T. (2024). Pemanfaatan mall pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kabupaten Konawe (Studi pada Kantor Mall Pelayanan Publik Kab. Konawe). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 4370-4380.
- Riandra, K. B., & Yunus, E. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna melalui perceived value pada pembuatan SKCK online di Polresta Sidoarjo. *Jurnal Eksekutif*.
- Rompas, B., Masengi, E., Wawointana, T., & Mewengkang, R. (2023). Analisis pelayanan publik secara online di Polda Sulut. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 130-137.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Dimensi, konsep, indikator dan implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setiaji, W. A., & Subadi, W. (2022). Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dilihat dari aspek tangibles pada Polres Barito Timur tahun 2021. *JAPB*, 5(1), 505-516.

- Sunarti, N., & Sujai, I. (2024). Evaluasi efektivitas sistem pengelolaan pelayanan SKCK di Resor Kota Banjar: Tantangan dan solusi. *Jurnal Otonomi*, 1(1), 40-48.
- Walangitan, C. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2020). Kualitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan dampak terhadap masyarakat di Kepolisian Resort Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 2(5).