REFORMASI
ISSN 2088-7469 *(Paper)* ISSN 2407-6864 *(Online)*
Volume 13 Nomor 2 (2023)

Inovasi Kebijakan Polresta Sidoarjo dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Penerbitan SKCK

Anggi Aprilian C. Putri[1], Hendra Sukmana[2]
Program Studi Administrasi Publik, Fisip, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Corresponding Author: anggiaprilian26@gmail.com

Received: 20 Juni 2023 | Revised: 28 Desember 2023 | Accepted: 28 Desember 2023

Abstract: *The implementation of public services is still considered ineffective and inefficient. The main factor that causes this to happen is service time, namely timeliness in completing services, speed of service, and certainty of service time. Based on this problem, the Sidoarjo Police Satintelkam innovated by providing an online SKCK website with the aim of making it easier for the public to manage SKCK and increasing public satisfaction with services. The aim of this research is to find out and describe clearly and in detail the improvement in the quality of SKCK services at the Satintelkam Polresta Sidoarjo. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection using interview, observation and documentation techniques. The results of this research show that the SKCK Satintelkam Polresta Sidoarjo online website innovation is in accordance with the mechanisms and procedures starting from the timeliness of service completion, speed of service, and certainty of service time. The Sidoarjo Police Satintelkam's efforts in carrying out its role as a provider of transparent and accountable SKCK services are 1) providing understanding to the public regarding the requirements that must be met in issuing SKCK, 2) Providing excellent service without differences in treatment to the entire community, 3) Making sure the time for issuing SKCK is consistent. not a long period of time.*

Keywords*: innovation*; *public services*; *online SKCK website*

Abstrak: Penyelenggaraan pelayanan publik masih terbilang belum efektif dan efisien. Faktor utama yang menyebabkan hal tersebut terjadi adalah waktu pelayanan, yaitu ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan, kecepatan pelayanan, serta kepastian jangka waktu pelayanan. Dari permasalahan tersebut, Satintelkam Polresta Sidoarjo berinovasi dengan menyediakan sebuah website online SKCK dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas dan terperinci terkait peningkatan kualitas pelayanan SKCK di Satintelkam Polresta Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi website online SKCK Satintelkam Polresta Sidoarjo sudah sesuai antara mekanisme dan prosedur mulai dari ketepatan waktu penyelesaian layanan, kecepatan pelayanan, serta kepastian jangka waktu pelayanan. Upaya Satintelkam Polresta Sidoarjo dalam menjalankan peran sebagai pemberi pelayanan SKCK yang transparan dan akuntabel yaitu 1) memberi pemahaman terhadap masyarakat terkait persyaratan yang harus dipenuhi dalam penerbitan SKCK, 2) Memberi pelayanan prima tanpa perbedaan perlakuan kepada seluruh masyarakat, 3) Mengupayakan waktu penerbitan SKCK dengan jangka waktu yang tidak lama.

Kata kunci: inovasi; pelayanan publik; website online SKCK

Cara Mengutip: Putri, A. A. C., & Sukmana, H. (2023). Inovasi Kebijakan Polresta Sidoarjo dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Penerbitan SKCK. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, *13*(2), 352-361. Doi: https://10.33366/rfr.v%vi%i.4829

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau warga masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan (Kurniawan, 2005). Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari pemerintah daerah hingga pemerintah pusat sebagai penyelenggara utama. Tujuannya bukan lain yakni untuk memberikan kebutuhan publik yang lebih baik dengan berprinsip pada tata kelola pemerintahan yang baik pula. Dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 terkait pelayanan publik sudah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, artinya setiap manusia pasti memerlukan pelayanan. Makna pelayanan publik selalu berkaitan dengan suatu proses kegiatan yang dilakukan agar dapat memberikan kemudahan serta bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan. Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya akan berhubungan langsung dengan masyarakat, oleh karenanya pelayanan publik dapat dilakukan baik dari instansi pemerintahan maupun non pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan berbagai aspek kehidupan yang luas dan kewajiban aparatur pemerintahan menjadi salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Dewi & Suparno, 2022). Pelayanan publik meliputi segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksananan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ristiani, 2020; Suryantoro & Kusdyana, 2020). Pada kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat baik dalam bentuk regulasi maupun dalam bentuk lainnya dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, transportasi, pemukiman, informasi teknologi dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan adalah bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan (Kotler et al., 2019). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dari sebuah keberhasilan pelayanan, salah satu faktor penyebabnya yakni kinerja pelayanan (Aprilia et al., 2020; Sellang et al., 2022). Jika kinerja pelayanannya baik maka dapat dipastikan kualitas pelayanan yang akan diterima masyarakat pun juga baik, dengan sikap tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi serta perilaku yang menjunjung tinggi nilai moral dan etika dalam memberikan pelayanan.

Memasuki era digital seperti sekarang ini, kita semua harus berfikir maju dengan menciptakan dan menerapkan inovasi baru dalam hal pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis digital merupakan sebuah solusi untuk mengganti sistem pelayanan publik konvensional yang terbilang lamban dan boros (Utaminingsih et al., 2022; Sepriano et al., 2023). Meskipun masih sangat sulit dan berat untuk bisa diterapkan di Indonesia, namun pelayanan publik dengan berbasis digital harus segera diimplementasikan untuk kenyamanan masyarakat. Agar pemanfaatan teknologi informasi dapat optimal, pemerintah mengharapkan adanya peningkatan peran dari aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Pada era digital sekarang ini, kebutuhan masyarakat atas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi semakin meningkat (Wahyuni & Rachmawati, 2019; Yusri et al., 2021). Maka dari

itu pemerintah mestinya benar-benar memaksimalkan pengupayaan pelayanan agar menghasilkan pelayanan publik yang baik mulai dari segi waktu, biaya dan waktu.

Sebagai pelaksanaan perwujudan dalam hal ini hendaklah dilakukan terobosan baru pada layanan publik dalam bentuk inovasi-inovasi (Kartika, 2020; Hapsari et al., 2021). Inovasi menjadi hal penting sehingga tidak dapat dipisahkan bagi instansi pemerintah, kemajuan teknologi menuntut mereka untuk terus mengikuti perkembangan (Prasrihamni et al., 2022; Purwantoro et al., 2022; Santika, 2021). Instansi pemerintah membutuhkan sistem informasi yang mendukung kebutuhannya dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam bekerja dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ditunjukkan dari munculnya berbagai jenis kegiatan atau aktivitas yang berbasis pada teknologi, contohnya seperti dalam dunia pemerintahan *(e-goverment)*.

Salah satu badan pemerintah yang menyediakan pelayanan masyarakat dengan berbasis digital adalah Kepolisian Republik Indonesia. Dan salah satu pelayanannya yaitu pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang dahulu bernama Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB). SKCK adalah surat yang dikeluarkan oleh Kepolisian yang menerangkan bahwa pemohon tidak pernah mempunyai kesalahan hukum sebagai syarat melamar pekerjaan, pengajuan beasiswa, hingga mendaftar TNI/POLRI, atau untuk kebutuhan yang lainnya. Tujuannya adalah untuk menerangkan bahwa orang yang bersangkutan tidak memiliki catatan atau keterlibatan dalam kegiatan kriminal apapun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari tahun 2023 di gedung Mall Mini Pelayanan Publik (MMPP) Polresta Sidoarjo yang terletak di Jl. Raya Cemengkalang No. 12, Ds. Cemengkalang, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut yakni karena Polresta Sidoarjo lah yang memilik hak dan berwenang untuk membina, mengawasi, menjalankan, dan memonitoring segala bentuk penyelenggaraan layanan pembuatan SKCK di Kota Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena menganalisa keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta dan secara sistematik sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan (Saifuddin, 2013). Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengamati secara langsung maupun tidak langsung terkait pelaksanaan penerapan inovasi website online SKCK dalam permohonan pembuatan serta penerbitan SKCK yang dilakukan Satintelkam Polresta Sidoarjo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam *(indepth interview)*, observasi dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan berupa foto, kata-kata, serta sumber tertulis. Wawancara mendalam *(Indepth Interview)* adalah bentuk metode pengumpulan data untuk memperoleh keterangan secara rinci dengan cara bertatap muka disertai dengan tanya jawab antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai untuk mencapai tujuan dari penelitian. Wawancara mendalam menetapkan pedoman wawancara yang telah disusunnya, hal ini didasarkan pada tema sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) adalah surat keterangan yang menerangkan tentang ada atau pun tidak adanya catatan kejahatan/kriminalitas dari suatu individu yang bersangkutan. SKCK merupakan surat resmi dari polri yang diterbitkan melalui fungsi satintelkam. SKCK memiliki masa berlaku yakni 6 bulan dari tanggal diterbitkannya SKCK, jika dirasa perlu SKCK dapat diperpanjang kapan pun. SKCK dibutuhkan seseorang sebagai syarat melamar pekerjaan, mendaftar TNI/Polri, persyaratan pensiun PNS, pengajuan beasiswa, diklat gada pratama, persyaratan mendaftar PNS, kepemilikan senjata api, persyaratan menikah dengan anggota TNI/Polri maupun PNS, persyaratan sumpah advokat, mendaftar calon anggota legislatif, adopsi anak, hingga membuat visa untuk pergi ke luar negeri.

Pada tahun 2015 dalam layanan penerbitan SKCK pemohon diminta untuk mengisi kartu TIK secara manual. Dimana hal tersebut sangat tidak efektif mengingat pemohon SKCK setiap harinya berjumlah kurang lebih 50-300 orang, sehingga menimbulkan antrian yang panjang dalam penerbitan SKCK. Dalam rangka pelayanan yang lebih baik, Satintelkam Polresta Sidoarjo menghadirkan inovasi baru dalam pengurusan SKCK dengan berbasis website. Website online SKCK adalah sebuah program berbasis web dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK. Seperti pengertiannya, program ini berbasis web yang artinya komputer, android, ios, atau laptop harus terkoneksi dengan jaringan internet.

Gambar 1. Tampilan awal website online SKCK Polresta Sidoarjo
Sumber: Website online SKCK Polresta Sidoarjo (2023)

Setiap pemohon yang hendak mengurus SKCK diwajibkan mendaftar terlebih dahulu diwebsite online SKCK, dengan cara membuat akun menggunakan NIK masing-masing pemohon kemudian mengisi biodata pribadi. Tata cara permohonan untuk memperoleh SKCK di Polresta Sidoarjo dapat dilakukan dengan cara :

1. Mendaftar online terlebih dahulu melalui website skckonline.polrestasidoarjo.com. Dibawah ini merupakan gambar menu utama pendaftaran online SKCK Polresta Sidoarjo :
2. Kemudian klik "daftar baru" setelah itu masukkan nomor NIK yang terdapat pada KTP.
3. Akan muncul 5 digit angka yang merupakan password masuk akun. 5 digit tersebut dapat digunakan jika pemohon ingin melakukan perpanjangan SKCK diwebsite tersebut.
4. Pada menu bar atas pemohon dapat mengklik "pengajuan/perpanjangan".

5. Setelah itu pemohon diharapkan mengisi data pribadi. Sebagai berikut tampilan setelah berhasil login:

Gambar 2. Tampilan pengisian formulir online
Sumber: Website online SKCK Polresta Sidoarjo (2023)

Gambar 3. Tampilan pengisian formulir online
Sumber: Website online SKCK Polresta Sidoarjo (2023)

6. Setelah data terisi semua, maka pada menu akhir akan muncul kode pengurusan, kode itulah yang nantinya akan digunakan untuk mencetak SKCK di Polresta Sidoarjo.
7. Pemohon diharapkan datang ke POLRESTA Sidoarjo untuk mencetak SKCK dengan membawa persyaratan Kartu Sidik Jari/SKCK Lama, FC KTP (1 lembar), FC KK (1 lembar), FC Akta Kelahiran/Ijazah (1 lembar), Pas foto 4x6 *background* merah (3 lembar), dan Bukti Pembayaran.

Data pemohon akan langsung terpusat di Polresta Sidoarjo dalam bentuk database dan terkoneksi dengan database catatan kriminal. Sehingga pemohon tidak perlu mengurus surat rekomendasi keterangan dari tingkat RT, RW dan desa/kelurahan. Untuk proses pembuatan SKCK sendiri memakan waktu kurang lebih 5-15 menit. Pemohon datang dengan membawa persyaratan dan kemudian mengantri di loket-loket yang telah disediakan POLRESTA Sidoarjo. Begini gambaran mekanisme pelayanan SKCK di POLRESTA Sidoarjo:

Gambar 4. Mekanisme Pelayanan SKCK Onine Polresta Sidoarjo
Sumber: Website online SKCK Polresta Sidoarjo (2023)

Hadirnya pelayanan berbasis digital yang dilakukan secara online ini tentu memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat dan petugas terkait. Mereka bisa mengurus dan memproses apa saja hanya dengan bantuan ponsel/PC. Dengan adanya website online SKCK ini maka sangat mempermudah dan mempercepat kinerja para staf pelayanan SKCK sehingga waktu yang diberikan pelayanan juga sangat cepat. Data yang telah diinput pemohon akan

otomatis masuk ke komputer staf, staf hanya perlu memasukkan NIK pemohon sehingga pemohon mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, tepat dan akurat. Manfaat lain dari website online SKCK yaitu dapat meminimalisir kesalahan dalam mencetak SKCK. Artinya, jika data yang diinput pemohon benar maka SKCK yang dicetak akan benar juga. Namun jika data yang diinput salah itu juga tidak menjadi masalah, karena pemohon bisa mengedit ulang data mereka dengan kembali login melalui website online SKCK.

Dengan aplikasi ini, maka proses pembuatan SKCK menjadi lebih praktis dan lebih efisien. Sistem ini dapat membantu dan memudahkan pekerjaan petugas sehingga prosesnya menjadi lebih cepat selesai. Petugas memperoleh informasi langsung dari data kriminalitas, sehingga tidak ada waktu tunggu. Hanya diperlukan waktu sekitar 10 menit untuk pemohon yang hendak mengurus SKCK baru, dan diperlukan waktu sekitar 5 menit untuk pemohon yang hendak mengurus SKCK perpanjangan. Dari hasil wawancara saya kepada pemohon SKCK dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya inovasi layanan website online SKCK ini mampu meningkatkan birokrasi dalam pelayanan administrasi. Tentunya dapat mengatasi permasalahan yang selama ini dialami birokrasi, dari segi penyelesaian pelayanan dimana sekarang sangat lebih menghemat waktu mulai dari prosedur hingga persyaratan dinilai sudah lebih baik dibandingkan pembuatan SKCK yang dulu harus manual dimana pemohon harus mengisi blangko terlebih dahulu.

SKCK Polresta Sidoarjo memberikan pelayanan kepada masyarakat dimulai dari pukul 08.00-13.30 di hari Senin-Jumat namun pada hari Sabtu hanya menerima berkas sampai pukul 11.00 saja. Website online SKCK Polresta Sidoarjo ini juga terkoneksi di 18 Polsek di Sidoarjo, yang artinya semua polsek dapat mengakses dan menerima berkas permohonan SKCK untuk dapat melayani masyarakat dalam penerbitan SKCK. Kepala Satintelkam, Meby Trisono menerangkan bahwa pelaksanaan terkait inovasi website online SKCK di Sidoarjo sudah memberikan dampak positif terutama pada waktu penyelesaiannya, ditunjukkan dari perbedaan waktu pelayanan yang diberikan sebelum adanya website online SKCK dengan penggunaan SKCK secara manual. Inovasi didalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, atau memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang menghasilkan inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan masyarakat (Heri et al., 2022).

Pelayanan website online SKCK tidak hanya berada di Polres & Polsek saja namun juga di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Jalan Lingkar Timur Nmor 1, Dusun Rangkah Lor, Desa Bluru Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, pelayanan SKCK juga didukung dengan mobil operasional SKCK keliling yang dapat melayani dan menjangkau masyarakat di pelosok pedesaan maupun titik-titik keramaian di berbagai wilayah yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

Gambar 5. Pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Sidoarjo
Sumber: Peneliti (2023)

Gambar 6. Pelayanan SKCK Polresta Sidoarjo menggunakan mobil operasional SKCK keliling
Sumber: Peneliti (2023)

Inovasi website online SKCK di Polresta Sidoarjo termasuk dalam salah satu dari 99 inovasi pelayanan publik terbaik dalam program One Agency, One Innovation (OAIO). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengadakan program tersebut dengan tema "Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan Reformasi dan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan". Dalam mendorong inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) akan diselenggarakan sebagai pembinaan. Diterimanya kembali penghargaan tersebut sebagai bukti kepercayaan dan dukungan dari masyarakat kepada pelayanan penerbitan SKCK di Polresta

Sidoarjo, sehingga memacu agar selalu berupaya untuk terus bergerak meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di dalam ruangan pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo sudah cukup baik. Sampai saat ini sarana dan prasarana yang tersedia yakni ruang tunggu didalam dan diluar ruangan, AC, nomor antrian, kulkas berisi air minum, taman baca, tempat bermain anak, ruang laktasi, kamar mandi, dan tempat charger hp. Dengan adanya sarana prasarana yang telah disediakan tentu dapat menunjang pelayanan SKCK diPolresta Sidoarjo sehingga pemohon merasa puas dan nyaman.

Penekanan terhadap pertanggungjawaban petugas untuk membantu memberikan informasi terkait inovasi website online SKCK kepada pemohon juga sudah cukup baik. Yang menjadi faktor penyebabnya ialah petugas telah menjalankan kewajiban serta tanggungjawabnya dengan baik dalam arti memberikan arahan kepada pemohon dengan cara memberitahu bagaimana menjalankan website online SKCK hingga pemohon berhasil mendapatkan kode online sehingga pemohon pun merasa terbantu. Secara keseluruhan yang terkait dengan kompeten petugas SKCK satintelkam Polresta Sidoarjo sudah baik. Dapat dilihat dari kinerja seluruh petugas pelayanan dimana mereka sudah sangat menguasai dalam melayani pemohon serta adanya penyelenggaraan diklat oleh Polda Jatim guna meningkatkan mutu pelayanan.

Sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang membahas tentang inovasi website online SKCK Polresta Sidoarjo, misalnya pada penelitian yang berjudul "Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo" (Fauzyiah, 2017). Adapun hasil dari penelitiannya dilihat berdasarkan teori atribut inovasi menurut Rogers yakni ada 5 indikator yang dikemukakan seperti Relative Advantages (Keuntungan Relative), Compatibility (Kesesuaian), Complexcity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), Observability (Kemudahan Diamati). Dimana menjelaskan bahwa inovasi website online SKCK Polresta Sidoarjo telah terlaksanakan dengan baik dinilai dari sistem yang mapan, sistem informasi yang efektif, dan pelayanan prima kepada masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan inovasi website online SKCK yang ada di Satintelkam Polresta Sidoarjo dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan terhadap penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari pelayanan yang diberikan yang dinilai telah sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Inovasi website online SKCK dapat diterima dengan mudah bagi masyarakat khususnya pemohon yang telah menggunakan inovasi tersebut. Melihat kualitas pelayanan publik pada penelitian ini dapat dinilai dan dipandang dari tata cara pelayanan, kepastian layanan, prosedur layanan, ketepatan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas, hingga jadwal pelayanan. Itulah yang menjadi indikator kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala Pimpinan Unit SKCK di Polresta Sidoarjo Bapak Aiptu Dodik Krisdianto, SH yang telah memberikan kesempatan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan. Dengan diizinkannya melakukan penelitian ini

Kami mendapatkan beberapa ilmu, pengetahuan dan pengalaman terkait inovasi website online SKCK di Satintelkam Polresta Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Respon Publik*, *14*(5), 1–13.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, *7*(1), 78–90.

Fauzyiah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Polresta Sidoarjo. *Publika*, *5*(5).

Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, *17*(2), 283–304.

Heri, H., Zakaria, M., & Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. *NEO POLITEA*, *3*(1), 1–20.

Kartika, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. *Publika*, *8*(1).

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Gramedia Pustaka Utama.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.

Prasrihamni, M., Marini, A., Nafiah, M., & Surmilasari, N. (2022). Inovasi Pendidikan Jenjang Sekolah Dasar Dalam Pelaksanaan Pembelajaran di Era Digital. *JRPD (Jurnal Riset Pendidikan Dasar)*, *5*(1), 82–88.

Purwantoro, S. A., Almubaroq, H. Z., Sutanto, R., Hermawan, C., Isjarvin, D., Soebakgijo, N. H., Mardamsyah, A., Prakoso, L. Y., Pramono, B., & Yulivan, I. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Pertahanan di Era Kemajuan Teknologi Militer. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2*(12), 4229–4236.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, *11*(2), 325691.

Saifuddin, A. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Santika, I. G. N. (2021). Grand Desain Kebijakan Strategis Pemerintah dalam Bidang Pendidikan Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Education and Development*, *9*(2), 369–377.

Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. R. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.

Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, *3*(2), 223–229.

Utaminingsih, A., Haboddin, M., Damayanti, R., & Bachtiar, R. (2022). *Inovasi Pemerintahan Kontemporer*. Universitas Brawijaya Press.

Wahyuni, A. T., & Rachmawati, R. (2019). Moda Transportasi Angkutan Kota Berbasis Teknologi Informasi Komunikasi. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, *6*(2), 147–162.

Yusri, A., Pane, R. P., & Vadilah, N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kelurahan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *5*(3), 10326–10330.