



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* PADA POLRES METRO TANGERANG
KOTA TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)

LINDHA LILYANTI

193515516139

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

***INNOVATION OF ONLINE POLICE RECORD CERTIFICATE SERVICES
(SKCK) AT THE TANGERANG CITY METRO POLICE IN 2022***

SKRIPSI

*Submitted As One Of The Conditions For Obtaining Bachelor's Degree In Public
Administration (S.AP)*

LINDHA LILYANTI

193515516139

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lindha Liliyanti
NPM : 193515516139
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Online pada Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 29 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan


Drs. Rusman Ghazali, M.Si, P.hD


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lindha Liliyanti

NPM : 193515516139

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* pada Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Lindha Liliyanti



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lindha Liliyanti
NPM : 193515516139
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Online pada Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si
Penguji I : Dr. Mary Ismowati, M.Si
Penguji II : Drs. Rusman Ghazali, M.Si, P.hD

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :

ABSTRAK

Nama : Lindha Liliyanti
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Pada Polres Metro Tangerang Kota Tahun 2022

<p>Kata Kunci</p> <p>Inovasi, SKCK, Pelayanan publik, Polres</p>	<p>Saat ini Kepolisian RI telah membuat sebuah inovasi baru yaitu dengan menghadirkan pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> sebagai bentuk percepatan pelayanan publik, dan perwujudan dari pelaksanaan Peraturan Kapolri No.18 Tahun 2014 terkait tata cara penerbitan SKCK dengan pengisian data dalam formulir manual dan pendaftaran <i>online</i>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Pada Polres Metro Tangerang Kota. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dan studi literature. Teknik analisis dan keabsahan data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Inovasi yang dilakukan membawa respon yang positif bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan diantaranya banyaknya antrean yang terlalu panjang atau terkait antrean yang dibatasi. Hal ini diukur oleh dimensi inovasi pelayanan publik; <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif), <i>Compability</i> (kesesuaian), <i>Complexity</i> (kerumitan), <i>Observability</i> (kemudahan diamati) yang telah menunjukkan bahwa inovasi pelayanan ini sudah dinilai efektif dan sudah membawa hasil yang nyata dan baik.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., P.hD</p>

ABSTRAK

Name : Lindha Liliyanti
NPM : 193515516139
Program studies : Public Administration
Title : Innovation of Online Police Record Certificate Services (SKCK) at the Tangerang City Metro Police in 2022

<p>Keywords</p> <p><i>Innovation, SKCK, Public services, Resort Police</i></p>	<p><i>At present the Indonesian National Police have made a new innovation, namely by presenting an online SKCK making service as a form of accelerating public services, and an embodiment of the implementation of the Chief of Police Regulation No. 18 of 2014 regarding procedures for issuing SKCK by filling in data in manual forms and online registration. The purpose of this study is to find out how Service Innovation for Making a Police Record Certificate (SKCK) at the Tangerang City Metro Police. The method in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and documentation and literature studies. Data analysis and validity techniques were carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The innovations carried out have brought positive responses to the community in solving problems including the number of queues that are too long or related to restricted queues. This is measured by the dimensions of public service innovation; Relative Advantage, Compability, Complexity, Observability which have shown that this service innovation has been considered effective and has brought real and good results.</i></p>
<p>Mentor</p>	<p>Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., P.hD</p>

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur praktikan panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Dalam pembuatan skripsi ini pasti masih terdapat banyak kekurangan terkait kemampuan peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan agar menjadi penyempurna karya-karya yang akan datang. Lalu peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan proposal penelitian ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Bhakti Nur Avianto, M.Si, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Drs. Rusman Ghazali, S.H., M.Si., P.hD selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu selama proses pembuatan penelitian ini.
8. Bapak Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan meluangkan waktunya.

9. Seluruh Dosen khususnya para Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Publik yang terhormat terima kasih atas semua ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah kalian berikan sejak semester satu hingga penyelesaian penelitian ini.
10. Ayah peneliti Budi Harsono, Ibu peneliti Sri Listiyani dan Kakak peneliti Agung Hermanto yang telah memberikan dukungan baik moral dan materil dan yang selalu mendoakan kelancaran hidup peneliti.
11. Terima kasih kepada, Tanti Vabilla, Zia Pelangi, Jidan Auladi, dan Aprilia Harahap yang telah memberikan dukungan dan meluangkan waktu, pikiran, tenaga dan materi serta memberikan semangat untuk peneliti untuk bisa menghadapi skripsi ini.
12. Terima kasih kepada Suci Nabilah Gunawan, Ahmad Zahrin, Taufiq Tri Haryanto, Adella Novita, Adella Puspita Rasyid, Suhuf Abie Bakrie, Jesslyn Pricila Octavionita, Dina Nafisah dan Nur Laely. Dan teman-teman lain yang telah menemani sampai saat ini.
13. Terima kasih juga kepada teman seperbimbingan, Jati Dewi, Irmawati, Salsabila dan Matthew yang saling memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.



Tangerang, 29 Juli 2023

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lindha Liliyanti'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Lindha Liliyanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat akademis	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
1.5 Sistematika penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian terdahulu.....	10
2.2 Konsep Inovasi.....	15
2.2.1 Konsep inovasi pelayanan publik	15
2.2.2 Tipologi inovasi dalam sektor publik.....	16
2.2.3 Dimensi inovasi pelayanan publik	17
2.3 Konsep pelayanan publik	18
2.3.1 Bentuk-bentuk pelayanan publik	19
2.3.2 Asas-asas pelayanan publik	20
2.3.3 Standar pelayanan publik	21

2.3.4	Kualitas pelayanan publik	21
2.4	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	22
2.5	Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Metodologi penelitian	26
3.2	Pendekatan penelitian.....	26
3.3	Sumber data.....	27
3.4	Teknik pengumpulan data	28
3.5	Informan penelitian	28
3.6	Teknik analisis dan keabsahan data	29
3.7	Lokasi dan jadwal penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Sejarah Polres Metro Tangerang Kota	33
4.1.1	Motto, Visi dan Misi.....	34
4.1.2	Jenis Pelayanan.....	35
4.1.3	Filosofi Logo Kota Tangerang	36
4.1.4	Struktur Organisasi.....	38
4.2	Dasar Hukum	38
4.3	Prosedur dan Mekanisme Pelayanan SKCK	39
4.4	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
4.4.1	Dimensi Keuntungan Relatif (<i>Relatif Advantages</i>) Pada Inovasi Pelayanan SKCK <i>Online</i> Di Polres Metro Tangerang Kota	44
4.4.2	Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>) Pada Inovasi Pelayanan SKCK <i>Online</i> Di Polres Metro Tangerang Kota	51
4.4.3	Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>) Pada Inovasi Pelayanan SKCK <i>Online</i> Di Polres Metro Tangerang Kota	57
4.4.4	Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>) Pada Inovasi Pelayanan SKCK <i>Online</i> Di Polres Metro Tangerang Kota	60

BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 3.5 Informan penelitian.....	28
Tabel 3.7 Jadwal Kegiatan.....	32
Tabel 4.3 Jumlah pemohon dari tahun 2020-2022.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan pengaduan masyarakat	3
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	25
Gambar 4.1.2 Logo kota Tangerang	36
Gambar 4.1.4 Struktur organisasi.....	38
Gambar 4.3.1 Tampilan dari aplikasi polri super app.....	40
Gambar 4.3.2 Tampilan Verifikasi Identitas Diri	41
Gambar 4.3.3 Tampilan Terkait Pelayanan SKCK.....	41
Gambar 4.3.4 Tampilan Saat Melengkapi Identitas.....	42
Gamar 4.4.1 Survey Kepuasan Masyarakat	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara	72
Lampiran 2. Transkrip wawancara	77
Lampiran 3. Surat tanda bukti diizinkan penelitian dan ambil data.....	100
Lampiran 4. Dokumentasi wawancara dengan informan.....	101
Lampiran 5. Dokumentasi pelayanan SKCK.....	103
Lampiran 6. Hasil cek turnitin	104
Lampiran 7. Riwayat hidup.....	105

