

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Mudlofir, H. Ali. 2021. *Desain Pembelajaran Inovatif: Dari Teori Ke Praktik - Rajawali Pers*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Riandy Agusta, Akhmad. dkk. 2021. *Inovasi Pendidikan*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini

Jurnal

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Yogyakarta*: Gava Media.

Nuryamin, (2016), *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar*, universitas Hasanuddin.

Anjani, W.S., dkk. 2020. *Kualitas Inovasi Pelayanan Samsat Masuk Desa Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*. *Op. Cit.* Hlm. 193

Sugiyono. *Metedologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*”, Bandung: CV Alfabeta, 2016.

Muharam, R. S. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0*

Amalia, S. (2018). *Reformasi Birokrasi 4.0: Strategi Menghadapi Revolusi Industri 4.0*.

Sugiyono, 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Al Muchtar, Suwama. (2015:243). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Gelar Pustaka Mandiri

Rajim Paris, Nanang Suparman, Fitri Pebriani Wahyu. (2020). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2874165>

Wardana, Aditya Eka. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. *Journal of Governance and Administrative Reform*.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2991172>

Astuti, Dwi Nani. (2015). Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polsek Driyorejo. *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. <https://docplayer.info/208143022-Efektivitas-pelayanan-surat-keterangan-catatan-kepolisian-skck-di-polsek-driyorejo.html>

Peraturan perundang-undangan

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Pengertian SKCK Menurut Polri yang Diterbitkan Melalui Intelkam.

Peraturan Pemerintah No.76 Tahun 2020 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada POLRI.

Permen PAN & RB No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Permenpan No.30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang
Pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Situs Internet

(2023, Maret 20). Diambil kembali dari

[https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB LT 5a1ea951d55c4](https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)

Rachmi Puspapertiwi, Erwina. 2023. “*Cara Membuat SKCK, Apa Bedanya Bikin di Polsek, Polres, Polda, dan Mabes Polri?*”,
<https://www.kompas.com/tren/read/2023/01/20/070500765/cara-membuat-skck-apa-bedanya-bikin-di-polsek-polres-polda-dan-mabes-polri-?page=all>

Hidayat, Anwar. 2016. “*Pengertian dan Penjelasan Metodologi Penelitian-Lengkap*”,
<https://www.statistikian.com/2016/11/metodologi-penelitian.html>

LAMPIRAN



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Informan Kunci

No.	Dimensi Inovasi Pelayanan	Pertanyaan untuk Bintang Administrasi Pelayanan SKCK
1.	Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adakah perbedaan dalam hal anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan di Polres Tangerang kota setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i>? 2. Adakah perbedaan durasi pembuatan SKCK melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> dan pelayanan secara manual? 3. Sejah ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam mempermudah proses pembuatannya?
2.	Kesesuaian (<i>compability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah inovasi yang dilakukan sudah berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini? 2. Apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada <i>inovasi pelayanan</i> sebelumnya? 3. Apakah Inovasi SKCK <i>online</i> telah disesuaikan dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah?
3.	Kerumitan (<i>complexity</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait Mekanisme, Tata cara atau Prosedur layanan pembuatan SKCK secara <i>online</i>, apakah terdapat kesulitan? 2. Adakah kendala yang dialami oleh Polres Metro Tangerang Kota dalam melaksanakan pelayanan SKCK <i>online</i> tersebut?

4.	Kemudahan Diamati (<i>observability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait keterbukaan dan proses pelayanan melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i>, apakah dalam hal ini sudah dilakukan dengan transparan? 2. Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> di Polres Metro Tangerang Kota menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat? 3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota pada Inovasi Pelayanan ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota setelah melakukan evaluasi?
----	---	---



PEDOMAN WAWANCARA

Informan Utama

No.	Dimensi Inovasi Pelayanan	Pertanyaan untuk Bintara Umum yang turun langsung dalam pelaksanaan pembuatan SKCK
1.	Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adakah perbedaan dalam hal anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan di Polres Tangerang kota setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i>? 2. Adakah perbedaan durasi pembuatan SKCK melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> dan pelayanan secara manual? 3. Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam mempermudah proses pembuatannya?
4.	Kesesuaian (<i>compability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah inovasi yang dilakukan sudah berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini? 2. Apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada <i>inovasi pelayanan</i> sebelumnya? 3. Apakah Inovasi SKCK <i>online</i> telah disesuaikan dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah?
4.	Kerumitan (<i>complexity</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait Mekanisme, Tata cara atau Prosedur layanan pembuatan SKCK secara <i>online</i>, apakah terdapat kesulitan? 2. Adakah kendala yang dialami oleh Polres Metro Tangerang Kota dalam melaksanakan pelayanan SKCK <i>online</i> tersebut?
3.	Kemudahan Diamati (<i>observability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait keterbukaan dan proses pelayanan melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i>,

		<p>apakah dalam hal ini sudah dilakukan dengan transparan?</p> <p>2. Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> di Polres Metro Tangerang Kota menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?</p> <p>3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota pada Inovasi Pelayanan ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota setelah melakukan evaluasi?</p>
--	--	--



PEDOMAN WAWANCARA

Informan Pendukung

No.	Dimensi Inovasi Pelayanan	Pertanyaan untuk Bintara Umum yang turun langsung dalam pelaksanaan pembuatan SKCK
1.	Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se jauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Metro Tangerang Kota? 2. Terkait durasi pembuatan SKCK, apakah jangka waktu pembuatannya sudah sesuai dengan yang di harapkan?
2.	Kesesuaian (<i>compability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut anda apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> merupakan program yang disesuaikan dari inovasi pelayanan sebelumnya? 2. Apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> yang dilakukan sudah sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
3.	Kerumitan (<i>complexity</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait Mekanisme, Tata cara atau Prosedur layanan pembuatan SKCK secara <i>online</i>, apakah terdapat kesulitan? 2. Adakah kendala yang dihadapi dalam melaksanakan Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i>?
4.	Kemudahan Diamati (<i>observability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terkait keterbukaan dan proses pelayanan melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i>, apakah dalam hal ini sudah dilakukan dengan transparan? 2. Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> di Polres Metro Tangerang Kota menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?

Lampiran 2

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Kunci (Key Informan)

Nama : Pri Angga Soedjati

Jabatan : Bintara Administrasi Pelayanan SKCK

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>Relatif Advantage</i>)	
Pertanyaan	Adakah perbedaan dalam hal anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan di polres Tangerang kota setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> ?
Jawaban	Kalau dengan pelayanan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2016 itu tetap pembayarannya sama terkait <i>online</i> ataupun manual tetap membayar sebesar 30.000 rupiah.
Pertanyaan	Adakah perbedaan durasi pembuatan SKCK melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> dan pelayanan secara manual?
Jawaban	Perbedaan durasi terjadi kalau pemohonnya ingin pembuatan baru atau perpanjangan SKCK itu ada perbedaan durasi. Biasanya untuk perpanjangan itu lebih cepat yaitu 10 menit dari membuat baru. Karena yang buat baru harus diambil sidik jarinya terlebih dahulu. Kalau pembuatan manual ditempat memang pasti memakan lebih banyak waktu ya, karena semuanya dirurus ditempat dari mulai registrasi, isi data sampai dengan proses pencetakan.

Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam mempermudah proses pembuatannya?
Jawaban	Dalam hal ini Polres Metro Tangerang Kota sedang menuju wilayah bebas korupsi menuju zona integritas, jadi kami untuk saat ini sudah memaksimalkan dari sarana prasarana, petugasnya juga selalu diberi pelatihan. Seharusnya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan sudah dapat membantu masyarakat dalam hal ini.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	
Pertanyaan	Apakah inovasi yang dilakukan sudah berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
Jawaban	Dalam hal ini Polres Metro Tangerang Kota sedang menuju wilayah bebas korupsi menuju zona integritas, jadi kami untuk saat ini sudah memaksimalkan dari sarana prasarana, petugasnya juga selalu diberi pelatihan. Seharusnya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan sudah dapat membantu masyarakat dalam hal ini.
Pertanyaan	Apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada <i>inovasi pelayanan</i> sebelumnya?
Jawaban	Untuk inovasi SKCK <i>online</i> kita mengacu pada aplikasi yang dibuat oleh Mabes Polri jadi itu sama untuk semua pelayanan SKCK se-Indonesia sama. Aplikasinya sendiri bernama Polri Super App yang bisa diunduh di <i>google play store</i> . Mengenai keterkaitan dengan pelayanan sebelumnya manual, sebenarnya tidak terlalu berbeda ya. Hanya saja sistem <i>online</i> mewajibkan bagi para pemohon untuk mendaftar terlebih dahulu melalui aplikasi karna selebihnya tetap sama seperti pelayanan manual.
Pertanyaan	Apakah Inovasi SKCK <i>online</i> telah disesuaikan dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah?

Jawaban	<p>Kami sebisa mungkin membuat program yang mudah agar dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Inovasi pelayanan SKCK secara <i>online</i> ini juga dibuat dengan prosedur yang semudah mungkin agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Sebelum kita membuat inovasi pastinya kita melibatkan unsur masyarakat dalam membuat inovasi. Untuk beberapa waktu yang lalu kita pernah mengundang masyarakat-masyarakat pemohon baik yang mengurus SKCK, SIM, atau Pelayanan Reskrim. Untuk mengetahui apa kekurangan dan apa kelebihan Polres Metro Tangerang Kota, kekurangan itu kita jadikan sebuah inovasi untuk pelayannya.</p>
Dimensi Kerumitan (<i>Complexiy</i>)	
Pertanyaan	<p>Terkait Mekanisme, Tata cara atau Prosedur layanan pembuatan SKCK secara <i>online</i>, apakah terdapat kesulitan?</p>
Jawaban	<p>Untuk masalah-masalah yang dihadapi dalam pelayanan SKCK <i>online</i> biasanya sih dapat dikatakan bagi mereka yang “lanjut usia” biasanya mereka kurang bisa memahami fitur-fitur yang ada di aplikasi. Dengan hal itu kami akomodir kalau ada pemohon yang kurang mengetahui kami pasti arahkan untuk pengisiannya jadi sehingga bisa untuk melaksanakannya.</p>
Pertanyaan	<p>Adakah kendala yang dialami oleh Polres Metro Tangerang Kota dalam melaksanakan pelayanan SKCK <i>online</i> tersebut?</p>
Jawaban	<p>Ya paling hanya itu saja ya, terkait mereka yang lanjut usia karena kurang mengerti mengenai fitur-fitur yang ada di aplikasi, namun terkait hal tersebut kami sudah memberi arahan mengenai bagaimana jalannya proses pembuatan sampai dengan penerbitan.</p>
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	

Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> , apakah dalam hal ini sudah dilakukan dengan transparan?
Jawaban	Dalam hal ini Polres Metro Tangerang Kota sedang menuju wilayah bebas korupsi menuju zona integritas. Jadi sebisa mungkin kami sedang memaksimalkan disemua bagian pelayanan, terutama petugasnya yang dilatih dengan jujur dan disiplin agar masyarakat dapat melihat dan merasakan dengan langsung bagaimana pelayanan yang diberikan.
Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> di Polres Metro Tangerang Kota menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Kami sebisa mungkin membuat program yang mudah agar dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Inovasi pelayanan SKCK secara <i>online</i> ini juga dibuat dengan prosedur yang semudah mungkin agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Sebelum kita membuat inovasi pastinya kita melibatkan unsur masyarakat dalam membuat inovasi. Untuk beberapa waktu yang lalu kita pernah mengundang masyarakat-masyarakat pemohon baik yang mengurus SKCK, SIM, atau pelayanan Reskrim. Untuk mengetahui apa kekurangan dan apa kelebihan Polres Metro Tangerang Kota, kekurangan itu kita jadikan sebuah inovasi untuk pelayannya.
Pertanyaan	Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota pada Inovasi Pelayanan ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota setelah melakukan evaluasi?
Jawaban	Jadi evaluasi kami kerjakan setiap triwulan. Bentuk evaluasi yang kita lakukan adalah meminta survey dari masyarakat, yang setiap tiga bulan kami umumkan hasil surveinya. Dari hasil survey tersebut kan terlihat, dibagian apa mekanisme yang kurang atau dibagian sarana prasarana apa yang masih kurang. Jika dari bagian sarana prasarana yang kurang, kemudian bisa langsung

	<p>ditindak lanjut oleh pihak kami dengan melakukan perbaikan sarana prasarana misalkan seperti menambah jumlah bangku bagi pemohon dan sebagainya itu pasti pihak kami memiliki evaluasinya setiap tiga bulan sekali.</p>
--	--



TRANSKIP WAWANCARA

Informan Utama (*Main Informan*)

Nama : Dwi Yuni Asmani

Jabatan : Bintara Umum yang turun langsung dalam pelayanan SKCK

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	
Pertanyaan	Adakah perbedaan dalam hal anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan di polres Tangerang kota setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> ?
Jawaban	Terkait anggaran pelayanan SKCK tidak memiliki perbedaan ya, masih sama seperti sistem manual yaitu sebesar Rp. 30.000 rupiah.
Pertanyaan	Adakah perbedaan durasi pembuatan SKCK melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> dan pelayanan secara manual?
Jawaban	Ada pastinya ada perbedaan terkait durasi. Karena kalau pembuatan secara manual harus isi data terlebih dahul ditempat dan jadi memakan waktu lebih lama, karna pengisian berkas sendiri terdapat beberapa lembar. Kalau pembuatan SKCK secara <i>online</i> bisa mengisi dan melengkapi berkas dari rumah, atau dimana saja jadi sampai di tempat hanya tinggal di print lalu menunggu sidik jari bagi pemohon yang membuat baru dan menunggu dokumen di cetak.
Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam mempermudah proses pembuatannya?

Jawaban	Menurut saya harusnya dengan adanya <i>online</i> ini menjadikan prosesnya berjalan lebih mudah dan cepat ya, apalagi pendaftaran sudah dilakukan secara <i>online</i> melalui aplikasi yang bisa diunduh lewat handphone jadi sampai kesini sudah bisa langsung diproses. Hal ini seharusnya sudah cukup memudahkan ya bagi para pemohon yang datang untuk membuat maupun memperpanjang.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	
Pertanyaan	Apakah inovasi yang dilakukan sudah berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
Jawaban	Menurut saya sudah ya, masyarakat datang kesini pasti ingin mendapat kemudahan ya dalam prosesnya sesuai dengan kebutuhan mereka dan dalam pembuatan SKCK ini tujuannya ingin apa, misalkan melamar kerja dan yang lain-lain.
Pertanyaan	Apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawaban	Inovasi SKCK <i>online</i> ini kan tujuannya untuk mempermudah masyarakat ya, agar masyarakat juga tidak terlalu lama menunggu. Kalau sistem pelayanan manual kan masyarakat karna harus mengisi data diri dulu disini jadi lebih memakan banyak waktu, belum lagi kalau jumlah pemohon yang datang lagi ramai-ramainya. Jadi dengan adanya <i>online</i> ini jauh lebih mempermudah baik itu bagi masyarakat maupun kita sebagai pegawai, karena memang terasa jauh lebih cepat prosesnya
Pertanyaan	Apakah inovasi SKCK <i>online</i> telah disesuaikan dengan keinginan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah?
Jawaban	Menurut saya harusnya dengan adanya <i>online</i> ini menjadikan prosesnya berjalan lebih mudah dan cepat ya, apalagi pendaftaran sudah dilakukan secara <i>online</i> melalui aplikasi yang bisa diunduh lewat handphone jadi sampai kesini sudah bisa

	langsung diproses. Hal ini seharusnya sudah cukup memudahkan ya bagi para pemohon yang datang untuk membuat maupun memperpanjang.
Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>)	
Pertanyaan	Terkait Mekanisme, Tata cara atau Prosedur layanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> , apakah terdapat kesulitan?
Jawaban	Kesulitannya paling ada kendala di jaringan ya, sama kalau buat orang-orang sudah berusia lanjut kan biasanya kurang mengerti ya sama sistem-sistem <i>online</i> , biasanya mereka lebih memilih buat manual.
Pertanyaan	Adakah kendala yang dialami oleh Polres Metro Tangerang Kota dalam melaksanakan pelayanan SKCK <i>online</i> tersebut?
Jawaban	Terkait kesulitan pasti ada ya seperti yang tadi saya bilang, karena sebelumnya pihak Polres Metro Tangerang Kota masih menggunakan cara manual lalu berubah menjadi menggunakan aplikasi, pastinya ada kesulitan. Biasanya terkait jaringan ya, setiap handphone itu kan memiliki jaringan yang berbeda-beda ya. Selain itu juga aplikasi itu digunakan untuk mendaftar orang banyak seluruh Indonesia jadi kalau jaringannya kurang cepat atau sedang tidak bagus jadi lama terkadang prosesnya.
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	
Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan melalui Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> , apakah dalam hal ini sudah dilakukan dengan transparan?
Jawaban	Menurut kami pelaksanaan Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> ini sudah dilakukan secara transparan, karena kan pelayanan disini sifatnya terbuka jadi masyarakat yang datang kesini dapat mengetahui secara langsung bagaimana proses pelayanan yang

	ada disini dengan jelas. Selain itu juga karena kami dari pihak Polres Metro Tangerang Kota khususnya di bagian sentra pelayanan SKCK rutin dilakukan sosialisasi dengan masyarakat untuk bagaimana inovasi pelayanan ini berlanjut ke arah yang lebih baik
Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> di Polres Metro Tangerang Kota menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Menurut saya harusnya dengan adanya <i>online</i> ini menjadikan prosesnya berjalan lebih mudah dan cepat ya, apalagi pendaftaran sudah dilakukan secara <i>online</i> melalui aplikasi yang bisa diunduh lewat handphone jadi sampai kesini sudah bisa langsung diproses. Hal ini seharusnya sudah cukup memudahkan ya bagi para pemohon yang datang untuk membuat maupun memperpanjang.
Pertanyaan	Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota pada inovasi pelayanan ini? Dan adakah tindak lanjut yang dilakukan oleh Polres Metro Tangerang Kota setelah melakukan evaluasi?
Jawaban	Oh iya evaluasi, jadi tiap bulan kita evaluasi terus ke binmas (satuan pembinaan masyarakat). Setiap tiga bulan sekali juga melakukan survey ke masyarakat sambil menjelaskan bagaimana perkembangan kedepannya.

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

Nama : Abdi Ramadzhe

Pekerjaan : Mahasiswa

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	
Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Menurut saya sudah sangat cukup membantu karena saya sendiri membuat SKCK sudah beberapa kali. Terhitung sudah 3x yang pertama dan kedua pembuatan dan ketiga perpanjangan SKCK. Menurut saya juga pelayanan disini cukup baik ya, karena disini ada beberapa loket yang dimana mempercepat kita untuk membuat SKCK tersebut. Lalu ada juga suatu loket yang bisa kita tanya mengenai apa saja yang kita butuhkan apa yang harus disiapkan dan apa yang harus kita lakukan, nah dalam hal itu saya merasa dilayani dengan baik.
Pertanyaan	Terkait durasi pembuatan SKCK, apakah jangka waktu pembuatannya sudah sesuai dengan yang di harapkan?
Jawaban	Menurut pandangan saya sudah sangat sesuai karena tidak terlalu lama kok, pertama kita memang harus daftar <i>online</i> dulu. pendaftaran <i>online</i> ini menurut saya memudahkan saya untuk membuat SKCK karena saya bisa mendaftar di rumah, ataupun ditempat lain. Saya tinggal menyiapkan persyaratan lalu saya bisa langsung datang ke Polres dan bisa langsung dilayani jadi tidak terlalu lama.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	

Pertanyaan	Menurut anda apakah inovasi pelayanan SKCK online mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawaban	Menurut saya iya, karena tidak banyak perbedaan dengan yang manual. Perbedaannya hanya harus mendaftar secara <i>online</i> terlebih dahulu melalui aplikasi.
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan SKCK online yang dilakukan sudah sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
Jawaban	Menurut saya sudah sangat cukup membantu karena saya sendiri membuat SKCK sudah beberapa kali. Terhitung sudah 3x yang pertama dan kedua pembuatan dan ketiga perpanjangan SKCK. Menurut saya juga pelayanan disini cukup baik ya, karena disini ada beberapa loket yang dimana mempercepat kita untuk membuat SKCK tersebut. Lalu ada juga suatu loket yang bisa kita tanya mengenai apa saja yang kita butuhkan apa yang harus disiapkan dan apa yang harus kita lakukan, nah dalam hal itu saya merasa dilayani dengan baik.
Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda, Apakah terdapat kerumitan dalam proses pembuatan SKCK dengan Inovasi secara <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Menurut saya tidak terlalu sulit, karena memang sudah standar seperti polres-polres lainnya.
Pertanyaan	Menurut anda, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya Inovasi Pelayanan dalam pembuatan SKCK?

Jawaban	Baik, menurut pandangan saya, saya kan baru membuat SKCK setelah adanya pendaftaran SKCK <i>online</i> jadi perbedaannya kurang tau. Tapi yang pasti <i>online</i> ini membawa perubahan bagi saya, menjadi lebih mudah. Bagi saya menjadi lebih mudah seperti tadi yang saya bilang karena dapat membuat dimana saja. Sedangkan kalau saya membuat SKCK melalui pendaftaran manual harus datang kesini, siapin persyaratan disini itukan lama ya.
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	
Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> , apakah program ini sudah dilakukan dengan transparan?
Jawaban	Pelayanan disini sudah cukup transparan ya, karena masyarakat diberitahukan dengan jelas untuk tahapan-tahapan apa saja yang selanjutnya harus dilakukan. Selain itu juga tersedianya loket khusus bagi para pemohon untuk bertanya hal yang kurang dimengerti sangat memudahkan bagi masyarakat. Menurut saya pelayanan dalam hal itu sudah cukup transparan.
Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Menurut saya prosedur yang dilakukan oleh pihak Polres Metro Tangerang Kota ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat banyak termasuk saya. Seperti kemudahan dalam prosesnya, kecepatan waktu dalam prosesnya, pelayanannya yang ramah. Selain itu membuat SKCK ini juga sesuai dengan kebutuhan saya saat ini yaitu untuk mencari pekerjaan.

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

Nama : Luthfi Lazuardi Maulana

Pekerjaan : Tidak bekerja (Tujuan membuat SKCK untuk melamar pekerjaan)

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	
Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Menurut saya untuk prosedurnya sih sudah mudah ya karena pendaftaran melalui aplikasi juga mudah, hanya tinggal memasukan dokumen-dokumen yang ada dipersyaratkan dan melampirkan foto diri dan KTP. Sampai ditempat juga bisa langsung di proses, jadi menurut saya ini sangat mempersingkat dalam waktu pembuatan. Yaa menurut saya ini sudah cukup membantu masyarakat bagi saya.
Pertanyaan	Terkait durasi pembuatan SKCK, apakah jangka waktu pembuatannya sudah sesuai dengan yang di harapkan?
Jawaban	Menurut pandangan saya sudah sangat sesuai karena tidak lama kok, pertama kita memang harus daftar <i>online</i> dulu. Pendaftaran <i>online</i> ini menurut saya memudahkan saya untuk membuat SKCK karena saya bisa mendaftar di rumah, ataupun dimana saja. Saya hanya tinggal menyiapkan persyaratan lalu saya bisa langsung datang ke Polres dan bisa langsung dilayani jadi tidak memakan waktu yang lama.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda apakah inovasi pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?

Jawaban	Menurut saya iya, karena tidak terlalu berbeda ya
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan SKCK online yang dilakukan sudah sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
Jawaban	Iya, karena biasanya digunakan untuk mencari/melamar pekerjaan ya.
Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda, Apakah terdapat kerumitan dalam proses pembuatan SKCK dengan Inovasi secara <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Menurut saya tidak ada kesulitan ya, karena datang dengan sudah mendaftar di aplikasi lalu membawa persyaratan dokumen fisik lalu kemudian pengecekan berkas dan tinggal menunggu untuk proses sidik jari bagi pembuat baru dan tinggal menunggu untuk proses pencetakan dokumen setelahnya.
Pertanyaan	Menurut anda, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya Inovasi Pelayanan dalam pembuatan SKCK?
Jawaban	Mungkin perbedaannya kalau manual kan harus isi data diri ditempatya, kalau mendaftar <i>online</i> kan bisa melalui aplikasi untuk upload berkasnya itu sih.
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	
Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> , apakah program ini sudah dilakukan dengan transparan?

Jawaban	Menurut pendapat saya pelayanan disini sudah dilakukan secara transparan, karena jelas tahap-tahap apa saja yang harus dilakukan. Selain itu juga tersedianya loket khusus bagi para pemohon untuk bertanya hal itu memudahkan bagi masyarakat ya.
Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Harusnya iya karena menjadi lebih mempersingkat waktu, tapi mungkin bagi orang yang berusia lebih tua agak sedikit kesusahan adaptasi menggunakan aplikasinya saja ya.



TRANSKIP WAWANCARA

Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

Nama : Feni Fransiska

Pekerjaan : Mahasiswa

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	
Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Menurut saya sudah sangat membantu masyarakat ya, karena dengan adanya sistem <i>online</i> yang harus daftar melalui aplikasi terlebih dahulu, hal ini dapat mempersingkat waktu karena dapat mendaftar dimana saja dan kapan saja. Selain itu juga dari proses pengecekan berkas hingga pencetakan dokumen tidak memakan waktu lama apalagi jika hanya proses perpanjangan ini sangat singkat.
Pertanyaan	Terkait durasi pembuatan SKCK, apakah jangka waktu pembuatannya sudah sesuai dengan yang di harapkan?
Jawaban	Sudah sesuai ya, mendaftar melalui <i>online</i> sangat mempercepat dalam prosesnya.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda apakah inovasi pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawaban	Menurut saya iya, karena tidak terlalu berbeda dengan proses manual. Hanya harus mendaftar <i>online</i> saja.

Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan SKCK online yang dilakukan sudah sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
Jawaban	Untuk pelayanan secara <i>online</i> ini sudah memudahkan saya dalam pembuatannya, dan juga sudah sesuai dengan kebutuhan saya juga saat ini yaitu untuk mencari pekerjaan.
Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda, Apakah terdapat kerumitan dalam proses pembuatan SKCK dengan Inovasi secara <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Saya tidak mengalami kesulitan ya dalam pembuatan SKCK secara <i>online</i> ini, justru mempermudah saya karena bisa melakukan pendaftaran melalui aplikasi dirumah lalu datang kesini bisa langsung di proses. Jadi buat saya tidak ada kesulitan sih.
Pertanyaan	Menurut anda, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya Inovasi Pelayanan dalam pembuatan SKCK?
Jawaban	Menurut saya jelas ada ya, karena kalau pembuatan secara <i>online</i> itu lebih cepat prosesnya. Tadi datang langsung mengambil nomor antrian tinggal tunggu. Tapi kalau manual kan kita harus menulis-nulis data dulu ya jadi menurut saya lebih baik <i>online</i> seperti ini sih.
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	
Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> , apakah program ini sudah dilakukan dengan transparan?

Jawaban	Sejauh ini dari yang saya lihat sih sudah dilakukan secara transparan ya. Maksudnya secara langsung juga kita bisa melihat bagaimana proses pembuatannya.
Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Menurut saya iya bagi yang memang usia remaja ke dewasa, tapi mungkin kalau bagi mereka yang berusia lanjut agak sedikit susah ya karena mungkin tidak terbiasa dengan hal-hal seperti aplikasi.



TRANSKIP WAWANCARA

Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

Nama : Imam Sidiq Santosa

Pekerjaan : Tidak bekerja (Tujuan membuat SKCK untuk melamar pekerjaan)

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	
Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Sudah cukup membantu, karena prosesnya jauh lebih mudah
Pertanyaan	Terkait durasi pembuatan SKCK, apakah jangka waktu pembuatannya sudah sesuai dengan yang di harapkan?
Jawaban	Iya ada perbedaan, kalau daftar <i>online</i> jadi lebih cepat selesai karena mendaftar bisa dilakukan dari rumah. Jadi mempersingkat waktu sih dari pada manual.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda apakah inovasi pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawaban	Menurut saya iya, karena beberapa prosesnya masih sama saat seperti manual.
Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan SKCK <i>online</i> yang dilakukan sudah sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?

Jawaban	Sudah sesuai, karena saya membuat SKCK untuk kebutuhan melamar pekerjaan ya.
Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda, Apakah terdapat kerumitan dalam proses pembuatan SKCK dengan Inovasi secara <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Sejauh ini tidak ada kesulitan, karena hanya tinggal mengupload berkas persyaratan melalui aplikasi.
Pertanyaan	Menurut anda, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya Inovasi Pelayanan dalam pembuatan SKCK?
Jawaban	Perbedaannya kalau pelayanan secara online prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan secara manual.
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	
Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> , apakah program ini sudah dilakukan dengan transparan?
Jawaban	Sudah, karena bisa langsung melihat sendiri gimana proses pelayanan SKCK sampai menunggu SKCK nya selesai.
Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Menurut saya harusnya iya karena dari waktunya menjadi lebih singkat dan tidak perlu mengisi data diri di tempat dulu.

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

Nama : Nurlela

Pekerjaan : Ibu rumah tangga (Tujuan membuat SKCK untuk melamar pekerjaan)

Dimensi Keuntungan Relatif (<i>relatif advantage</i>)	
Pertanyaan	Sejauh ini apakah Inovasi Pelayanan SKCK <i>online</i> sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan SKCK di Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Cukup membantu karena dengan membuat skck secara <i>online</i> jauh lebih mudah, tidak harus menunggu dan mengantre terlalu lama. Walaupun diawal masih harus adaptasi ya, namanya aplikasi kadang gak langsung ngerti gitu.
Pertanyaan	Terkait durasi pembuatan SKCK, apakah jangka waktu pembuatannya sudah sesuai dengan yang di harapkan?
Jawaban	Untuk waktu ya, yang dibutuhkan jauh lebih cepat sekitar lima menit kalau hanya untuk perpanjangan ya. Itu juga kalau lagi tidak ramai, kalo ramai agak sedikit lebih menunggu.
Dimensi Kesesuaian (<i>Compability</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda apakah inovasi pelayanan SKCK <i>online</i> mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
Jawaban	Dari yang saya tau iya, karena sebelum ada inovasi <i>online</i> saat ini, butuh waktu yang cukup lama hanya untuk membuat SKCK karena antrean yang panjang.

Pertanyaan	Apakah inovasi pelayanan SKCK online yang dilakukan sudah sesuai berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
Jawaban	Kalau buat saya iya, biasanya sih untuk melamar pekerjaan ya
Dimensi Kerumitan (<i>Complexity</i>)	
Pertanyaan	Menurut anda, Apakah terdapat kerumitan dalam proses pembuatan SKCK dengan Inovasi secara <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Polres Metro Tangerang Kota?
Jawaban	Menurut saya mungkin bagi anak-anak muda ini keliatan mudah ya, kalau dewasa ke atas agak sedikit perlu pemahaman lagi supaya lebih cepet ngerti gitu. Karena kan biasanya orang tua tidak langsung bisa paham hal-hal semacam ini ya.
Pertanyaan	Menurut anda, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya Inovasi Pelayanan dalam pembuatan SKCK?
Jawaban	Bedanya mungkin dari waktu yaa, kalau <i>online</i> jauh lebih singkat prosesnya. Karena dating bisa langsung diurus dan tidak isi-isi data dulu.
Dimensi Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>)	
Pertanyaan	Terkait keterbukaan dan proses pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> , apakah program ini sudah dilakukan dengan transparan?
Jawaban	Iya sudah, menurut saya pihak polres cukup jelas memberikan informasi melalui media sosial mengenai pendaftaran SKCK secara <i>online</i> .

Pertanyaan	Apakah setelah adanya Inovasi Pelayanan pembuatan SKCK secara <i>online</i> menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?
Jawaban	Menurut saya, untuk anak-anak muda sekarang yang sudah sangat mengenal internet atau orang-orang yang terbiasa make media sosial pasti lebih mengerti.



Lampiran 3

POLRES METRO TANGERANG KOTA
SEKSI UMUM

TANDA TERIMA

TELAH DITERIMA DARI : Universitas Nasional

NOMOR SURAT : 594/WD/VI/2023

ISI SURAT / PERIHAL : Permohonan Penelitian dan
Informasi Data



Tangerang, 12 - 06 - 2023



Lampiran 4

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN INFORMAN





Lampiran 5

DOKUMENTASI PROSES PELAYANAN SKCK



Lampiran 6

Lindha Liliyanti

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.umsu.ac.id Internet Source	3%
2	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	3%
3	pdffox.com Internet Source	2%
4	kecamatanneglasari.blogspot.com Internet Source	2%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
7	jurnalku.org Internet Source	1%
8	e-journal.unair.ac.id Internet Source	1%
9	www.kompas.com Internet Source	1%

RIWAYAT HIDUP



Lindha Liliyanti, yang lahir pada tanggal 28 April tahun 2000 di provinsi Jawa Timur. Peneliti merupakan anak kedua dari dua bersaudara dengan nama kakak Agung Hermanto. Peneliti menempuh pendidikan di SDN Jatake 2 dan tamat pada tahun 2012, lalu peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 8 Kota Tangerang dan tamat pada tahun 2015. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan tingkat sekolah menengah atas di SMAN 11 Kota Tangerang, dan tamat pada tahun 2018.

Pelanjutnya, pada tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan Strata satu (S1) di Universitas Nasional, lebih tepatnya di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dengan mengambil program studi Administrasi Publik. Peneliti sangat bersyukur karena masih dapat menimba ilmu sampai saat ini. Dengan hal ini peneliti berharap dapat membanggakan kedua orang tua dan menjadi manusia yang berguna bagi Nusa Bangsa, Negara, Agama dan Masyarakat.

