

**INOVASI SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI SEKSI
PELAYANAN ADMINISTRASI DIREKTORAT
INTELKAM POLDA KALTENG**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

**INOVASI SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI SEKSI
PELAYANAN ADMINISTRASI DIREKTORAT
INTELKAM POLDA KALTENG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

DITA PUTRI RAMDANI
NIM. 17.11.018208



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

INOVASI SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI SEKSI PELAYANAN ADMINISTRASI DIREKTORAT INTELKAM POLDA KALTENG

Oleh :

DITA PUTRI RAMDANI
NIM. 17.11.018208

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 27 Oktober 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,



REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP

Palangka Raya, 27 Oktober 2020
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,



Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

IDENTITAS TIM PENGUJI

INOVASI SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) *ONLINE* DI SEKSI PELAYANAN ADMINISTRASI DIREKTORAT INTELKAM POLDA KALTENG

Oleh :

DITA PUTRI RAMDANI
NIM. 17.11.018208

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 27 Oktober 2020
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :


Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP

Anggota Tim Penguji :


1. MUHAIMIN NOOR, S.H.,


2. REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2020

Mahasiswa,



Dita Putri Ramdani
NIM. 17.11.018208

Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta :

1. Ibunda tercinta Ernawaty dan ayahanda tercinta Ridha Rahmadani. Yang selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
2. Adik tercinta Daffa Putra Ramdana, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kamu. Terimakasih untuk bantuan dan semangatnya, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kamu.
3. Keluarga besar FISIP dosen yang selalu memberi semangat dan khususnya kepada dosen pembimbing bapak Reza Pahlawan, S.IP., M.IP yang bijaksana, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di kampus. Terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.
4. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 kelas akhir pekan, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
5. Untuk sahabatku Nabila Fatiha, Talita Gloria, Dila Paruna, S.H, Vidya Caroline Sihotang, Khairani Sekar Ayu, S.Ked, dan Pudita Sekar yang selalu memberikan dukungan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita selalu sukses dan diberi kelancaran dalam menggapai cita-cita kita.

Dengan penuh hormat :

Almamater Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

RIWAYAT HIDUP

Dita Putri Ramdani, lahir di Kota Palangka Raya pada tanggal 28 Juni 1998 merupakan putra pertama dari dua bersaudara pasangan bapak Ridha Rahmadani yang berprofesi sebagai ASN di Kantor Pos Cab. Katingan Prov. Kalteng dan ibu Ernawaty bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, adik bernama Daffa Putra Ramdana yang berstatus sebagai pelajar serta belum menikah. Saat ini peneliti tinggal di Jalan Pasir Mas No. 02 Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

Menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 6 Menteng lulus pada tahun 2010, kemudian SMP Negeri 2 Palangka Raya lulus tahun 2013 lalu melanjutkan di jenjang SMAN 2 Palangka Raya lulus tahun 2016.

Selanjutnya saya menempuh jenjang S1 di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada tahun 2017 sampai sekarang.



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelkam Polda Kalteng” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UM Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Dr. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UM Palangka Raya.
- 2) Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan;
- 3) Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
- 4) Hamberi, S.Sos.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik;
- 5) Reza Pahlawan, S.IP., M.IP, selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
- 6) Direktur Intelkam Polda Kalteng;
- 7) Keluarga serta teman-teman kelompok belajar;
- 8) Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, November 2020

Penulis,

Dita Putri Ramdani

RINGKASAN

DITA PUTRI RAMDANI, 2020, Program Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Di Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelkam Polda Kalteng. Pembimbing: Reza Pahlawan, S.IP., M.IP.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Polri yang mempercepat dan menyederhanakan layanan publik khususnya Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang mengacu pada Grand Strategi Polri 2005-2025. Khususnya Untuk menghadapi tahap III (Tahun 2015 – 2025) *Strive For Excellence* yaitu upaya mencapai pelayanan publik yang unggul, termasuk mencapai pelayanan prima kepada masyarakat dengan mengeluarkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online*.

Yang dalam prosedurnya masyarakat hanya melakukan pendaftaran permohonan dengan menggunakan PC/laptop, ataupun hp/gadget melalui website <https://skck.polri.go.id/>. atau mendownload aplikasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *online* di *play store*. Kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama pada penelitian ini sehingga menarik untuk diteliti tentang Inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online* Di Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelkam Polda Kalteng.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi dan mendeskripsikan mengenai Inovasi pelayanan SKCK *online*, dilihat dari analisis yang menggunakan atribut Inovasi menurut Rogers. Metode penelitiannya adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SKCK *Online* pada Seksi Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng sudah berjalan dengan baik berdasarkan hasil analisis peneliti dari Atribut Inovasi Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17). Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat terkait sarana dan prasarana, ketersediaan jaringan internet gratis dan juga kompetensi SDM dari petugas SKCK *Online* Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng yang tidak merata. Serta terkendalanya sosialisasi oleh petugas terhadap masyarakat tentang inovasi SKCK *Online* tersebut.

Saran penelitian, agar Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng memberikan sosialisasi maupun memaksimalkan pelayanan penerbitan SKCK secara *Online* kepada masyarakat. Dan juga meningkatkan sarana dan prasarana maupun kompetensi petugas serta sosialisasi terhadap masyarakat agar pelayanan SKCK Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng dapat lebih baik lagi.

Kata Kunci : *Inovasi SKCK Online, Seksi Yanmin Ditintelkam*

SUMMARY

DITA PUTRI RAMDANI, 2020, Bachelor Program of Public Administration Science of Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Service Innovation Of Online Police Record Certificate (SKCK) In Yanmin Ditintelkam Section Of Polda Kalteng (Regional Police Of Central Kalimantan). Supervisor: Reza Pahlawan, S.IP., M.IP.

This research is motivated by the Indonesian Police (Polri) which accelerates and simplifies public services, especially the Police Record Certificate (SKCK), which refers to the 2005-2025 Police Grand Strategy. In particular, to face stage III (2015 - 2025) Striving For Excellence, which is an effort to achieve superior public service, including achieving excellent service to the community by issuing an online Police Record Certificate (SKCK).

During the procedure, public only registers applications using a PC/ laptop, or cellphone/gadget via the website <https://skck.polri.go.id/> or download the online Police Record Certificate (SKCK) application on the play store. Community satisfaction is a top priority in this study so it is interesting to examine Service Innovation Of Online Police Record Certificate (SKCK) In Yanmin Ditintelkam Section Of Polda Kalteng (Regional Police Of Central Kalimantan).

This study aims to determine to provide information and description Service Innovation Of Online Police Record Certificate (SKCK) seen from the analysis using Rogers attribute theory of innovation. The research method is descriptive research with a qualitative approach. The data were collected by means of observation, interview and documentation techniques. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results show that the innovation of online SKCK service In Yanmin Ditintelkam Section Of Polda Kalteng has been running well and can be easily accepted by the society at large. Especially applicants who have used online SKCK services based on the results of the researchers's analysis of Rogers attribute theory of innovation. But in practice there are still deficiencies that have not gone according to community expectations. such as the convenience of the place related to facilities and infrastructure, free internet network availability, as well as the competence of the human resources of the SKCK Online Yanmin Ditintelkam Section of Polda Kalteng which is not evenly distributed. As well socialization is hampered by service providers to the public about the Service Innovation Of Online Police Record Certificate (SKCK)

Research suggestions, so that Yanmin Ditintelkam Section of Polda Kalteng provides socialization and maximizes the service of publishing online Police Record Certificate (SKCK) to the public. And also improve the facilities and infrastructure as well as the competence of service providers and increase socialization to the community so that Police Record Certificate (SKCK) of Yanmin Ditintelkam Section of Polda Kalteng services can be even better.

Keywords : *Quality Standards, Issuance of Online Police Record Certificate (SKCK), Yanmin Ditintelkam Section*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya , sehingga Skripsi dengan judul: “Inovasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelkam Polda Kalteng” dapat diselesaikan dengan baik.

Berkat Karunia Allah SWT serta dorongan dan dukungan dari segenap pihak baik orang tua, dosen, sahabat dan teman-teman mahasiswa serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, November 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Inovasi.....	10
C. Jenis Inovasi Sektor Publik.....	11
D. Level Inovasi.....	12
E. Prinsip Pelayanan Publik.....	13
F. Kerangka Teori.....	17
G. Gambaran Umum Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Waktu dan Tempat.....	28
C. Metode Pengumpulan Data.....	28
D. Fokus Penelitian.....	30
E. Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Standar Pelayanan SKCK Online di Si Yanmin Dit Ik Polda Kalteng.....	23



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Struktur Organisasi Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng.....	23
2.2	Mekanisme Pelayanan SKCK	24
4.1	Situs Web https://skck.polri.go.id/	34
4.2	Formulir Pendaftaran	34
4.3	Formulir Pendaftaran Lampiran.....	35
4.4	Bukti Pendaftaran/ <i>Barcode</i>	36



DAFTAR PUSTAKA

Berdasarkan Buku :

- Djamin, Awaloedin. 2007. Kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Sistem Kenegaraan: dulu, kini dan esok. Jakarta: PTIK Press
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava media
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja
- Noeng Muhadjir. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rakesarasin
- Ombudsman Republik Indonesia. 2018. *Laporan Triwulan I 2018*. Jakarta.
- Pasolong, Harbani . 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Prof Dr. H. Noeng Muhadjir, 1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Penerbit Rake Sarasin, Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik "Teori dan Aplikasi Good Governance"*. Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono, 2000. *Metode Penilaian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Statistik untuk Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian kualitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta
- Sulistio, B., & Budi, W., 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Media Grup

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pressindo

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia :

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, *Ombudsman Republik Indonesia*

Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010, *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2016, *Jenis & Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri)*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014, *Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010, *Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010, *Susunan Organisasi Dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor*.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012, *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, *Keterbukaan Informasi Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Pelayanan Publik*.

Grand Strategi Polri 2005-2025