

**INOVASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS
PENGURUSAN SKCK DI KEPOLISIAN RESOR KOTA (POLRESTA)
SIDOARJO**

Robi Binsar Hamonangan Pangaribuan

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
robi.binsar.hamonangan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Inovasi digital merupakan bentuk transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang berfokus pada efisiensi, efektivitas, dan transparansi. Polresta Sidoarjo mengembangkan layanan SKCK online sebagai bentuk pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran, pengunggahan dokumen, dan pelacakan proses secara daring tanpa harus hadir secara langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan SKCK telah memberikan dampak positif, namun masih ditemukan kendala pada aksesibilitas teknologi dan literasi digital sebagian masyarakat.

Kata Kunci: *Inovasi Digital, Pelayanan Publik, SKCK, Teknologi Informasi.*

ABSTRACT

Digital innovation is a form of transformation of public services based on information technology that focuses on efficiency, effectiveness, and transparency. Polresta Sidoarjo developed an online SKCK service as a form of public service that is responsive to the needs of modern society. Through this system, the public can register, upload documents, and track the process online without having to be present in person. This study uses a descriptive qualitative approach with interview and documentation techniques. The results of the study indicate that the digitalization of SKCK services has had a positive impact, but there are still obstacles in the accessibility of technology and digital literacy of some people.

Keywords: *Digital Innovation, Public Services, SKCK, Information Technology*

A. PENDAHULUAN

Globalisasi dan digitalisasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor pemerintahan dan pelayanan publik. Era digital memberikan dampak positif berupa kemudahan akses dan efisiensi dalam berbagai aktivitas, namun juga membawa tantangan, seperti penggantian beberapa pekerjaan manusia oleh teknologi. Meskipun demikian, perkembangan teknologi yang pesat tidak dapat dihindari, dan manfaat digitalisasi terbukti sangat

membantu dalam mempercepat banyak proses di berbagai bidang, termasuk di sektor pemerintahan. (Zuniga & Kol, 2023).

Pandemi COVID-19 yang melanda dunia pada tahun 2019 mempercepat adopsi teknologi di banyak sektor. Pembatasan mobilitas selama pandemi memaksa masyarakat untuk beradaptasi dengan cara-cara baru dalam menjalani aktivitasnya, seperti Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) dan *Work from Home* (WFH). Tidak hanya pendidikan dan ekonomi, sektor pemerintahan pun turut terdampak, dengan banyak layanan publik yang sempat terhenti. Namun, pemerintah memanfaatkan momentum ini untuk mempercepat digitalisasi layanan publik, termasuk yang ada di Indonesia. (Appel, et al., 2023). Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi sangat dibutuhkan agar dapat menjangkau masyarakat luas, mengingat dunia sudah sangat bergantung pada teknologi. Pelayanan publik sendiri merujuk pada segala bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Salah satu layanan publik yang mendapat perhatian adalah pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang digunakan untuk berbagai kebutuhan administratif dan legalitas.

Polresta Sidoarjo, sebagai bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), memiliki tanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Selain itu, Polresta Sidoarjo juga berperan dalam menyediakan layanan publik, salah satunya adalah pelayanan pengurusan SKCK. Dengan adanya perkembangan teknologi, Polresta Sidoarjo berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini melalui inovasi digital, agar dapat lebih efisien, transparan, dan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Polresta Sidoarjo mengimplementasikan inovasi digital dalam pelayanan pengurusan SKCK. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui tantangan yang ada dalam pelayanan SKCK, menganalisis inovasi digital yang diterapkan, serta mengevaluasi efektivitas dan efisiensi inovasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polresta Sidoarjo. (Selfie, et al., 2021) .

B. TINJAUAN PUSTAKA

Critical Review

Kritik utama terhadap penelitian terdahulu terletak pada kurangnya penjabaran analisis yang mendalam terhadap objek yang diteliti. Contohnya, dalam penelitian Lestari et al. (2021), tidak ada penjelasan yang jelas mengenai platform digital mana yang digunakan dalam pengumpulan data pelayanan publik berbasis digital. Demikian pula, penelitian Wulan et al. (2023) hanya menggambarkan fitur-fitur aplikasi SINAR tanpa menghubungkannya dengan analisis yang lebih dalam. Selain itu, meskipun Sellfia et al. (2021) menghubungkan teori dengan temuan, penelitian tersebut belum memberikan gambaran komprehensif, sehingga hasil penelitian tidak sepenuhnya menjawab pertanyaan penelitian.

Selain itu, ada juga kekurangan dalam hal perbandingan antara berbagai inovasi digital dalam pelayanan publik. Penelitian yang membandingkan aplikasi pelayanan publik antar kota atau negara dapat menjadi acuan penting dalam

menilai kualitas e-government di Indonesia. Sebagai contoh, membandingkan aplikasi yang diterapkan di berbagai kota atau negara dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai efektivitas dan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Terakhir, kritik yang sering muncul adalah minimnya data penelitian yang diambil dari pengguna layanan. Penelitian yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan harus melibatkan umpan balik dari masyarakat atau pengguna langsung. Data tersebut bisa berupa rating di aplikasi atau review pengguna di platform seperti Play Store, yang bisa menjadi sumber informasi penting dalam menilai efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kajian Teori

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Putra (2020), pelayanan publik meliputi barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh instansi pemerintah. Dalam praktiknya, pelayanan publik yang baik harus memenuhi asas kepastian hukum, kesetaraan hak, transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas yang mudah. Hal ini sejalan dengan konsep *good governance*, yang menurut Maryam (2016) menekankan pentingnya pemerintah yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam menyediakan layanan kepada masyarakat.

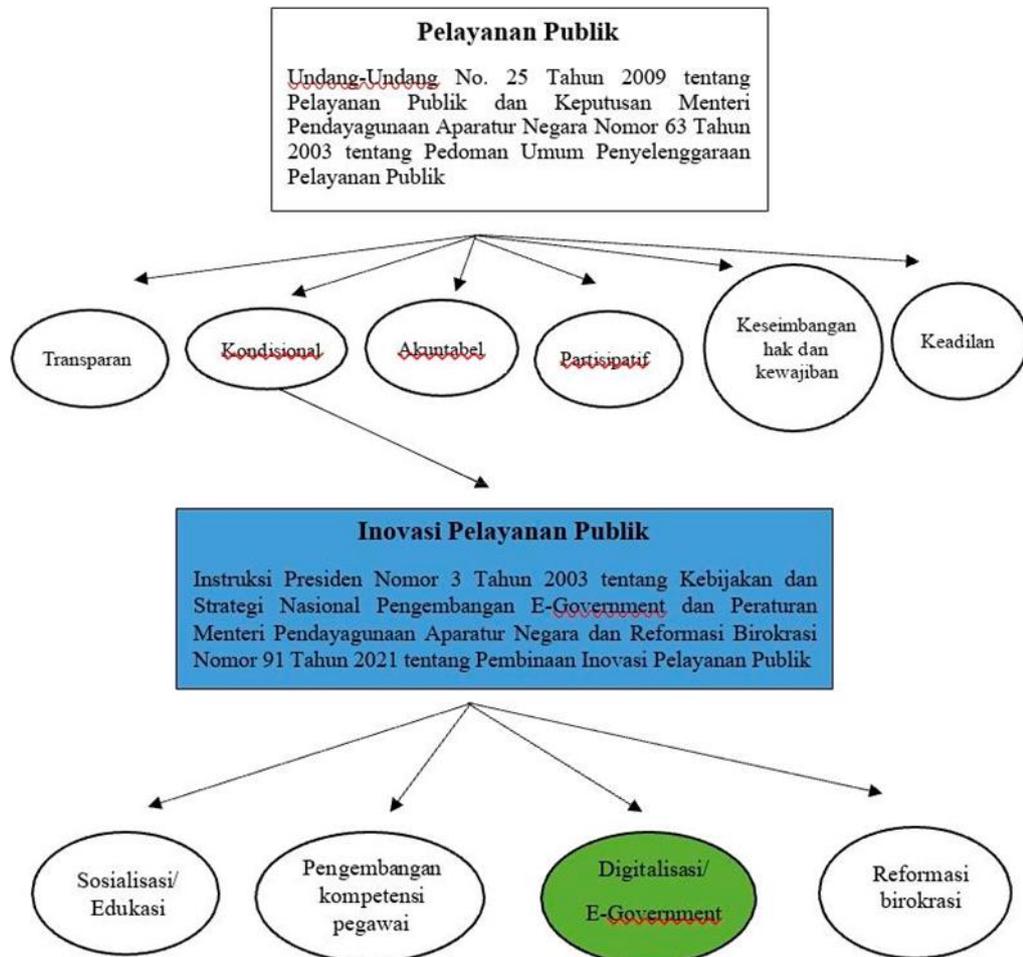
Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, partisipasi masyarakat, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Sinambela et al. (2006) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik juga terkait dengan kinerja, kemudahan penggunaan, keandalan, dan estetika layanan. Semua indikator ini berkontribusi pada terciptanya pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat dan mendukung tercapainya *good governance*.

E-Government

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Menurut Irawan (2017), *e-government* terbagi menjadi tiga jenis: G2C (*Government to Citizens*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*), yang masing-masing memiliki tujuan untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, dunia bisnis, dan antar lembaga pemerintah. Dalam implementasinya, *e-government* dapat mempercepat proses birokrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi serta layanan publik.

Ari & Hanum (2021) mengidentifikasi beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kualitas *e-government*, antara lain efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dan dukungan masyarakat. Efisiensi mengukur seberapa cepat dan mudah layanan dapat diakses, sementara reliabilitas mengukur keandalan layanan. Kepercayaan menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem *e-government*, dan dukungan masyarakat mencerminkan seberapa banyak masyarakat terlibat dalam menggunakan layanan tersebut.

Kerangka Konseptual



Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antara teori pelayanan publik dan e-government dalam konteks inovasi pelayanan publik di Polresta Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada indikator-indikator pelayanan publik yang berkualitas, seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, serta melihat bagaimana inovasi digital di Polresta Sidoarjo dapat memenuhi indikator tersebut. Teori e-government digunakan untuk mengukur efektivitas digitalisasi layanan publik, dengan fokus pada efisiensi, reliabilitas, dan dukungan masyarakat. Melalui kerangka ini, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana inovasi digital di Polresta Sidoarjo dapat meningkatkan kualitas pelayanan SKCK dalam menghadapi tantangan era digital.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggali dan memahami fenomena terkait inovasi digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Sidoarjo. Penelitian ini fokus pada identifikasi permasalahan kualitas pelayanan publik dan langkah-langkah inovasi yang diterapkan Polresta Sidoarjo dalam menghadapi tantangan di era digital. Data diperoleh melalui

wawancara mendalam dengan petugas Polresta Sidoarjo dan kajian literatur untuk memperkuat temuan penelitian. Metode kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu-isu yang dihadapi serta efektivitas inovasi yang diterapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik, yaitu wawancara mendalam dan kajian literatur. Wawancara mendalam dilakukan dengan petugas yang terlibat langsung dalam pelayanan publik di Polresta Sidoarjo untuk menggali pengalaman dan pandangan mereka. Sedangkan kajian literatur melibatkan analisis terhadap sumber-sumber sekunder, seperti jurnal, buku, dan dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi dan pengelompokan untuk memudahkan penarikan kesimpulan yang relevan dan memberikan kontribusi terhadap pemahaman kualitas pelayanan publik di era digital.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap objek pelayanan publik dalam bentuk proses pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di lingkungan Kepolisian Resor Kota (Polresta) Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Objek ini dipilih karena SKCK merupakan salah satu bentuk layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat, baik untuk keperluan melamar kerja, studi, maupun keperluan administratif lainnya. Dengan meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien, Polresta Sidoarjo menjadi salah satu institusi yang telah mengimplementasikan inovasi digital dalam pelayanan SKCK, seperti pendaftaran *online* dan sistem antrean elektronik.

Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana inovasi digital tersebut diimplementasikan, mulai dari sistem pendaftaran SKCK secara daring, alur pelayanan berbasis teknologi, hingga pemanfaatan platform komunikasi digital untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini juga mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi layanan SKCK setelah digitalisasi diterapkan. Subjek penelitian terdiri dari petugas kepolisian yang terlibat langsung dalam pelayanan SKCK, serta masyarakat pemohon SKCK yang telah menggunakan sistem digital, baik melalui laman resmi Polri maupun aplikasi pendukung lainnya. Peneliti menggunakan metode observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi prosedural untuk memperoleh data primer yang relevan. Responden dalam penelitian ini mencakup:

1. Satu orang anggota kepolisian bagian pelayanan SKCK,
2. Satu orang masyarakat pemohon SKCK yang telah menggunakan sistem pendaftaran online dalam kurun waktu tiga bulan terakhir,
3. Responden dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan digital SKCK di Polresta Sidoarjo.

Objek penelitian ini penting karena mencerminkan bagaimana transformasi digital dalam pelayanan publik berdampak nyata terhadap kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta citra kepolisian sebagai institusi publik. Dengan menelaah pelaksanaan inovasi digital ini, penelitian diharapkan mampu

memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berbasis teknologi.

Penyajian Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh orang responden yang terdiri dari dua elemen, yakni; masyarakat pengguna layanan SKCK *online* dan petugas pelayanan pengurusan SKCK di Polresta Sidoarjo. Peneliti menyusun pedoman wawancara berisi 8 (delapan) pertanyaan pokok terkait latar belakang dan pengembangan sistem layanan digital, pengalaman menggunakan sistem digital, persepsi terhadap kemudahan pelayanan, hambatan dan tantangan yang dihadapi, serta ekspektasi mereka terhadap inovasi lanjutan.

Menurut Narasumber 1, Kasi Humas Polresta Sidoarjo Iptu Tri Novi Handono, sebagai representasi dari staf pelayanan SKCK Digital Polresta Sidoarjo, inovasi digital dalam pengurusan SKCK muncul sebagai respons terhadap kebutuhan akan pelayanan yang agar lebih cepat, efisien, dan transparan. Ia menyampaikan:

“Kami mengikuti arahan dari Mabes untuk melakukan digitalisasi layanan, termasuk layanan SKCK ini. Tujuannya supaya masyarakat bisa akses layanan lebih mudah, *nggak* perlu bolak-balik dan tidak terlalu menumpuk antreannya di kantor, masyarakat juga *nggak* perlu antri berjam-jam.” (Narasumber 1).

Narasumber 1 juga menyampaikan bahwa sebelum adanya layanan digital, proses pengurusan SKCK sangat memakan waktu:

“Dulu tuh kalau mau ngurus SKCK harus datang pagi-pagi *banget*, antre lama, dan kadang disuruh balik lagi besoknya. Sekarang sudah bisa isi *online*, lebih cepat prosesnya, efektif.” (Narasumber 1)

Sementara itu, responden pengguna layanan masyarakat menyatakan bahwa pengurusan SKCK secara daring memberikan kemudahan dibandingkan dengan sistem manual yang lama. Berikut adalah pernyataan Erastus Brilliant (mahasiswa), sebagai narasumber dari elemen masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan SKCK daring dari Polresta Sidoarjo:

“Saya bisa daftar dari rumah lewat *website*, jadi *nggak* perlu bolak-balik kantor polisi cuma buat ambil formulir. Lebih hemat waktu dan tenaga.” (Narasumber 2)

Kemudian Erastus juga menambahkan poin penting tentang efisiensi waktu, yakni sebagai berikut:

“Dulu ngurus SKCK bisa seharian, sekarang saya cuma datang buat pengumpulan berkas, sidik jari, dan ambil hasil. Semuanya bisa selesai dalam waktu satu hari.” (Narasumber 2).

Kemudian dalam hal proses perencanaan pengembangan layanan SKCK digital ini, Narasumber 1 menjelaskan bahwa tahap awal dilakukan dengan menyiapkan sarana prasarana yang memadai untuk menyokong layanan digital, serta pelatihan petugas:

“Kita mulai dari pengadaan komputer, koneksi internet yang stabil, lalu bikin alur pelayanan digital. Anggota juga kami latih supaya bisa bantu masyarakat yang belum terbiasa isi data *online*.” (Narasumber 1)

Setelah menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung, kemudian Narasumber 1 menambahkan proses selanjutnya yakni mensosialisasikan layanan digital terbaru ini:

“Kami mulai menggerakkan Humas (Hubungan Masyarakat), untuk menggalakkan sosialisasi dan penyebaran berita tentang layanan ini, ya harapannya supaya masyarakat cepat dan banyak yang *tau* dan tujuannya semakin cepat tercapai. Mulai dari media sosial, website, semua kita *share* di situ.” (Narasumber 1).

Hal ini kemudian diafirmasi oleh Narasumber 2 yang mengetahui layanan digital SKCK Polresta Sidoarjo ini dari media sosial Polresta Sidoarjo:

“Waktu itu saya tahu dari *Instagram* Polresta Sidoarjo, terus ketik di *google aja* kata kuncinya *misal*, SKCK Polresta Sidoarjo, langsung keluar *kok* nanti *websitenya*.” (Narasumber 2)

Dari sisi petugas pelayanan, Narasumber 1 menyebutkan bahwa sistem ini sangat berdampak besar dan positif dalam hal membantu mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses pencetakan SKCK:

“Jika data yang dari sistem dan fisiknya telah lengkap dibawa oleh pemohon, kami bisa langsung cetak saat itu juga. Sekarang lebih banyak waktu kami untuk bantu yang betul-betul butuh bimbingan di tempat.” (Narasumber 1).

Menurut Narasumber 2, selain efisiensi waktu, inovasi ini juga meningkatkan keterbukaan informasi:

“Di *website-nya kan* sudah ada syarat dan berkas yang harus dibawa, jadi saya *nggak* bingung harus bawa apa *saja*, tinggal ikuti yang di *website aja* pokoknya, datang untuk kumpul berkas, sidik jari, dan langsung bawa pulang SKCK.” (Narasumber 2).

Meskipun begitu, masih ditemukan beberapa kendala teknis dalam pelaksanaan layanan digital SKCK Polresta Sidoarjo ini. Misalnya, seperti akses situs yang kadang lambat atau kurangnya informasi panduan:

“Waktu pertama kali buka *websitenya* bingung juga, *nggak ada* tutorial lengkap, cuma ada daftar berkas yang harus dibawa, saya *kira* awalnya tetap harus datang ke kantor seperti manual itu.” (Narasumber 2).

Lalu, juga dinilai ada beberapa hal yang kurang efektif, yakni responden yang tetap harus membawa dan mengumpulkan berkas secara fisik, tidak 100% secara digital.

“Selain itu mungkin tantangannya, kurang *full* ya *daringnya*. *Kayak* masih diminta fotocopy e-KTP, Kartu Keluarga, *gitu- gitu*. Padahal kan harusnya bisa diintegrasikan data elektronik KTP kita dengan layanan ini biar lebih efektif 100% digital gitu *nggak* perlu *print* lagi.” (Narasumber 2).

Responden menyampaikan harapan akan penyempurnaan sistem digital, seperti penyatuan database antara SKCK *online* dan data kependudukan nasional:

“Ya semoga ke depannya semakin menyatu, biar kita masyarakat *nggak* fotocopy KTP dan KK terus, jadi misal kita masukkan nomor NIK *gitu* sudah langsung keluar semua datanya *kan* lebih enak, cepat, tidak buang-buang kertas.” (Narasumber 2).

Secara umum, responden merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam berinteraksi dengan pelayanan publik yang berbasis digital. Hal ini diungkapkan oleh Narasumber 2:

“Saya dulu kalau ke kantor polisi *tuh* gugup. Takut salah, takut ada berkas yang kurang, takut harus mondar-mandir kembali lagi. Tapi *pas* sistem *online* ini jalan, saya *udah* tahu proses dan berkas pastinya, jadi *pas* ke loket tinggal bilang *saja* ke petugas di depan, pasti diarahkan.” (Narasumber 2).

Dalam hal komunikasi, para petugas juga mengakui bahwa mereka mulai menyesuaikan gaya komunikasi agar lebih ramah digital dan responsif:

“Sekarang kami dilatih buat jawab cepat lewat pesan di media sosial. Karena banyak sekali yang tanya-tanya di media sosial kita itu, jadi harus responsif dan informatif juga.” (Narasumber 1).

Selain itu, ditemukan pula bahwa masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital lebih cepat beradaptasi dengan sistem pelayanan daring:

“Kalau udah biasa isi formulir *online*, tinggal ikutin alur di *website*-nya aja. Mulai dari daftar, pengisian daftar diri, pembayaran, dan sampai final. *Gampang kok*, tidak rumit.” (Narasumber 2).

Di akhir wawancara, Narasumber 2 mengungkapkan bahwa dirinya cukup puas dengan layanan inovasi pengurusan SKCK Digital Polresta Sidoarjo ini:

“Menurut saya, *overall* layanan ini sudah cukup baik, bagus dan berguna banget, apalagi untuk orang yang butuh *cepat* atau waktunya terbatas. Cuman ke depannya harus ditingkatkan juga *lah*, teknologi juga semakin maju kan.” (Narasumber 2).

Kemudian, Narasumber 1 sebagai perwakilan dari Polresta Sidoarjo juga mengungkapkan harapan dan keinginan instansi ini untuk selalu berbenah dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo:

“Ke depan kami ingin sistem ini bisa terhubung dengan aplikasi pelayanan lainnya. Juga mungkin tambah fitur *chat* bantuan langsung, supaya warga bisa tanya kalau bingung. Kita akan terus usahakan, masyarakat bisa berikan kritik yang membangun.” (Narasumber 1)

Secara keseluruhan, penyajian data ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo telah memberikan dampak positif, baik dari sisi efisiensi, keterbukaan informasi, maupun peningkatan kualitas komunikasi antara institusi publik dan masyarakat. Namun, ada juga tantangan dalam hal edukasi digital bagi masyarakat yang kurang familier dengan teknologi, serta kebutuhan penyempurnaan sistem yang lebih terintegrasi dan *user-friendly*. Temuan ini akan dibahas lebih lanjut pada bagian analisis dan pembahasan.

Pembahasan

Pembahasan ini mengintegrasikan data empiris hasil wawancara dengan teori pelayanan publik, komunikasi digital, serta perilaku sosial masyarakat dalam era teknologi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi inovasi digital pada pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo berdampak terhadap efektivitas pelayanan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna. Dengan pendekatan studi kasus, pembahasan juga menjawab rumusan masalah secara sistematis, dimulai dari bentuk inovasi yang diterapkan, persepsi masyarakat, hingga tantangan dalam pelaksanaannya.

Inovasi digital yang diterapkan Polresta Sidoarjo pada layanan SKCK meliputi sistem pendaftaran online, konfirmasi melalui email, pemberitahuan status permohonan, hingga pelayanan bantuan via WhatsApp. Berdasarkan teori *New Public Service* oleh Denhardt & Denhardt (2003), pelayanan publik idealnya berfokus pada kebutuhan warga sebagai mitra, bukan sebagai pelanggan pasif. Dalam konteks ini, digitalisasi terbukti meningkatkan aksesibilitas dan memberi peran lebih besar kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Data menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih mandiri dan percaya diri dalam proses pelayanan karena mereka dapat memahami alur secara daring sebelum datang ke kantor. Hal ini sesuai dengan *Uses and Gratifications Theory* (Blumler & Katz, 1974), di mana individu menggunakan media untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kontrol terhadap situasi. Masyarakat tidak lagi bergantung penuh pada petugas tatap muka, tetapi dapat mengakses semua informasi secara mandiri dari rumah.

Temuan juga menunjukkan bahwa penerapan layanan digital SKCK di Polresta Sidoarjo merupakan bentuk nyata dari inovasi dalam pelayanan publik yang coba diupayakan oleh Polresta Sidoarjo. Menurut Osborne dan Brown (2005), inovasi pelayanan publik merujuk pada pengenalan dan penerapan gagasan atau praktik baru yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Hal ini tercermin dalam transformasi proses pengurusan SKCK, dari sistem manual menjadi berbasis digital atau *online*.

Sebagaimana disampaikan oleh Narasumber 1 sebagai perwakilan dari Polresta Sidoarjo, inovasi ini dirancang untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean, yang menandakan adanya upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek efektivitas dan efisiensi layanan publik.

Jika dianalisis dengan kacamata teori *e-government*, yang menurut (Heeks, 2006) adalah penggunaan teknologi informasi oleh institusi pemerintah untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan sistem pendaftaran daring untuk SKCK memperlihatkan langkah nyata dalam pelaksanaan *e-government* pada tingkat lokal. Keterangan dari narasumber masyarakat mengenai kemudahan akses layanan dari rumah menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas dan keterjangkauan layanan semakin meningkat. Ini merupakan bentuk implementasi dari digital government yang berorientasi pada pelayanan publik yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat luas.

Transformasi digital dalam layanan SKCK turut mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*, misalnya; transparansi dapat dilihat dari masyarakat yang dapat mengakses informasi layanan dan prosedur secara terbuka melalui media daring; kemudian akuntabilitas melalui evaluasi berkala dan survei kepuasan pengguna merupakan upaya mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan; efisiensi dan efektivitas yakni sistem daring mempercepat waktu layanan dan mengurangi beban kerja manual petugas; dan terakhir partisipasi, meskipun masih sangat terbatas dan tidak signifikan, namun adanya media sosial dan kanal pengaduan menunjukkan awal dari ruang partisipasi publik.

Namun, hambatan teknis seperti gangguan jaringan serta keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai *good governance* secara utuh, inovasi digital

perlu disertai dengan strategi pendukung seperti peningkatan kapasitas SDM, penyediaan panduan, dan inklusivitas layanan.

Penemuan ini juga berkaitan dengan Teori Inovasi Teknologi (Rogers, 2003), yang menjelaskan bahwa adopsi inovasi akan terjadi lebih cepat jika dirasakan memiliki manfaat nyata dan tidak terlalu kompleks. Layanan SKCK daring terbukti mudah digunakan oleh responden berusia muda dan menengah. Bahkan sebagian dari mereka menyebut sistem ini mengurangi waktu tunggu dan kepadatan antrean secara signifikan. Selain manfaat teknis, inovasi digital juga mengubah dinamika komunikasi antara masyarakat dan petugas pelayanan. Dulu komunikasi cenderung vertikal dan birokratis, kini bergeser menjadi lebih horizontal dan responsif. Dalam kerangka Teori Interaksi Simbolik (Mead, 1934), interaksi digital membentuk makna baru tentang otoritas yang lebih humanis dan bersahabat. Responden merasa lebih nyaman bertanya dan menyampaikan kendala melalui platform digital seperti chat atau email.

Keberhasilan inovasi ini juga tercermin dari persepsi positif masyarakat terhadap kejelasan informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan digital membantu mengurangi ketidakpastian (*uncertainty reduction*), seperti dijelaskan dalam *Uncertainty Reduction Theory* (Berger & Calabrese, 1975). Responden menyebut bahwa informasi tentang persyaratan, alur, dan estimasi waktu tersedia jelas di platform online, sehingga mereka datang ke kantor polisi dengan lebih siap. Inovasi digital dalam pelayanan SKCK juga mendorong perubahan budaya komunikasi publik. Bahasa yang digunakan dalam sistem pendaftaran, email notifikasi, dan tanggapan WA kini lebih komunikatif dan lugas. Ini sejalan dengan gagasan human-centered design dalam pelayanan publik, yaitu pendekatan yang mengutamakan pengalaman pengguna dan menghindari bahasa teknokratis yang membingungkan.

Walaupun digitalisasi membawa banyak keuntungan, tetap ditemukan kendala seperti keterbatasan akses teknologi bagi lansia dan masyarakat berpendidikan rendah. Ini relevan dengan *Digital Divide Theory* (van Dijk, 2005) yang menyatakan bahwa tidak semua kelompok sosial mampu mengakses atau memanfaatkan teknologi secara merata. Oleh karena itu, diperlukan strategi inklusif seperti pendampingan tatap muka dan penyediaan informasi cetak. Responden juga menyampaikan harapan agar sistem digital pelayanan publik tidak hanya berhenti di SKCK, tetapi diperluas ke layanan kepolisian lain seperti pengaduan, SIM, atau laporan kehilangan. Ini mencerminkan prinsip *E-Government Maturity Model* (Layne & Lee, 2001), di mana tahap awal digitalisasi adalah "*cataloguing*" (penyediaan informasi), kemudian berkembang ke "*transaction*" (layanan interaktif), hingga "*integration*" antar institusi dan data.

Dalam konteks ini, inovasi digital bukan hanya pergeseran platform, tetapi juga pergeseran budaya pelayanan. Seperti disebut dalam Teori *Adaptive Structuration* (DeSanctis & Poole, 1994), struktur baru (dalam hal ini: sistem digital) tidak serta-merta mengubah perilaku, tetapi butuh penguatan budaya yang mendukung partisipasi aktif masyarakat. Maka, edukasi digital dan pelatihan komunikasi menjadi kunci keberlanjutan inovasi. Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa pelayanan digital SKCK memperkuat trust (kepercayaan) masyarakat terhadap institusi negara. Dalam Teori *Public Trust* (Bouckaert & van

de Walle, 2003), salah satu indikator meningkatnya kepercayaan adalah pengalaman pelayanan yang cepat, jelas, dan tidak menyulitkan. Masyarakat mulai melihat Polresta Sidoarjo bukan sebagai lembaga birokratis semata, tetapi sebagai mitra pelayanan.

Meskipun hasilnya positif, penelitian ini juga menekankan pentingnya literasi digital sebagai prasyarat penting dalam inovasi pelayanan. Tanpa kemampuan masyarakat memahami dan memanfaatkan teknologi, sistem digital justru bisa menjadi hambatan baru. Oleh karena itu, pendekatan digital harus disertai dukungan edukasi publik secara sistematis dan berkelanjutan. Intinya, inovasi digital dalam pelayanan SKCK di Polresta Sidoarjo telah membawa transformasi signifikan dalam cara masyarakat berinteraksi dengan institusi publik. Teori-teori pelayanan dan komunikasi yang digunakan membuktikan bahwa keberhasilan inovasi bukan hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi oleh kemampuannya menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih manusiawi, cepat, dan responsif. Ini menjadi pijakan penting bagi reformasi pelayanan publik di era digital.

Narasumber 1 juga menyebutkan adanya rencana pengembangan inovasi layanan SKCK ke depannya, termasuk integrasi sistem dengan aplikasi lain dan peningkatan kanal komunikasi daring. Ini sejalan dengan prinsip *sustainability* dalam inovasi pelayanan publik, di mana inovasi tidak berhenti pada satu titik, tetapi terus berkembang untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka *good governance*, keberlanjutan inovasi ini penting untuk menjaga kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi pemerintah dalam menyediakan layanan yang inklusif, adaptif, dan berbasis teknologi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi digital dalam pelayanan publik, khususnya pengelolaan SKCK di Polresta Sidoarjo, terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kenyamanan bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi seperti sistem pendaftaran online dan informasi berbasis digital telah mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean fisik. Transformasi digital ini juga mengubah pola interaksi antara masyarakat dan kepolisian menjadi lebih terbuka dan responsif, dengan pendekatan yang lebih komunikatif. Masyarakat, terutama generasi muda, menunjukkan tingkat adaptasi yang tinggi terhadap sistem pelayanan online tersebut. Inovasi ini berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polresta Sidoarjo, terutama karena sistem yang digunakan sesuai dengan harapan publik yang menginginkan kecepatan, kejelasan, dan kemudahan dalam mengakses layanan.

Namun, meskipun respons terhadap inovasi ini cenderung positif, terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan pengguna dan gangguan teknis seperti masalah jaringan. Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar sistem ini diintegrasikan dengan layanan publik lainnya, dan kanal komunikasi daring diperkuat. Secara keseluruhan, inovasi digital ini telah mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat,

serta menjadi contoh penerapan e-government yang mendukung prinsip-prinsip good governance.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Polresta Sidoarjo terus meningkatkan inovasi digital dengan memperhatikan keberlanjutan, keamanan data, dan inklusivitas pengguna. Pengembangan aplikasi mobile dan integrasi sistem informasi lintas instansi dapat memperkuat kualitas pelayanan. Selain itu, pemerintah pusat dan daerah sebaiknya mendesain kebijakan pelayanan publik digital yang lebih komunikatif dan adaptif dengan budaya digital masyarakat, khususnya generasi muda. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan studi komparatif antara pelayanan digital SKCK di berbagai daerah atau instansi lain, dengan menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas. Terakhir, masyarakat diharapkan aktif memanfaatkan fasilitas layanan daring dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47–60. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Divisi Humas Polri. (2019, August 13). *Struktur Organisasi Polri*. DIVISI HUMAS POLRI. <https://humas.polri.go.id/profil/struktur-organisasi/>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, B. (2017). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 4(3), 200–209. <https://doi.org/10.30872/jp.v4i3.419>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *JIPSi: Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). Sage.
- Prihatina, R. (2022). *Pelayanan Publik: Mari Bersemangat Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Para Pengguna Jasa*. Kemenkeu.go.id; Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15543/Pelayanan-Publik-Mari-Bersemangat-Memberikan-Pelayanan-Terbaik-Bagi-Para-Pengguna-Jasa.html>
- Putra, M. B. (2020, November 29). *Mengenal Pelayanan Publik*.

- Ombudsman.go.id; Ombudsman Republik Indonesia.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenai-pelayanan-publik>
- Huang, Y., & Jeong, S.-H. (2021). Brand communication through digital influencers: Leveraging blogger engagement. *Computers in Human Behavior*, 103, 199–207.
- Chiu, C. L., & Ho, H.-C. (2023). Impact of celebrity, micro-celebrity, and virtual influencers on Chinese Gen Z's purchase intention through social media. *SAGE Open*, 13(1).
- Schouten, A. P., Janssen, L., & Verspaget, M. (2019). Influencer marketing: How message value and credibility affect consumer trust of branded content on social media. *Journal of Interactive Advertising*, 19(1), 58–73.
- Appel, G., Grewal, Lil, Hadi, R., & Stephen, A. T. (2023). Influencer marketing on TikTok: The effectiveness of humor and followers' hedonic experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, Article 103149.
- Flores-Saviaga, C., Hammer, J., Flores, J. P., Seering, J., Reeves, S., & Savage, S. (2020). Audience and streamer participation at scale on Twitch. *ArXiv preprint*.
- Hassoun, A., Beacock, I., Consolvo, S., Goldberg, B., Kelley, P. G., & Russell, D. M. (2023). Practicing information sensibility: How Gen Z engages with online information. *ArXiv preprint*.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.
- Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 4293–4302.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. Coller Macmillan Publisher.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E- government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 590–598.
<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugianto, O. (2020, April 13). *Penelitian Kualitatif, Manfaat dan Alasan Penggunaan*. Binus.ac.id; Binus University.
<https://binus.ac.id/bandung/2020/04/penelitian-kualitatif-manfaat-dan-alasan-penggunaan/>
- Wulan, S. K., Erika, Ma'rifah, N., Farhani, & Novandra, T. Y. (2023). Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) melalui Layanan Sinar (SIM

- Nasional Presisi) di Tangerang Selatan. *Pentahelix: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 93–101.
- Zed, M. (1995). *Metode Penelitian Kepustakaan* (2nd ed.). Yayasan Obor Indonesia.
- Zuniga, H. G. de, & kol. (2023). Gen Z's social media use and global communication. OMGC.