

## IMPLEMENTASI APLIKASI POLRI SUPER APP PRESISI UNTUK PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES SOLOK SELATAN

Irwen Efendi<sup>1,\*</sup>, Rizki Syafril<sup>2</sup>,

Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

E-mail: irwenefendi11@gmail.com , rizkisyafril@fis.unp.ac.id

### *Abstract*

*This study aims to analyze the implementation of the Polri Super App Presisi application in the service process of issuing Police Record Certificates (SKCK) in the jurisdiction of Polres Solok Selatan. The background of this research is based on ongoing complaints from the public regarding the less than optimal effectiveness of the application's implementation in the online SKCK issuance process introduced by the Indonesian National Police. This study uses a qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, totaling 10 people. Data were analyzed using Sugiyono's method through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results indicate that the implementation of the Polri Super App has been carried out appropriately and effectively. Additionally, the application provides significant benefits to the community of Solok Selatan Regency. In the program's implementation, socialization of the Polri Super App was also conducted across various layers of society.*

**Keywords:** *Implementation, Application, Polri Super App, SKCK*

### *Abstrak*

Studi ini bertujuan menganalisis implementasi Aplikasi Polri Super App Presisi dalam proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di wilayah hukum Polres Solok Selatan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih adanya keluhan dari masyarakat terkait kurang optimalnya efektivitas penerapan aplikasi tersebut dalam proses penerbitan SKCK secara online yang telah diperkenalkan oleh Polri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, dengan jumlah total 10 orang. Data dianalisis menggunakan metode Sugiyono melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Polri Super App sudah berjalan dengan tepat sasaran. Selain itu, aplikasi ini memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat Kabupaten Solok Selatan. Dalam pelaksanaan programnya, juga dilakukan sosialisasi aplikasi Polri Super App kepada berbagai lapisan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Implementasi, Aplikasi, Polri Super App, SKCK*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang berlandaskan hukum, di mana masyarakat diwajibkan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang ada. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) berperan sebagai salah satu instrumen pelaksana sekaligus menjadi bagian integral dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyediakan beragam bentuk layanan publik. Salah satu fungsi administrasi pemerintahan yang dijalankan oleh pejabat pemerintah adalah pelayanan publik. Masyarakat Indonesia dikenal memiliki sifat hedonis atau gemar berbelanja atau mengonsumsi aneka jenis produk dan jasa, sehingga kebiasaan tersebut mendorong berkembang pasar e-commerce.

Penyelenggara pelayanan publik mencakup seluruh entitas negara, badan usaha, lembaga independen yang dibentuk melalui landasan hukum untuk menyelenggarakan pelayanan publik, serta berbagai bentuk organisasi legal yang secara khusus didirikan untuk mengemban fungsi pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah ini sangat beragam sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh instansi/organisasi Pemerintah masing-masing yang telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Jenis pelayanan publik di Polri terdiri dari pelayanan publik penerbitan SIM, pelayanan perekaman sidik jari, pelayanan laporan kehilangan, pelayanan pengaduan masyarakat, pelayanan penerbitan Surat Ijin Keramaian (SIK), pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) menjelaskan bahwa SKCK adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara

Republik Indonesia yang menyatakan ada atau tidaknya catatan kepolisian. Tujuan dari penerbitan SKCK adalah untuk mengetahui riwayat hukum seseorang dan memastikan bahwa individu tersebut tidak memiliki catatan tindak pidana yang dapat merugikan reputasi instansi. Seseorang yang memiliki catatan tindak pidana tetap dapat mengajukan permohonan SKCK dengan mencantumkan statusnya yang pernah terlibat dalam kasus tindak pidana. Aplikasi Polri Super App Presisi merupakan platform digital yang dirancang dan dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia guna mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mengakses pelayanan terbaik dari kepolisian, yang diterapkan secara serentak di seluruh satuan kepolisian di Indonesia

Aplikasi Polri Super App diluncurkan pada 22 Maret 2022 dan mulai beroperasi secara efektif pada Maret 2023. Aplikasi ini merupakan platform mobile terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian, meliputi: administrasi kendaraan bermotor (pendaftaran dan perpanjangan STNK), perizinan mengemudi (perpanjangan SIM Nasional dan penerbitan SIM Internasional), saluran pengaduan masyarakat, sistem tilang elektronik (e-tilang dan ETLE), monitoring perkembangan penyidikan (SP2HP), serta informasi terkait keamanan dan ketertiban masyarakat, hubungan masyarakat, dan sistem pemetaan. Jayamuna (2023) menyatakan bahwa diharapkan penggunaan Aplikasi Polri Super App Presisi ini dapat mempermudah masyarakat sebagai penerima layanan kepolisian dan memungkinkan mereka untuk mengakses informasi yang tersedia hanya dengan menggunakan ponsel atau *smartphone*. Namun, dalam realitasnya di lapangan masih banyak warga yang mengeluhkan penerapan aplikasi polri super app presisi dalam penerbitan SKCK online yang telah diluncurkan oleh Polri masih

belum efisien. Seperti dilansir dalam cnn indonesia (2019), sebelum datang untuk membuat SKCK, pemohon diminta untuk mendaftar melalui aplikasi polri super app presisi. dengan mengisi data yang diprasyarkan. Akan tetapi, pada saat datang ke Polri, pemohon tetap diminta untuk membawa berkas sesuai persyaratan dan mengisi formulir secara manual berisikan data yang sama dengan apa yang sudah diisi dalam aplikasi polri super app presisi. Mekanisme pembayaran dalam pembuatan SKCK online ini pun belum sepenuhnya berbasis online karena pembayaran masih bisa dilakukan secara tunai di loket penerbitan SKCK. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Polres Solok Selatan terdapat beberapa kendala yang di hadapi.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini bersifat kualitatif dengan karakteristik deskriptif, yang memiliki tujuan untuk mengamati dan melakukan dokumentasi yang ada dengan kondisi yata di lokasi penelitian secara objektif, tanpa melakukan perubahan terhadap konteks yang diteliti. Pendekatan ini bersifat sistematis dan akurat, sesuai dengan fakta-fakta yang ada. Metodologi ini menekankan pada penerapan prosedur yang terstruktur dan akurasi temuan yang bersumber dari fakta lapangan. Secara operasional, peneliti berkesempatan untuk mengkonstruksi data penelitian melalui berbagai sumber primer dan sekunder, namun tidak terbatas pada hasil wawancara, catatan lapangan sistematis, dokumen pribadi subjek penelitian, serta dokumen resmi terkait, yang secara kolektif berfungsi untuk merepresentasikan objek penelitian secara menyeluruh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penerapan Aplikasi Polri Super App pada layanan administrasi SKCK di wilayah

yurisdiksi Polres Solok Selatan menunjukkan kompatibilitas tinggi dengan karakteristik demografis dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Solok Selatan sebagai pengguna utama, sebagaimana terindikasi dari berbagai acuan efektivitas implementasi. Target tercapai dengan baik, karena banyaknya masyarakat Kabupaten Solok Selatan dalam Mengurus Surat-surat Kepentingan seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Solok Selatan dengan menggunakan Aplikasi Polri Super App tersebut. Masyarakat hanya tinggal mengambil surat yang dibuat melalui aplikasi tersebut ke Polres Solok Selatan. Tingginya tingkat penggunaan Aplikasi Polri Super App dalam pembahasan yang ada di lapangan, observasi lapangan mengungkapkan bahwa masyarakat Kabupaten Solok Selatan telah menunjukkan tingkat literasi dan adopsi digital yang memadai dalam mengakses layanan SKCK secara elektronik.

Temuan ini secara empiris menunjukkan keberhasilan implementasi kebijakan transformasi digital dalam tata kelola pelayanan publik kepolisian di Kabupaten Solok Selatan. Masyarakat menjadi senang dan mudah dalam pengurusan surat-surat seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dimana sebelum adanya aplikasi Polri Super App ini masyarakat sedikit susah dalam pengurusan dan lama, setelah adanya aplikasi ini semua pengurusan menjadi mudah Ketika sudah mengisi persyaratan yang ada didalam aplikasi tersebut.

Implementasi Aplikasi Polri Super App dalam proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Solok Selatan implementasi kebijakan ini telah dilengkapi dengan serangkaian program sosialisasi yang bertujuan meningkatkan literasi digital masyarakat Kabupaten Solok Selatan. Melalui kegiatan penyuluhan ini,

diharapkan terjadi transfer pengetahuan mengenai eksistensi, fungsi strategis, serta nilai manfaat yang terkandung dalam aplikasi tersebut, sehingga mereka dapat lebih mudah mengakses layanan kepolisian secara digital dan efisien.. Sosialisasi tersebut dilakukan diseluruh media sosial dan mediamedia berita online yang ada di Kabupaten Solok Selatan. Bahkan juga pimpinan tertinggi atau kapolres Solok Selatan Juga memerintahkan kepada seluruh anggotanya untuk mensosialisasikan di lingkungan tempat tinggalnya.

Menurut Merille S. Grindle, keberhasilan implementasi, seperti yang dikemukakan dalam Subarsono (2011:93), dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel tersebut mencakup sejauh mana kebutuhan dan kepentingan kelompok sasaran tercermin dalam substansi kebijakan, bentuk manfaat yang diperoleh oleh kelompok tersebut, serta kejelasan mengenai pihak-pihak pelaksana (implementor) yang disebutkan secara rinci dalam kebijakan tersebut. Proses operasionalisasi aplikasi ini dalam administrasi SKCK di Polres Solok Selatan menunjukkan bahwa adanya perbedaan faktor-faktor determinan, baik yang bersifat pendukung maupun hambatan, yang secara kolektif mempengaruhi sustainabilitas penggunaan platform digital ini. terkait dengan faktor pendukung yaitu kemampuan Polres dalam menjalankan Aplikasi ini, Polres berkomitmen bersama untuk mensukseskan dan memberikan pelayanan untuk masyarakat melalui Aplikasi Polri Super App. Kemudian dukungan dari kepala daerah terhadap aplikasi ini. Dimana Masyarakat menjadi tidak susah atau tidak mengeluh lagi dalam mengurus Surat-surat kepentingan seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Sedangkan factor Penghambatnya yaitu keterbatasan Akses internet untuk menggunakan Aplikasi Polri Super App, dengan sinyal yang susah

membuat aplikasi sering bug dan tidak berjalan.

Menurut Donald P. Warwick dalam Tacjhan (2006:28), pendekatan transaksional menekankan bahwa untuk memahami berbagai permasalahan yang timbul dalam tahap pelaksanaan suatu rencana atau kebijakan, tidak bisa melepaskan keterkaitannya dengan proses perencanaan. Dalam kerangka tata kelola modern, perencanaan dan implementasi membentuk suatu matriks hubungan yang kompleks, di mana masing-masing komponen saling berinteraksi secara dinamis dan saling mengondisikan dalam proses pencapaian tujuan strategis organisasi. Dalam tahap implementasi, akan terjadi interaksi antara berbagai kekuatan, baik yang bersifat mendukung atau mempermudah (*facilitating condition*), maupun yang menjadi penghambat (*impeding condition*)

## KESIMPULAN

Implementasi Aplikasi Polri Super App dalam proses penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Solok Selatan implementasi kebijakan ini telah dilengkapi dengan serangkaian program sosialisasi yang bertujuan meningkatkan literasi digital masyarakat Kabupaten Solok Selatan. Aplikasi Polri Super App tepat sasaran. Kemudian aplikasi Polri Super App sangat bermanfaat bagi seluruh masyarakat Kabupaten Solok Selatan serta dalam pelaksanaan program juga mensosialisasikan aplikasi Polri Super App kepada seluruh kalangan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003  
[https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/serfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/serfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Satu Data Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa sebagai lembaga negara, Kepolisian memiliki beberapa fungsi antara lain sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan kepada masyarakat serta memelihara keamanan dan ketertiban umum, dan menegakkan hukum.

Undang-undang N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### Referensi Buku dan Jurnal

Asri, sania novela, rizki syafril, (2024). Implementasi sitem kinerja ATCS (Area traffic control system) dalam mengurangi pelanggaran lalu lintas oleh dinas perhubungan kota padang

Ayini Rahmadya, Rizki Syafril. (2024). Implementasi Program Satu Nigari Satu Even (SNSE) Sebagai Program Unggulan Pemerintah Tanah Datar Dalam Melestarikan Kebudayaan Local. *Jurnal ilmu administrasi negara (AsIAN)P*. ISSN:2338-9567 VOL 12 nomor 1 2024

Dija Azzira Caesa Dija, Rizki Syafril. (2024) Optimalisasi Penggunaan E Survei Polri Di Polresta Padang. *Jurnal administrasi pemerintahan desa (JAPD)*. Vol 05 No 02 july 2024

Jayamuna, I. M. (2023). Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Socia Logica*, 3(1), 1–12.

Lestari, D. dkk., 2020. Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik Di Kabupaten Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 18-193.

Moleong. Lexy. J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyadi, 2015, *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.

Mulyana, P. M. (2002). "Manajemen Layanan: Teori dan Aplikasi". Bandung: Alfabeta.

Ramzi, Muhammad. 2013. *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran Berbasis Web pada SMK Negeri 1 Cerme*. Surabaya: STIKOM.

Salsabila, F., & Prabawati, I. (2018). *Inovasi Program Elektronik Tilang (ETilang) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kepolisian Resort (Polres) Kediri*. *Publika*, 6(2), 1–7

Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, S. (2011). E-Service dalam Era Digital: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*.