

# Efektivitas penerapan kebijakan promoter terkait peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi (Evaluasi program pelayanan surat keterangan catatan kepolisian online pada sie yanmin direktorat intelkam polda metro jaya) = The effectiveness of the implementation of promoter policies relating to public service-based information technology (Evaluation of Online Police Records Secretariat Service Program at the Dirintelkam Metro Jaya Police)

Muhammad Alif Chelvin Arliska, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20510210&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Promoter merupakan visi terwujudnya Polri yang profesional, modern, dan terpercaya. Dengan adanya visi program promoter tersebut diharapkan bisa mewujudkan pelayanan publik modern yang semakin memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai keperluan administrasi di kepolisian. Dengan adanya perkembangan teknologi seperti sekarang ini, pelayanan pembuatan SKCK secara online diklaim telah ikut mensukseskan visi program promoter kepolisian republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, pemilihan narasumber dengan teknik purposive sampling. Lokasi penelitian di Seksi Yanmin Direktorat Intelijen Keamanan Polda Metro Jaya. Hasil Penelitian ini adalah Pertama, Tujuan dan sasaran dari kebijakan SKCK online antara lain meliputi: (1) Mempermudah akses masyarakat mendapatkan informasi (2) Transparansi secara regulasi, prosedur, dan pembiayaan, (3) Sebagai wujud peningkatan pelayanan pemerintah, (4) Sebagai alternatif cara bagi Fungsi intelijen untuk menyerap informasi dan data, (5) pertimbangan bagi pimpinan ataupun jajaran untuk mengambil langkah-langkah strategis maupun mengambil keputusan. Kedua, Realita penerapan pelayanan SKCK online dibandingkan dengan Pelayanan SKCK Offline; pemohon menganggap SKCK online lebih efisien karena dapat memangkas waktu, menghemat biaya serta energi. Ketiga, Efektivitas penerapan kebijakan pelayanan SKCK Online pada Jajaran Polda Metro Jaya masih kurang efektif meski dilihat dari respon masyarakat yang merasa puas, karena lebih cepat dan lebih mudah, sehingga memudahkan pemohon. Pembuatan SKCK secara online dinilai publik lebih sederhana, akan tetapi pada implementasinya tidak sepenuhnya online (Modified-Online). Keempat, Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan SKCK online di wilayah Polda Metro Jaya ini antara lain meliputi; (1) Proses Sosialisasi yang kurang tepat, (2) Keterbatasan sarana dan prasarana, (3) Akses masyarakat yang masih sulit (Jarak), (4) Masyarakat yang belum sepenuhnya paham dan dapat menggunakan teknologi online, (5) Kendala teknis.

Kata Kunci : Efektifitas, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi

---

Promoter is the vision of a professional, modern, and trusted Polri. With the vision of the promoter program, it is hoped that it can realize modern public services that make it easier for the public to complete various administrative needs in the police. With the current technological developments, the online SKCK making service is claimed to have contributed to the success of the vision of the Republic of Indonesia's police promoter program. This study uses a qualitative approach with descriptive methods, selecting sources using purposive sampling technique. The research location is in the Yanmin section of the Directorate of Security Intelligence at Polda Metro Jaya. The results of this study are First, the objectives and targets of the

online SKCK policy include: (1) Facilitating public access to information (2) Transparency in terms of regulations, procedures, and financing, (3) As a form of improving government services, (4) As a alternative ways for the intelligence function to absorb information and data, (5) considerations for leaders or ranks to take strategic steps or make decisions. Second, the reality of implementing online SKCK services compared to Offline SKCK services; applicants consider online SKCK to be more efficient because it can cut time, save costs and save energy. Third, the effectiveness of the application of the SKCK Online service policy at the Metro Jaya Police is still ineffective even though it is seen from the satisfied public response, because it is faster and easier, making it easier for applicants. Making SKCK online is considered by the public to be simpler, but in its implementation it is not fully online (Modified-Online). Fourth, the factors that become obstacles in the online SKCK service in the Polda Metro Jaya area include; (1) Inappropriate socialization process, (2) Limited facilities and infrastructure, (3) Community access that is still difficult (Distance), (4) People who do not fully understand and can use online technology, (5) Technical constraints.

Keywords: Effectiveness, Public Policy, Public Services, Information Technology