



## Efektivitas *E-Government* di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang

**Parko Prahima**

Universitas Bina Bangsa

**Dede Qodrat Al-Wajir**

Universitas Bina Bangsa

**Arief Rachman**

Universitas Bina Bangsa

**Sri Atomy**

Universitas Bina Bangsa

**Zepanya Manurung**

Universitas Bina Bangsa

Alamat: Jalan Raya Jakarta Km. 3 Kota Serang, Provinsi Banten

Korespondensi penulis: [pabooncom@gmail.com](mailto:pabooncom@gmail.com)

**Abstract.** *The low quality of public services is still a classic problem in Indonesia. Therefore, it is time for the government to implement e-government as an effort to improve services to the community. This research aims to determine the effectiveness of making online SKCK at MPP Pandeglang Regency as an implementation of e-government and to determine the factors that support and hinder e-government at MPP Pandeglang Regency. The research uses a qualitative method with a descriptive approach, a case study of making online SKCK at the Pandeglang Regency MPP. This research found that the effectiveness of e-government as seen from the indicators of productivity, adaptability, job satisfaction and general development is good. The supporting factor is the availability of adequate facilities and infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factors are the lack of human resources and inappropriate placement of officers. This research has the implication that the e-government services provided should be socialized first so that they can be implemented optimally in society.*

**Keywords:** *Effectiveness, E-Government, and Public Services.*

**Abstrak.** Rendahnya mutu pelayanan publik masih menjadi masalah klasik di Indonesia. Karena itu, sudah saatnya pemerintah menerapkan *e-government* sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pembuatan SKCK online di MPP Kabupaten Pandeglang sebagai implementasi *e-government* dan mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat *e-government* di MPP Kabupaten Pandeglang. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus pembuatan SKCK *online* pada MPP Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menemukan efektivitas *e-government* dilihat dari indikator produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pengembangan secara umum sudah baik. Faktor pendukung adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Sementara faktor penghambat adalah kurangnya jumlah SDM dan penempatan petugas yang tidak tepat. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa layanan *e-government* yang

disediakan seharusnya dapat disosialisasikan terlebih dahulu agar dapat di implementasikan maksimal di masyarakat.

**Kata kunci:** Efektivitas, *E-Government*, dan Pelayanan Publik.

## **LATAR BELAKANG**

Pemerintah sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bertanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Dewi, 2020). Karenanya, tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan masyarakat menjadi suatu kebutuhan mutlak, yang diharapkan dapat berjalan sesuai dengan perkembangan jaman dan dinamika perubahan sosial (Savinatunazah, 2019).

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa rendahnya mutu pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah terbesar (Anis et al., 2022; Putri & Sukmana, 2023). Perkembangan yang ada adalah semakin banyaknya protes dan keluhan dari masyarakat mengenai waktu, ketepatan, fasilitas, prosedur, mekanisme, ketidaktransparan, kurang informatif, kurangnya akomodatif dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Di samping itu, kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong kurang mampu akan sulit mendapatkan pelayanan, dibandingkan dengan mereka yang mampu dan memiliki ‘uang’, menjadi polemik yang semakin memberikan citra buruk (Rahmadany, 2020).

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional, prosedur, dan adanya kejelasan (Amatulloh, 2021; Apriyani et al., 2022; Azzunaika & Havidani, 2022). Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan (Lenak et al., 2021). Aspek durasi waktu pemberian layanan masih belum ada sehingga kurang efektif dan efisien serta dapat merugikan waktu masyarakat yang sedang mengakses pelayanan (Sinaga et al., 2021). Kondisi-kondisi tersebut membuat birokrasi selalu dikaitkan dengan prosedur kerja yang berbelit belit dan lambat, sehingga sudah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan publik di instansi pemerintah selama ini pasti berjalan lambat, ruwet dan tidak efisien. Hal ini kemudian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan.

Menilik kebijakan yang menuntut pelayanan publik yang baik di era globalisasi ini, instansi pemerintahan dituntut untuk menjadi sangat kompetitif baik di pemerintahan daerah, pusat, nasional hingga internasional (Megantoro, 2019). Sampai saat ini sistem dari pelayanan publik terus berkembang untuk menjadi lebih baik dan efisien dari waktu ke waktu. Untuk meminimalisir lemahnya pelayanan publik, pemerintah berupaya mengalihkan aspek dan fungsi pemerintahan konvensional melalui pemanfaatan

teknologi atau yang lebih dikenal dengan istilah *e-government* (Hariyati et al., 2022; Irma et al., 2023) yang dibuat ke dalam bentuk pelayanan perizinan terpadu (*one stop service*) yang dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penerapan *e-government* melalui pembuatan PTSP ini merupakan komitmen terhadap Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai regulasi yang mendorong penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. PTSP juga menjadi syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) menuju pemerintahan digital (*e-government*) (Rahmadany, 2020).

Penelitian ini fokus pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. SKCK hanya berlaku selama 6 bulan, sehingga apabila telah melewati masa berlaku dan dirasa perlu maka SKCK dapat diperpanjang oleh pengguna. Dengan fungsi SKCK yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat (Fitriani, 2022; Sari et al., 2019; Wardana, 2022), seperti untuk keperluan melamar pekerjaan, syarat pendaftaran calon perangkat desa, perpindahan sekolah, dan lain-lain (Orbawati et al., 2023; Paris et al., 2022; Raztiani, Rani, 2022; Setiaji & Subadi, 2022) serta diiringi oleh pertumbuhan penduduk yang cepat maka pemohon pembuatan SKCK diprediksi akan mengalami peningkatan setiap waktunya sebagaimana yang terjadi di Kabupaten Pandeglang.

Pembuatan SKCK menjadi kewenangan Polresta Kabupaten Pandeglang. Seiring perkembangan dan guna meningkatkan kualitas pelayanan, Polresta Kabupaten Pandeglang memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menyediakan pembuatan SKCK *online* di MPP Kabupaten Pandeglang, dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendaftar pembuatan SKCK tanpa harus meminta surat pengantar atau keterangan dari RT, RW, kelurahan/desa setempat. Jika sebelumnya proses pembuatan SKCK dilakukan secara manual, dengan prosedur yang cukup rumit, sehingga membutuhkan waktu berhari-hari, pembuatan SKCK *online* ini diharapkan hanya membutuhkan waktu 5 menit dengan syarat telah terpenuhinya persyaratan pemohon secara lengkap (Fitriani, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pembuatan SKCK online di MPP Kabupaten Pandeglang sebagai implementasi *e-government* dan mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat *e-government* di MPP Kabupaten Pandeglang.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik (Nababan, 2023) Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan

sejauh mana sasaran telah dicapai (Utami et al., 2023; Yunus et al., 2023). Menurut Sumaryadi (2018) organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Tangkilisan (2019) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan, dan efektivitas adalah kunci kesuksesan organisasi. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, efektivitas memiliki ciri diantaranya yaitu Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses; Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer (Tjiptono, 2018).

### **Pelayanan Publik**

Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki (Nurdin, 2019). Granross dalam Ratminto & Winarsih (2017), menyatakann bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Pelayanan publik menurut Pasolong (2019) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menghasilkan suatu kepercayaan publik. Karena itu, dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Sellfia et al., 2022; Setianingrum et al., 2021).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Utami et al., 2023; Widiyaningrum, 2022; Yunus et al., 2023). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintahan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***E-Government***

Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan (Marpaung et al., 2023; Maulani, 2020). Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta

memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imaginatif.

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area *Networks* (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Menurut *The World Bank Group*, *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik (Zulfiani et al., 2023).

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*. Pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara (Suryana, 2018):

1. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
2. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecendrungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu (Wirawan, 2020).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdad dan Taylor mendefinisikan metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2019). Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam prosesnya, analisis data penelitian menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi (*verification*) (Bungin, 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur Umum Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

SKCK adalah surat resmi yang diterbitkan kepolisian untuk menerangkan yang bersangkutan tentang status keterangan kepolisian yang tertuju pada instansi atau lembaga tertentu. Pengurusan SKCK dapat dilakukan dengan dua cara yaitu manual datang langsung ke Polres, Polda, Polsek, dan Mabes Polri setempat atau online melalui website [www.skck.polri.go.id](http://www.skck.polri.go.id). Pembuatan SKCK memiliki dasar hukum diantaranya:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Ri Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Kapolri Nomor 21 Tahun 2010 Tentang Sotk Mabes Polri;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Polri;
6. SKEP Kapolri No. Pol.: Skep/816/Ix/2003 Tentang Naskah Sementara Buku Petunjuk Lapangan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
7. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Di Lingkungan Polri.

Adapun persyaratan pembuatan SKCK baik secara online maupun langsung dapat dirinci sebagai berikut:

1. Manual Pada Pelayanan SKCK
  - a. Membawa lembar SKCK lama asli/legalisir (maksimal telah habis masa berlakunya selama 1 tahun)
  - b. Membawa fotokopi KTP
  - c. Membawa fotokopi Kartu Keluarga
  - d. Membawa fotokopi Akta Kelahiran
  - e. Membawa pas foto terbaru berwarna dengan ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar
  - f. Mengisi formulir syarat perpanjangan SKCK yang disediakan.
2. Online Pada Pelayanan SKCK
  - a. Melakukan proses registrasi di [www.skck.polri.go.id](http://www.skck.polri.go.id)
  - b. Melakukan unggah file yang dibutuhkan diantaranya:
    - 1) KTP

- 2) Kartu Keluarga
  - 3) Akta kelahiran/ijazah
  - 4) Foto dengan background merah
  - 5) File SKCK lama (maksimal telah habis masa berlaku selama 1 tahun).
- c. Setelah mendaftar dan mengunggah berkas persyaratan pemohon mendapatkan *code barcode* (pilih pembayaran tunai atau menggunakan via BRIVA) \*jika sudah melakukan pembayaran BRIVA simpan struck transfer sebagai bukti pada saat pencetakan SKCK.
  - d. Pemohon membawa berkas asli dan kopi untuk diverifikasi oleh petugas loket pelayanan \*jika dokumen yang diunggah tidak sesuai atau kurang jelas maka kopi dokumen tetap diminta sebagai bentuk arsip.

### **Efektivitas *E-Government* dalam Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di MPP Kabupaten Pandeglang**

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas diuraikan ke dalam indikator yaitu:

#### 1. Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif, terdiri dari beberapa faktor, yaitu pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap mental dan etika kerja. Untuk mencapai efektivitas pembuatan SKCK online di MPP Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa petugas SKCK di MPP Kabupaten Pandeglang tidak memiliki hak dan kewajiban untuk mengubah pelayanan karena pelayanan yang diberikan mengikuti visi misi yang ada, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Pandeglang. Dalam hal ini, petugas SKCK di MPP Kabupaten Pandeglang hanya perlu membentuk SOP supaya dalam memberikan pelayanan tidak terjadi kekeliruan.

#### 2. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi kerja merupakan serangkaian keterampilan mencakup kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungannya. Mampu beradaptasi berarti mampu merespon perubahan dengan cepat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Kemampuan kerja ini menyangkut proses perubahan dalam efektivitas pembuatan SKCK online di MPP Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Polresta Kabupaten Pandeglang berusaha untuk memiliki kemampuan adaptasi kerja dalam menjalankan dua system pelayanan yaitu online dan pelayanan secara langsung. Baik online maupun manual, masyarakat tetap diharuskan datang ke MPP Kabupaten Pandeglang untuk memverifikasi berkas pengajuan.



**Gambar 1. Penampakan Layanan di MPP Kabupaten Pandeglang**

### 3. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja terhadap dengan jenis pekerjaan yang dijalankan. Kepuasan kerja sangat diperlukan pada efektivitas pembuatan SKCK online di MPP Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa para petugas yang ada di MPP Kabupaten Pandeglang melakukan evaluasi diri setiap bulannya dan difasilitasi berbagai pelatihan agar dapat menjadi pemberi layanan yang baik. Sejauh ini, para petugas yang di MPP Kabupaten Pandeglang khususnya pada pembuatan SKCK sudah memberikan arahan baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur dengan jelas. Masyarakat yang datang ke MPP Kabupaten Pandeglang juga diminta untuk mengisi kuesioner sebagai bagian dari evaluasi terhadap kinerja petugas.

### 4. Pengembangan

Pengembangan difokuskan pada sumber daya lebih yaitu bagaimana memaksimalkan pemanfaatan sumber daya secara esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Untuk meningkatkan kinerja petugas di MPP Kabupaten Pandeglang, diambil beberapa Langkah diantaranya:

#### a. Melakukan perekrutmen pegawai

Terkait rekrutmen pegawai pada MPP Kabupaten Pandeglang, diketahui bahwa sebelum MPP resmi beroperasi, pihak pemerintah Kabupaten Pandeglang sudah mempersiapkan segalanya dengan baik, termasuk melakukan perekrutan pegawai. Pada awal MPP mulai beroperasi, telah ada sekitar 15 orang pegawai yang bertugas dengan diantaranya berasal dari disabilitas. Proses perekrutan sendiri dilakukan melalui system tender yang dikelola oleh PT Prima Karya Sarana Sejahtera (PKSS) sebagai penyedia tenaga kerja outsourcing yang disesuaikan dengan kebutuhan dan persyaratan pelayanan publik di MPP Kabupaten Pandeglang. Dari prosedur rekrutmen ini diketahui bahwa MPP Kabupaten

Pandeglang telah berusaha maksimal dalam menjaga kualitas SDM-nya. Hal ini dilakukan agar para petugas memiliki tanggung jawab tinggi dalam memberikan pelayanan prima pada masyarakat sehingga memenuhi prinsip *e-government*.

b. Pelatihan ataupun *service excellent*

Pemberian pelatihan dan *service excellent* terhadap para petugas di MPP Kabupaten Pandeglang diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan tentang teknis pelayanan yang tidak didapatkan dalam jenjang pendidikan dan solidaritas dalam memberikan pelayanan.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *E-Government* di MPP Kabupaten Pandeglang**

Berdasarkan penelitian maka dapat dirinci hal-hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat implementasi *e-government* di MPP Kabupaten Pandeglang yaitu:

1. Faktor pendukung

Pelayanan di MPP Kabupaten Pandeglang yang mengusung pelayanan terpadu satu pintu menyediakan sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan. Hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan tentang strategi pelayanan di MPP Kabupaten Pandeglang menyatakan bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan terpadu satu pintu sudah bagus ini dilihat dari ketersediaan komputer bagi masing-masing pegawai dan penyediaan kendaraan dinas terhadap tim teknis untuk melakukan observasi lapangan. Selain itu, ada arena bermain anak yang disediakan oleh MPP Kabupaten Pandeglang, sehingga pelayanan publik juga mengusung konsep *friendly for child*.



**Gambar 2. Ruang Bermain Anak di MPP Kabupaten Pandeglang**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sarana dan prasarana dalam pelayanan memang lebih diutamakan agar pelayanan memuaskan dan nyaman.

2. Faktor Penghambat

SDM merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan layanan publik. Tidak hanya dari segi kualitas, kuantitas SDM juga akan menjadi penentu baik buruknya layanan publik yang disediakan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pembuatan SKCK di MPP Kabupaten Pandeglang yang mengusung konsep pelayanan terpadu satu pintu memiliki dua bidang yang tidak mempunyai SDM sendiri yaitu tim teknis dan bagian sidik jari. Tim teknis yang tidak memiliki aparatur khusus membuat bagian *backoffice* harus berperan ganda menjadi tim teknis. Sedangkan petugas sidik jari beberapa bukan berasal dari Reskrim sehingga mereka kurang paham prosedur atau syarat-syarat dalam pengajuan sidik jari.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas *e-government* dalam pembuatan SKCK *online* di MPP Kabupaten Pandeglang yang dilihat dari indikator produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pengembangan secara umum sudah baik. Produktivitas berupa kenyamanan ditemukan dapat memenuhi kebutuhan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Kemampuan adaptasi menunjukan sudah bagus dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Kepuasan kerja dikatakan sudah sangat baik terlihat dari adanya evaluasi kepada masyarakat untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan apa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan sudah baik dilihat dari perekrutmen pegawai sesuai prosedur, dan diberikannya pelatihan dan *service excellent* untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Faktor pendukung adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Sementara faktor penghambat adalah kurangnya jumlah SDM dan penempatan petugas dengan latar belakang yang tidak tepat.

Penelitian ini menyarankan bahwa seharusnya petugas pelayanan di MPP Kabupaten Pandeglang melakukan sosialisasi tentang pelayanan secara online agar masyarakat yang masih belum banyak tahu tentang pelayanan online terutama dalam pembuatan SKCK termasuk prosedur dan mekanismenya. Seharusnya petugas bagian sidik jari di MPP Kabupaten Pandeglang merupakan orang yang memiliki latar belakang atau keahlian sesuai, sehingga tidak menimbulkan adanya kekeliruan bagi masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan SKCK online.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terimakasih penulis ucapkan kepada rekan sejawat di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bina Bangsa yang sudah mendukung pengembangan tri dharma dosen yang berada di lingkungannya.

## DAFTAR REFERENSI

- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>
- Anis, D., Arda, S., Haq, N., & Ilhami, R. (2022). Optimalisasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Polda Jawa Barat Dinia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6736–6752. [file:///C:/Users/WINDOWS/10/Downloads/7881-17635-1-SM\(1\).pdf](file:///C:/Users/WINDOWS/10/Downloads/7881-17635-1-SM(1).pdf)
- Apriyani, N., Pebriani Wahyu, F., Kusuma Dewi, R., & Sunan Gunung Djati, U. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal DIALEKTIKA*, 20(3), 1–16. <http://jurnaldialektika.com>
- Azzunaika, R. G., & Havidani, A. (2022). Strategi Pelayanan Publik Polres Cilegon Sebagai Satuan Kerja Berpredikat Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 224–238. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.6180>
- Bungin, B. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Dewi, N. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polres Tasikmalaya Kota. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik)*, 1(1), 66–71.
- Fitriani, F. (2022). Inovasi Pelayanan Skck Delivery Di Mall Pelayanan Publik Kota Palangkaraya Dimasa Pandemi Covid-19. *Anterior Jurnal*, 21(3), 34–37. <https://doi.org/10.33084/anterior.v21i3.3749>
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4, 203–208. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.360>
- Irma, N., Ginting, B., Agusmidah, & Leviza, J. (2023). Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 2(6), 454–466. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v2i6.168>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance, volume 1 N(1)*, 1–9.
- Marpaung, I. S., Harianja, N., Hasibuan, M., & Harahap, R. (2023). Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Smart City. *Concept: Journal of Social*

- Humanities and Education*, 2(3), 103–114.  
<https://doi.org/10.55606/concept.v2i3.552>
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>
- Megantoro, K. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative*, 5(2), 73–90. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2019.005.02.5>
- Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Nababan, W. (2023). Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Konstituen*, 5(1), 36–55. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i1.3306>
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(1), 36–41. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i1.2882>
- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(2), 100–115. <https://doi.org/10.54957/jolas.v2i2.182>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Putri, A. A. C., & Sukmana, H. (2023). Inovasi Kebijakan Polresta Sidoarjo dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Pada Penerbitan SKCK. *Reformasi*, 13(2), 352–361.
- Rahmadany, A. F. (2020). Kajian Deskriptif Analisis Pelayanan Satu Pintu Terpadu Di Kota Bandung Menuju Konsep Pelayanan Berbasis Good Governance. *Scientific Work*, 52(03), 125–130.
- Ratminto, A., & Winarsih, S. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

- Raztiani, Rani, dadang mashur. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 2(1), 1–9. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/article/view/8925><http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/article/viewFile/8925/6473>
- Sari, D., Rusli, Z., & Tua, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 285–292.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276/2029>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Setiaji, W. A., & Subadi, W. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Dilihat Dari Aspek Tangibles Pada Polres Barito Timur .... *JAPB*, 5, 505–517. <http://stiatabalong.ac.id/ojs3/index.php/JAPB/article/view/623><http://stiatabalong.ac.id/ojs3/index.php/JAPB/article/download/623/516>
- Setianingrum, K., H. I Nyoman Sumaryadi, & Ella Wargadinata. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 843–854. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.344>
- Sinaga, F. E., Buchori, R. A., & Kudus, I. (2021). Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi Bimma Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. (*JANE) Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 51.
- Sudrajat, A. R., Febianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M., & Nugraha, D. S. (2019). Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3, 1–6.
- Sumaryadi. (2018). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. CV Citra Utama.
- Suryana, O. (2018). Mal Pelayanan Publik dalam Bingkai Whole of Government (WoG) dan Implementasi E-Government di Indonesia. *JIKK: Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 1(2), 48–67. <https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/30>
- Tangkilisan, H. N. (2019). *Manajemen Publik*. Grasindo.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. BPFPE.

- Utami, M., Rusdi, M., Arif, I. A., Atmansyah, L., & Indar, N. I. N. (2023). Efektivitas Pelayanan Digital di Kepolisian RI: Studi Kasus Kota Makassar. *Development Policy and Management Review (DPMR)*, 3(1), 63–79. <https://doi.org/10.61731/dpmr.v3i1.29951>
- Wardana, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 1(1), 47–62. <https://doi.org/10.20473/jgar.v1i1.37953>
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(November), 57–68.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. La. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66–75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>
- Zulfiani, Y. N., R. Adi Nurzaman, Adrian E. Rompis, & Elita Nurmalasari. (2023). Implementation of E-Government on the Concept Smart City in Bandung City Government, in Public Services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 175–192. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2282>