Terbit *online* pada laman web jurnal : www.journal.unbara.ac.id/index.php/INTECH
INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI (INTECH)
ISSN (Online) : 2722-7367



Analisis Alur Pelayanan SKCK Online dalam Mendukung Proses Administrasi di Polres Sukabumi Kota

Puji Janah Faujiah[1]*

[1] Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Putra, Sukabumi, Indonesia
*E-mail: puji.janah_si23@nusaputra.ac.id

ABSTRACT

Digital information systems are increasingly used to support public administrative services, including the online submission of application data followed by administrative activities at service offices. This article describes the observed workflow of the Police Clearance Certificate (SKCK) service during Internship II at Polres Sukabumi Kota. A descriptive approach was applied using the author's internship experience and available activity documentation. The discussion organizes the observed sequence into four main stages: applicants submit their information through the online service, application data becomes available in the system, staff access the existing data, and the document is printed according to applicable procedures. The workflow illustrates how an online channel connects applicant-submitted information with office-based administrative work. The article also discusses operational considerations, including data accuracy, clear service instructions, system and network availability, access to application information, and orderly handling of printed documents. These points are presented as considerations rather than verified incidents, because the internship documentation did not include structured interviews, a user survey, technical testing, or measurements of processing time. The article contributes a contextual description of an administrative workflow and identifies possible areas for future evaluation. The findings should therefore be interpreted as descriptive and cannot establish the effectiveness of the application or user satisfaction.

Keywords: SKCK Online, information system, digital public service, administrative workflow

ABSTRAK

Sistem informasi digital semakin dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan administrasi publik, termasuk pengajuan data secara online yang dilanjutkan dengan aktivitas administrasi di kantor pelayanan. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan alur pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diamati selama kegiatan Internship II di Polres Sukabumi Kota. Penulisan menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan pengalaman internship dan dokumentasi kegiatan yang tersedia. Uraian disusun dalam empat tahap utama, yaitu pemohon mengirimkan data melalui layanan online, data permohonan tersedia di dalam sistem, petugas mengakses data yang telah ada, dan dokumen dicetak sesuai prosedur yang berlaku. Alur tersebut memperlihatkan hubungan antara kanal pengajuan digital dan pekerjaan administrasi di lokasi pelayanan. Artikel juga membahas beberapa aspek operasional yang perlu diperhatikan, seperti ketepatan data, kejelasan petunjuk layanan, ketersediaan sistem dan jaringan, akses terhadap informasi permohonan, serta ketertiban penanganan dokumen cetak. Aspek-aspek tersebut disampaikan sebagai pertimbangan, bukan sebagai masalah yang telah terbukti terjadi, karena dokumentasi internship tidak mencakup wawancara terstruktur, survei pengguna, pengujian teknis, maupun pengukuran waktu pelayanan. Kontribusi artikel ini adalah memberikan gambaran kontekstual mengenai alur administrasi dan mengidentifikasi peluang evaluasi lanjutan. Oleh karena itu, hasil pembahasan bersifat deskriptif dan tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan efektivitas aplikasi ataupun tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci: SKCK Online, sistem informasi, pelayanan publik digital, alur administrasi

Informasi Artikel
Submit 26 Oktober | Diterima 8 November 2026 | Publish Online 30 November 2026.
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license.
Published by Universitas Baturaja.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi publik memanfaatkan sistem digital untuk mengelola informasi dan mendukung proses pelayanan. Sistem informasi dapat membantu menghubungkan data yang disampaikan masyarakat dengan aktivitas administratif petugas. Meskipun demikian, digitalisasi tidak selalu berarti seluruh tahapan layanan dilakukan tanpa interaksi di kantor. Dalam sejumlah layanan, kanal online berfungsi sebagai tempat pengajuan awal, sedangkan aktivitas administratif lanjutan tetap berlangsung di lokasi pelayanan. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap hubungan antara pengajuan digital dan pekerjaan petugas diperlukan untuk menjelaskan alur pelayanan secara utuh [4], [5].

Salah satu layanan administrasi kepolisian yang memanfaatkan kanal online adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Informasi resmi Polri menjelaskan layanan SKCK sebagai bagian dari layanan kepolisian, sementara kanal SKCK Online menyediakan sarana pengajuan dan informasi persyaratan bagi masyarakat [12], [13]. Dalam kegiatan Internship II di Polres Sukabumi Kota, penulis mengamati keterhubungan antara pengajuan data secara online dengan proses administrasi di kantor. Alur yang menjadi fokus artikel ini adalah data diajukan oleh pemohon, data tersebut tersedia di sistem, petugas mengakses data yang telah ada, kemudian melanjutkan proses pencetakan dokumen sesuai prosedur yang berlaku.

Literatur terdahulu menyediakan beberapa sudut pandang untuk memahami layanan digital. Studi mengenai transformasi pelayanan publik di Sidoarjo membahas inovasi layanan melalui SIPRAJA dengan pendekatan deskriptif kualitatif [7]. Kajian tentang layanan publik digital pada organisasi sektor publik di Indonesia juga mengidentifikasi peluang serta tantangan implementasi platform digital [5]. Penelitian mengenai tata kelola digital di Indonesia menyoroti peran keterampilan pegawai, kepemimpinan, regulasi, infrastruktur, teknologi informasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam implementasi layanan digital [6]. Sementara itu, kajian mengenai penerimaan layanan publik digital menunjukkan bahwa digitalisasi perlu mempertimbangkan bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan layanan tersebut [8].

Dari sisi sistem informasi, artikel di INTECH membahas perancangan basis data melalui Entity-Relationship Diagram, sistem informasi pengelolaan keluhan berbasis web, serta aplikasi pengajuan perbaikan berbasis web [1]–[3]. Ketiganya relevan sebagai pembanding konseptual: struktur data dibutuhkan agar informasi terorganisasi, permohonan digital perlu diteruskan ke proses tindak lanjut, dan aplikasi dapat menghubungkan pengajuan pengguna dengan aktivitas petugas. Namun, objek penelitian tersebut bukan pelayanan SKCK di Polres Sukabumi Kota.

Celah yang diangkat dalam artikel ini bukan pengujian teknis atau pengukuran kinerja aplikasi, melainkan dokumentasi alur administratif pada konteks internship. Artikel terdahulu yang dijadikan pembanding memiliki objek, tujuan, dan metode masing-masing, sedangkan tulisan ini berfokus pada urutan kerja yang diamati secara langsung selama Internship II. Karena belum dilakukan survei, wawancara terstruktur, atau pengujian performa, artikel ini tidak mengklaim adanya peningkatan efisiensi, pengurangan waktu pelayanan, atau kenaikan kepuasan pengguna.

Tujuan artikel adalah mendeskripsikan alur pelayanan SKCK Online yang diamati di Polres Sukabumi Kota, menjelaskan hubungan antara pengajuan online dan pekerjaan administrasi petugas, serta mengidentifikasi aspek operasional yang layak diperhatikan dalam keberlangsungan layanan. Pembahasan ditempatkan dalam konteks pelayanan publik dan tata kelola sistem informasi dengan tetap membatasi kesimpulan pada bukti yang tersedia dari kegiatan internship.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan deskriptif. Bahan pembahasan bersumber dari pengalaman kegiatan Internship II di lingkungan pelayanan SKCK Polres Sukabumi Kota dan dokumentasi kegiatan internship yang tersedia. Fokus deskripsi adalah hubungan antara

pengajuan data oleh pemohon melalui kanal online, ketersediaan data permohonan di dalam sistem, akses data oleh petugas, dan pencetakan dokumen.

Proses penulisan dilakukan melalui empat tahap. Pertama, mengidentifikasi aktivitas pelayanan yang dapat dipastikan berdasarkan pengalaman dan dokumentasi internship. Kedua, mengurutkan aktivitas tersebut menjadi alur yang mudah dibaca. Ketiga, membandingkan konteks alur dengan literatur yang membahas sistem informasi, aplikasi berbasis web, dan layanan publik digital. Keempat, menyusun interpretasi dan batasan pembahasan agar pernyataan dalam artikel tidak melampaui bukti yang tersedia.

Data yang digunakan bersifat deskriptif dan tidak mencakup data pribadi pemohon. Artikel ini tidak melakukan pengambilan sampel responden, survei, wawancara terstruktur, pengukuran waktu, pengujian teknis aplikasi, maupun analisis statistik. Karena itu, tidak ada variabel kuantitatif yang diuji dan tidak ada hasil inferensial yang dilaporkan. Prosedur resmi yang tercantum pada laman layanan digunakan sebagai konteks umum, bukan sebagai bukti bahwa setiap rincian prosedur tersebut diamati langsung selama internship [12], [13].

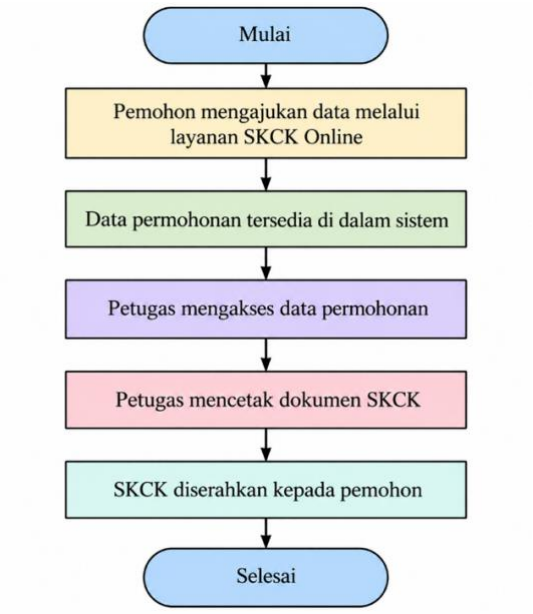
Pendekatan ini dipilih agar tujuan artikel selaras dengan karakter sumber informasi yang tersedia. Hasilnya berupa uraian alur dan pembahasan konseptual, sehingga tidak dapat diperlakukan sebagai evaluasi menyeluruh terhadap kualitas, keamanan, kecepatan, atau keberhasilan sistem SKCK Online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Alur Pelayanan SKCK Online

Berdasarkan alur yang diamati, proses pelayanan dapat dijelaskan melalui rangkaian pengajuan online dan tindak lanjut administrasi di kantor. Pemohon mengirimkan data melalui layanan SKCK Online. Setelah data permohonan tersedia di dalam sistem, petugas mengakses data yang sudah ada dan melanjutkan proses pencetakan SKCK sesuai prosedur yang berlaku. Urutan tersebut menjadi inti alur yang dibahas pada artikel ini.

Alur sederhana tersebut disajikan pada Gambar 1. Diagram sengaja hanya memuat tahapan yang dapat dijelaskan dari pengalaman internship dan tidak menambahkan keputusan validasi, koreksi berkas, pembayaran, atau tahapan lainnya yang tidak dapat dipastikan dari dokumentasi yang digunakan. Dengan pembatasan tersebut, gambar berfungsi sebagai ringkasan alur pengajuan digital sampai pekerjaan pencetakan yang diamati.



Gambar 1. Alur Pelayanan SKCK Online Berdasarkan Pengamatan Internship II



Gambar 2. Tampilan Beranda Aplikasi POLRI Super App pada Layanan Permohonan SKCK

Peran Sistem Informasi dalam Proses Administrasi

Sistem informasi berperan sebagai penghubung antara informasi yang diajukan pemohon dan aktivitas administratif petugas. Data yang disampaikan melalui kanal online menjadi informasi yang dapat diakses pada tahap pelayanan di kantor. Dengan demikian, fungsi sistem pada alur yang diamati bukan hanya menyediakan halaman pengajuan, melainkan juga mendukung ketersediaan informasi yang diperlukan untuk melanjutkan pekerjaan administrasi.

Secara konseptual, pembahasan ini sejalan dengan literatur sistem informasi manajemen yang memandang teknologi, data, proses, dan pengguna sebagai bagian yang saling terkait dalam mendukung kegiatan organisasi [11]. Namun, artikel ini tidak memeriksa arsitektur internal, struktur basis data, mekanisme integrasi, atau keamanan teknis aplikasi SKCK. Penjelasan mengenai peran sistem dibatasi pada fungsi yang terlihat dalam alur pelayanan, yaitu menyediakan data permohonan yang diajukan secara online agar dapat diakses petugas.

Artikel INTECH tentang aplikasi pengajuan perbaikan perangkat berbasis web menunjukkan contoh konteks lain ketika permohonan yang disampaikan melalui aplikasi perlu ditindaklanjuti oleh pihak terkait [3]. Kesamaannya dengan konteks SKCK terletak pada pola umum pengajuan informasi dan tindak lanjut administratif, bukan pada kesamaan fitur atau prosedur. Sementara itu, artikel INTECH tentang sistem informasi manajemen keluhan membahas pentingnya pencatatan informasi dan penanganan tindak lanjut layanan [2]. Kedua sumber tersebut membantu menjelaskan bahwa sistem digital perlu dilihat sebagai bagian dari proses kerja, bukan hanya sebagai perangkat lunak yang berdiri sendiri.

Literatur mengenai keberhasilan sistem informasi juga menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat sebagai dimensi yang saling terkait [15]. Dimensi tersebut dapat menjadi rujukan untuk evaluasi lanjutan, tetapi tidak digunakan sebagai hasil pengukuran dalam artikel ini. Untuk menyatakan bahwa aplikasi SKCK

berhasil, diperlukan data yang secara khusus menilai dimensi tersebut dan metode pengukuran yang sesuai.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai layanan digital memperlihatkan bahwa transformasi digital dapat dikaji dari berbagai perspektif. Susanta dan Choiriyah membahas inovasi SIPRAJA di Sidoarjo menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan fokus pada penerapan inovasi pelayanan digital [7]. Susilawati dan rekan-rekan mengulas implementasi layanan publik digital pada organisasi sektor publik di Indonesia dan tantangan pelaksanaannya [5]. Pribadi dan rekan-rekan membahas faktor organisasi dan tata kelola yang terkait dengan implementasi layanan pemerintahan digital [6]. Ketiga kajian tersebut memberikan konteks luas mengenai implementasi layanan digital, tetapi tidak secara khusus menguraikan alur pelayanan SKCK di Polres Sukabumi Kota.

Studi Wargadinata dan Tendean mengangkat penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi layanan publik dan menekankan bahwa penerapan teknologi perlu dilihat bersama aspek penerimaan pengguna [8]. Sulastri membahas implementasi layanan publik digital TAHU SUMEDANG dan tantangan yang muncul dalam pelaksanaan portal layanan [9]. Adni, Rusadi, dan Baharuddin mengkaji kebijakan adaptif dalam digitalisasi layanan publik berbasis situs web [10]. Rujukan tersebut relevan untuk menegaskan bahwa layanan digital memiliki dimensi proses, organisasi, akses, dan pengguna. Namun, temuan dari wilayah atau aplikasi lain tidak dapat langsung dianggap berlaku pada layanan SKCK yang diamati.

Perbedaan utama artikel ini adalah fokusnya pada dokumentasi urutan kerja yang teramati, bukan penilaian dampak atau pengukuran penerimaan. Artikel INTECH yang membahas ERD berfokus pada representasi data [1], artikel manajemen keluhan berfokus pada proses penanganan keluhan [2], dan artikel aplikasi pengajuan perbaikan berfokus pada permohonan berbasis web [3]. Artikel ini menggunakan ketiganya sebagai literatur pendukung untuk memahami hubungan data dan alur kerja, sementara objek deskripsinya tetap pelayanan SKCK Online di Polres Sukabumi Kota.

Aspek Operasional yang Perlu Diperhatikan

Ketepatan data merupakan salah satu aspek yang relevan pada alur pelayanan karena data yang diajukan secara online digunakan pada tahapan administrasi berikutnya. Penjelasan ini merupakan prinsip umum pengelolaan informasi, bukan laporan bahwa ditemukan kesalahan data selama internship. Struktur data yang terorganisasi penting dalam sistem informasi; artikel INTECH tentang Entity-Relationship Diagram membahas bagaimana entitas, atribut, dan relasi digunakan untuk merepresentasikan kebutuhan data [1]. Akan tetapi, artikel ini tidak memeriksa rancangan basis data internal SKCK sehingga tidak menarik kesimpulan teknis mengenai implementasinya.

Kejelasan petunjuk layanan juga penting agar pemohon memahami data yang perlu disampaikan dan cara mengikuti prosedur yang berlaku. Situs resmi Polri dan portal SKCK Online dapat menjadi sumber informasi bagi pemohon mengenai layanan dan ketentuan yang dipublikasikan [12], [13]. Artikel ini tidak melakukan evaluasi keterbacaan atau uji kegunaan terhadap situs tersebut, sehingga kejelasan instruksi disampaikan sebagai aspek yang patut diperhatikan, bukan sebagai temuan kekurangan antarmuka.

Ketersediaan sistem dan jaringan merupakan prasyarat operasional bagi petugas untuk mengakses informasi yang tersimpan secara digital. Namun, tidak ada pencatatan insiden atau pengukuran ketersediaan sistem dalam dokumentasi yang digunakan untuk artikel ini. Oleh karena itu, tulisan ini tidak menyatakan bahwa gangguan jaringan terjadi, berapa lama sistem tersedia, atau bagaimana kinerjanya saat beban tinggi. Penilaian semacam itu membutuhkan pencatatan teknis yang sistematis.

Pengelolaan dokumen cetak juga perlu dilakukan secara tertib setelah data diakses dan dokumen dicetak. Karena SKCK merupakan dokumen administrasi yang diterbitkan oleh

kepolisian, proses pencetakan dan penyerahan perlu mengikuti prosedur resmi yang berlaku [16]. Artikel ini tidak menggantikan prosedur resmi dan tidak menjabarkan langkah-langkah internal yang tidak tercatat dalam pengalaman internship.

Keempat aspek tersebut ketepatan data, kejelasan petunjuk, ketersediaan sistem, dan ketertiban dokumen dapat dipakai sebagai titik awal jika unit pelayanan ingin melakukan evaluasi lebih terstruktur. Evaluasi dapat dirancang dengan indikator dan sumber data yang jelas, misalnya catatan kesalahan data, log gangguan sistem, pencatatan waktu proses, atau umpan balik pengguna yang diperoleh melalui instrumen dan izin yang sesuai. Data tersebut belum tersedia dalam kajian ini, sehingga rekomendasi ini bersifat usulan pengembangan.

Implikasi bagi Sistem Informasi dan Pelayanan Publik

Dari perspektif Sistem Informasi, alur yang diamati menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perlu dipahami sebagai keterhubungan antara data, prosedur, pengguna, dan aktivitas organisasi. Sistem digital dapat menjadi kanal pengumpulan informasi, sedangkan aktivitas petugas memastikan bahwa informasi yang tersedia dapat digunakan dalam rangkaian administrasi. Oleh karena itu, analisis sistem tidak cukup hanya menyebut bahwa layanan dilakukan secara online; perlu juga menjelaskan apa yang terjadi pada data setelah diajukan dan bagaimana data tersebut digunakan pada tahap berikutnya.

Dari perspektif pelayanan publik, penggunaan kanal digital perlu tetap memperhatikan keterjangkauan informasi, kejelasan prosedur, dan akuntabilitas pelaksanaan layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi landasan umum penyelenggaraan pelayanan publik [14], sedangkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 memberikan kerangka penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik [12]. Artikel ini tidak menilai kepatuhan institusi terhadap seluruh ketentuan tersebut; regulasi digunakan sebagai konteks normatif untuk memahami pentingnya tata kelola pelayanan dan sistem elektronik.

Artikel ini juga menunjukkan pentingnya membedakan antara deskripsi proses dan evaluasi kinerja. Deskripsi menjelaskan urutan aktivitas yang diamati, sedangkan evaluasi membutuhkan kriteria, indikator, dan data pembanding. Misalnya, untuk menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih cepat, diperlukan data waktu sebelum dan sesudah penerapan sistem atau rancangan evaluasi lain yang memadai. Untuk menyatakan pengguna puas, dibutuhkan data dari pengguna melalui instrumen yang valid. Karena data tersebut tidak dikumpulkan, artikel ini tidak menyampaikan klaim tentang dampak atau kepuasan.

Keterbatasan dan Peluang Kajian Lanjutan

Keterbatasan utama artikel ini adalah sumber informasinya yang bersifat deskriptif dan berpusat pada pengalaman Internship II serta dokumentasi yang tersedia. Tidak dilakukan wawancara terstruktur dengan petugas atau pemohon, survei kepuasan, pengujian aplikasi, analisis log, maupun pengukuran durasi pelayanan. Karena itu, artikel tidak dapat menjawab secara kuantitatif pertanyaan mengenai kecepatan layanan, tingkat kesalahan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, atau reliabilitas sistem.

Kajian lanjutan dapat dilakukan melalui metode yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Jika tujuan penelitian adalah menggambarkan pengalaman pengguna, wawancara atau observasi terstruktur dapat dipertimbangkan dengan izin yang diperlukan. Jika tujuan penelitian adalah mengukur kepuasan, instrumen survei yang teruji dapat digunakan. Jika tujuan penelitian adalah menilai performa sistem, diperlukan indikator teknis dan data pengujian. Setiap metode harus dijelaskan secara transparan agar kesimpulan yang ditarik sesuai dengan jenis bukti yang dikumpulkan.

Untuk konteks pelayanan SKCK, pengumpulan data lanjutan perlu memperhatikan kerahasiaan informasi pribadi pemohon dan ketentuan internal instansi. Data yang digunakan untuk penelitian sebaiknya dibatasi pada informasi yang diperlukan, dianonimkan jika sesuai, dan dikumpulkan setelah memperoleh persetujuan atau izin yang dibutuhkan. Pertimbangan

tersebut penting agar upaya evaluasi tidak mengganggu pelayanan dan tidak membuka informasi pribadi yang tidak relevan.

Tahapan dan Pembagian Peran dalam Alur

Jika alur yang diamati dipilah berdasarkan peran, terdapat perbedaan antara aktivitas pemohon dan aktivitas petugas. Pemohon berperan menyampaikan data melalui kanal online, sedangkan petugas memanfaatkan data yang telah tersedia pada sistem untuk melanjutkan pekerjaan administrasi. Pemisahan peran tersebut membantu menjelaskan bagaimana proses digital dan proses di kantor saling berhubungan. Namun, pemetaan ini hanya menggambarkan tahapan yang dapat dipastikan dari pengalaman internship, bukan uraian lengkap seluruh prosedur penerbitan SKCK.

Pada tahap pengajuan, pemohon berinteraksi dengan kanal layanan digital dan bertanggung jawab memasukkan informasi yang diminta oleh layanan. Setelah data tersedia pada sistem, petugas tidak perlu memulai pencatatan permohonan dari awal berdasarkan pengamatan yang menjadi dasar artikel ini; petugas mengakses data yang sudah masuk dan melanjutkan proses pencetakan. Pernyataan tersebut tidak berarti seluruh data otomatis benar atau tidak memerlukan tahapan administratif lain. Validasi atau keputusan yang tidak tercatat dalam pengamatan tidak dimasukkan ke dalam diagram agar representasi proses tetap akurat.

Pembagian peran ini juga memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna tidak hanya ditentukan oleh tampilan aplikasi. Pemohon perlu memahami cara mengajukan data, sedangkan petugas perlu dapat mengakses informasi yang diperlukan untuk menjalankan tugas. Literatur mengenai penerimaan layanan digital menekankan bahwa pemanfaatan teknologi publik berkaitan dengan penerimaan masyarakat dan konteks penyelenggaraan layanan [8]. Dalam artikel ini, aspek penerimaan pengguna belum diteliti secara langsung; hal tersebut hanya menjadi konteks untuk memahami bahwa keberlangsungan layanan digital melibatkan lebih dari satu kelompok pengguna.

Siklus Informasi dan Kebutuhan Kualitas Data

Secara konseptual, data dalam layanan administrasi melewati rangkaian mulai dari pengiriman, penyimpanan atau ketersediaan dalam sistem, akses oleh petugas, hingga penggunaan dalam proses administrasi. Rangkaian tersebut dapat dipandang sebagai siklus informasi karena data yang diberikan oleh pengguna kemudian digunakan dalam kegiatan organisasi. Agar informasi dapat digunakan dengan tepat, organisasi perlu memperhatikan keteraturan data, konsistensi informasi, dan kesesuaian akses dengan tugas yang dilakukan. Artikel ini tidak memeriksa basis data internal aplikasi SKCK, sehingga pembahasan siklus informasi hanya didasarkan pada alur yang tampak dan konsep sistem informasi secara umum.

Penelitian INTECH tentang Entity-Relationship Diagram menjelaskan pentingnya identifikasi entitas, atribut, dan hubungan dalam perancangan basis data [1]. Rujukan tersebut mendukung prinsip bahwa kebutuhan informasi perlu diorganisasi secara sistematis. Akan tetapi, tidak tepat untuk menyimpulkan bahwa aplikasi SKCK menggunakan model basis data tertentu hanya karena prinsip umum tersebut relevan. Analisis terhadap struktur teknis aplikasi memerlukan dokumentasi rancangan, akses yang diizinkan, atau pengujian tersendiri.

Ketepatan data yang dimasukkan pemohon dapat memengaruhi kemudahan penggunaan data pada tahap berikutnya. Jika informasi yang disampaikan tidak lengkap atau salah, secara umum petugas mungkin perlu mengikuti prosedur koreksi yang ditetapkan penyelenggara. Namun, karena artikel ini tidak memiliki data tentang kejadian kesalahan atau proses koreksi di Polres Sukabumi Kota, kemungkinan tersebut hanya dijelaskan sebagai risiko umum dalam pengelolaan informasi. Untuk menilai seberapa sering masalah terjadi, dibutuhkan catatan administratif atau data evaluasi yang dapat dianalisis tanpa mengungkap identitas pemohon.

Selain ketepatan, perlindungan informasi juga merupakan prinsip penting pada layanan yang mengelola data masyarakat. Akses informasi sebaiknya dilakukan sesuai kewenangan dan

dokumen cetak perlu ditangani secara tertib. Pernyataan ini merupakan implikasi tata kelola informasi, bukan klaim bahwa telah terjadi pelanggaran atau insiden keamanan selama internship. Penilaian keamanan teknis membutuhkan ruang lingkup, izin, dan metode pengujian yang berbeda dari deskripsi alur pelayanan.

Keterhubungan dengan Tata Kelola Pelayanan Publik Digital

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari perubahan cara organisasi menyediakan layanan, mengelola data, dan berinteraksi dengan masyarakat. Penelitian mengenai layanan publik digital di Indonesia menunjukkan bahwa penerapan platform digital perlu dipahami bersama konteks organisasi dan tantangan implementasinya [5]. Kajian tentang tata kelola digital juga menyoroti keterkaitan faktor organisasi, keterampilan pegawai, regulasi, infrastruktur, teknologi informasi, transparansi, dan akuntabilitas [6]. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak bekerja secara terpisah dari aturan, sumber daya, dan proses organisasi.

Pada konteks pelayanan SKCK, artikel ini hanya mengamati satu bagian dari rangkaian kerja, yaitu keterhubungan pengajuan online dengan akses data dan pencetakan di kantor. Dengan demikian, artikel tidak menilai keseluruhan tata kelola SKCK, koordinasi antarsatuan, atau kepatuhan terhadap semua standar layanan. Undang-Undang Pelayanan Publik dan kebijakan SPBE memberikan konteks normatif tentang penyelenggaraan layanan dan penggunaan sistem elektronik [12], [14], tetapi analisis kepatuhan yang menyeluruh memerlukan indikator dan bukti yang lebih luas.

Studi mengenai digitalisasi layanan publik daerah juga menunjukkan bahwa implementasi dapat memiliki kondisi dan tantangan yang berbeda menurut konteksnya [7], [9], [10]. Karena objek dan kondisi tiap layanan berbeda, hasil studi tersebut tidak boleh dipindahkan langsung sebagai kesimpulan tentang pelayanan SKCK di Sukabumi. Referensi tersebut digunakan untuk memperluas kerangka pembahasan dan memperlihatkan bahwa evaluasi digitalisasi harus memperhatikan konteks layanan, pengguna, dan organisasi tempat sistem dijalankan.

Indikator yang Dapat Digunakan pada Evaluasi Berikutnya

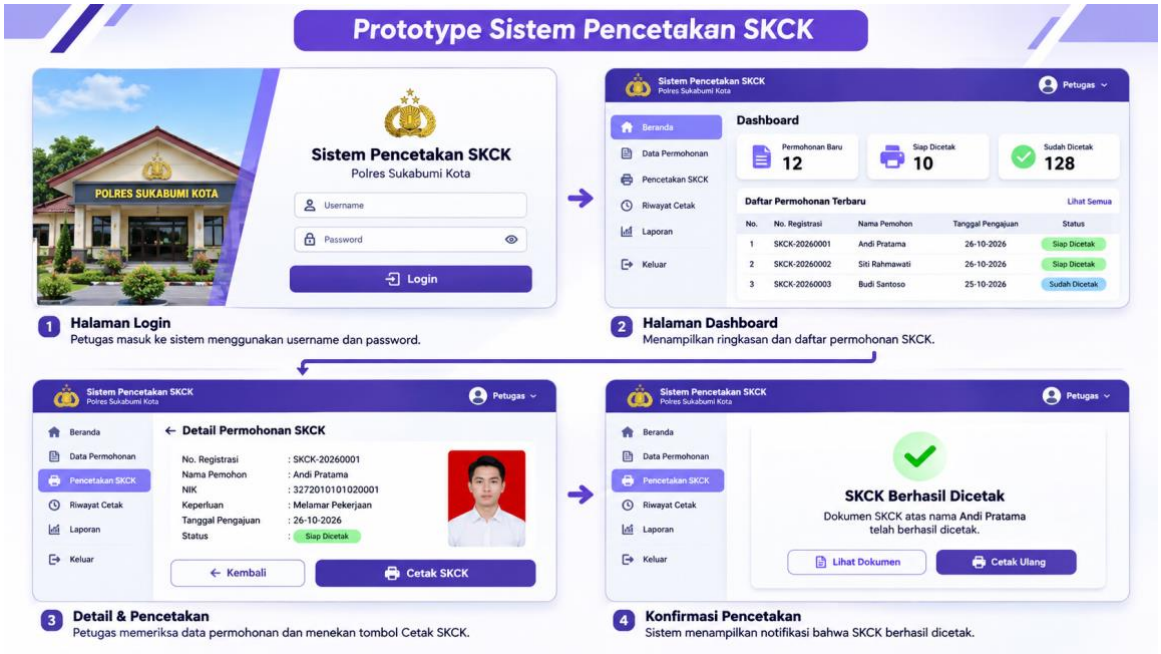
Jika pelayanan SKCK Online hendak dikaji lebih lanjut, indikator evaluasi perlu ditentukan berdasarkan tujuan penelitian. Untuk menilai alur operasional, indikator yang mungkin dipertimbangkan antara lain kelengkapan data permohonan, jumlah permohonan yang membutuhkan tindak lanjut administratif, waktu pada tiap tahapan, serta frekuensi gangguan yang tercatat. Penggunaan indikator tersebut harus disesuaikan dengan ketersediaan data dan izin dari instansi. Artikel ini tidak memiliki angka untuk indikator-indikator tersebut sehingga tidak menyajikan nilai atau perbandingan kuantitatif.

Jika fokus penelitian adalah pengalaman pemohon, data dapat dikumpulkan melalui kuesioner atau wawancara yang dirancang dengan baik. Pertanyaan dapat mencakup kejelasan petunjuk, kemudahan menyelesaikan pengajuan, ketersediaan informasi, dan pengalaman ketika menggunakan layanan. Instrumen perlu ditinjau terlebih dahulu, dan responden harus sesuai dengan kriteria penelitian. Penelitian tentang penerimaan layanan publik digital memberi konteks bahwa sudut pandang masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam evaluasi [8]. Meski demikian, artikel ini tidak menyimpulkan tingkat penerimaan atau kepuasan pemohon karena tidak mengumpulkan jawaban responden.

Jika tujuan evaluasi adalah menilai keberhasilan sistem informasi, model DeLone dan McLean dapat menjadi salah satu pilihan konseptual untuk mengembangkan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat [15]. Penerapan model tersebut membutuhkan rancangan penelitian yang jelas, operasionalisasi variabel, instrumen yang sesuai, serta analisis data yang tepat. Model tersebut tidak dapat dipakai hanya sebagai label; peneliti perlu mengumpulkan data yang benar-benar merepresentasikan dimensi yang dipilih.

Untuk evaluasi teknis, pengukuran dapat mencakup ketersediaan sistem, waktu respons, tingkat kegagalan transaksi, atau konsistensi data, jika akses dan izin teknis tersedia. Pengujian harus dilakukan dengan prosedur yang tidak mengganggu pelayanan dan tidak mengakses data pribadi tanpa kewenangan. Dengan membedakan evaluasi operasional, evaluasi pengguna, dan evaluasi teknis, kajian berikutnya dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih tajam dan tidak mencampurkan bukti dari jenis yang berbeda.

Keterbatasan Interpretasi dan Validitas Deskripsi



Gambar 3. Prototype Konseptual Antarmuka Sistem Pencetakan SKCK pada Petugas

Karena sumber data artikel berasal dari pengalaman internship dan dokumentasi yang tersedia, cakupan pengamatan mungkin tidak mencakup seluruh variasi kondisi layanan. Alur yang disajikan menggambarkan rangkaian yang diketahui penulis, bukan pernyataan bahwa setiap permohonan selalu berjalan identik. Perubahan prosedur, kasus khusus, atau langkah yang tidak tercatat tidak dapat dinilai melalui naskah ini. Batasan tersebut penting agar pembaca tidak menganggap diagram sebagai SOP resmi atau pengganti petunjuk dari Polri.

Validitas deskripsi dapat diperkuat apabila pada tahap berikutnya dilakukan konfirmasi alur kepada pembimbing lapangan atau petugas yang berwenang, dengan izin yang sesuai. Dokumen SOP resmi yang dapat diakses juga dapat dibandingkan dengan catatan internship untuk memastikan urutan proses dan istilah yang digunakan. Jika terdapat perbedaan antara pengalaman yang diamati dan prosedur resmi, perbedaan tersebut perlu ditulis secara transparan dan tidak diselesaikan melalui dugaan.

Artikel ini juga tidak menggeneralisasi temuan ke seluruh Polres atau seluruh kanal SKCK Online. Kondisi pelaksanaan dapat dipengaruhi oleh prosedur lokal, ketersediaan sarana, dan pembagian kerja masing-masing unit. Oleh karena itu, temuan hanya relevan sebagai gambaran kontekstual pada lokasi internship dan sebagai dasar untuk menyusun pertanyaan evaluasi lanjutan.

Makna Alur bagi Dokumentasi Proses Kerja

Diagram alir yang disertakan pada artikel ini berfungsi sebagai alat bantu untuk memperlihatkan urutan aktivitas secara ringkas. Simbol awal dan akhir menandai batas alur, sedangkan kotak proses menunjukkan aktivitas utama. Penyajian dalam bentuk diagram membantu pembaca melihat keterkaitan antaraktivitas tanpa harus membaca seluruh uraian.

Namun, diagram tersebut bukan rancangan teknis aplikasi dan bukan dokumen standar operasional prosedur. Diagram dibuat untuk kebutuhan dokumentasi akademik berdasarkan aktivitas yang diamati, sehingga perubahan prosedur resmi perlu diikuti dengan pembaruan diagram.

Dokumentasi alur kerja dapat membantu menjelaskan batas tanggung jawab pada setiap tahap. Pada alur yang diamati, pengajuan data dilakukan oleh pemohon, sedangkan akses data dan pencetakan dilakukan oleh petugas. Pengelompokan ini berguna untuk menerangkan titik perpindahan informasi dari pemohon ke sistem dan dari sistem ke petugas. Walaupun demikian, pembagian peran pada diagram tidak dimaksudkan sebagai uraian lengkap kewenangan formal seluruh petugas atau satuan kerja.

Selain sebagai ilustrasi, diagram alir dapat menjadi dasar diskusi jika instansi ingin mengkaji proses lebih lanjut. Misalnya, pembahasan dengan pihak yang berwenang dapat digunakan untuk mengonfirmasi apakah ada tahapan lain yang perlu ditampilkan dalam diagram resmi. Apabila kajian berikutnya menemukan langkah tambahan berdasarkan SOP atau dokumentasi yang sah, langkah tersebut dapat ditambahkan dengan menyebutkan sumbernya. Dengan demikian, diagram tidak hanya menjadi pelengkap visual, tetapi juga alat untuk menyepakati batas dan urutan proses yang sedang dianalisis.

Rekomendasi Pengembangan Dokumentasi dan Evaluasi

Rekomendasi pertama adalah menjaga konsistensi antara uraian tertulis, diagram alir, dan prosedur resmi. Ketiganya memiliki fungsi yang berbeda: uraian menjelaskan konteks, diagram merangkum urutan, sedangkan prosedur resmi menetapkan ketentuan pelaksanaan. Jika ketiganya digunakan bersamaan, penulis perlu membedakan mana hasil pengamatan, mana informasi dari sumber resmi, dan mana saran untuk evaluasi. Pemisahan tersebut penting untuk mencegah pembaca menganggap bahwa setiap langkah dalam artikel merupakan ketentuan formal.

Rekomendasi kedua adalah mengembangkan dokumentasi berdasarkan indikator yang dapat diverifikasi apabila instansi memberikan izin. Sebagai contoh, pencatatan waktu pada beberapa tahap dapat membantu menggambarkan durasi proses, sementara rekapitulasi jumlah permohonan dapat menunjukkan volume kerja. Data tersebut perlu dikumpulkan secara konsisten pada periode yang ditentukan dan dianalisis dengan metode yang sesuai. Tanpa pencatatan seperti itu, penulis tidak dapat menyimpulkan bahwa proses digital mempercepat pelayanan atau mengurangi beban kerja.

Rekomendasi ketiga adalah mempertimbangkan perspektif pemohon dan petugas secara terpisah apabila penelitian lanjutan dilakukan. Pemohon dapat memberi informasi tentang kemudahan memahami petunjuk dan menyelesaikan pengajuan, sedangkan petugas dapat menjelaskan penggunaan data dalam proses administrasi. Kedua perspektif tersebut menjawab pertanyaan yang berbeda, sehingga instrumen pengumpulan data sebaiknya disusun sesuai tujuan dan kelompok responden. Pengumpulan data harus memperoleh izin yang diperlukan serta menghindari pencantuman identitas pemohon dalam laporan.

Rekomendasi keempat adalah menggunakan referensi ilmiah yang sesuai dengan klaim yang dibuat. Literatur mengenai sistem informasi dapat digunakan untuk membahas hubungan data, proses, dan pengguna; penelitian tentang layanan publik digital dapat digunakan untuk memberi konteks implementasi; sedangkan peraturan resmi digunakan untuk mendukung uraian normatif. Sumber-sumber tersebut tidak dapat saling menggantikan. Misalnya, artikel konseptual tidak cukup untuk membuktikan kepatuhan prosedur pada satu kantor, sementara laman resmi layanan tidak otomatis membuktikan bahwa pengguna merasa puas.

Secara keseluruhan, pengembangan berikutnya sebaiknya dimulai dengan pertanyaan penelitian yang terukur. Jika pertanyaannya mengenai alur, dokumentasi dan konfirmasi prosedur mungkin memadai. Jika pertanyaannya mengenai kepuasan atau efektivitas, diperlukan data empiris tambahan. Jika pertanyaannya mengenai performa teknis, diperlukan

pengujian dengan izin dan indikator teknis yang jelas. Penentuan metode berdasarkan tujuan ini akan membantu menghasilkan tulisan yang lebih kuat dan menjaga agar kesimpulan tidak melebihi bukti yang diperoleh.

Risiko Operasional dan Upaya Pengendalian

Alur pelayanan berbasis digital memiliki sejumlah risiko operasional umum yang patut dipertimbangkan saat proses dikaji. Risiko pertama berkaitan dengan kualitas data yang dimasukkan pada tahap pengajuan. Informasi yang tidak sesuai dapat menimbulkan kebutuhan tindak lanjut atau ketidaksesuaian saat data digunakan. Risiko kedua berkaitan dengan ketersediaan akses terhadap data, karena proses petugas pada tahap berikutnya bergantung pada kemampuan mengakses informasi permohonan. Risiko ketiga berkaitan dengan penanganan dokumen setelah dicetak, yang perlu mengikuti ketentuan dan kewenangan yang berlaku. Penyebutan risiko ini bersifat antisipatif dan tidak berarti bahwa kejadian tersebut ditemukan selama kegiatan internship.

Upaya pengendalian yang dapat dipertimbangkan secara umum mencakup pemberian petunjuk pengisian yang mudah dipahami, penerapan hak akses sesuai tugas, pencatatan proses yang diperlukan, serta pengelolaan dokumen fisik secara tertib. Untuk memastikan apakah pengendalian tersebut telah diterapkan di lokasi internship, diperlukan konfirmasi dari pihak berwenang dan rujukan pada prosedur internal yang dapat diakses secara sah. Artikel ini tidak mengklaim bahwa langkah-langkah tersebut telah diaudit atau diuji.

Pengendalian juga perlu dirancang proporsional terhadap tujuan evaluasi. Jika yang dikaji hanya alur, dokumentasi tahapan dan konfirmasi prosedur dapat menjadi fokus awal. Jika yang dikaji adalah keamanan data, diperlukan penilaian yang lebih khusus mengenai akses, penyimpanan, pengiriman, dan pengelolaan informasi, dengan izin yang memadai. Jika yang dikaji adalah kualitas pelayanan, diperlukan indikator yang mencerminkan pengalaman atau hasil layanan. Memisahkan tujuan-tujuan ini akan membantu mencegah penggunaan satu indikator untuk menjawab semua persoalan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan Internship II, alur pelayanan SKCK Online yang diamati di Polres Sukabumi Kota menghubungkan pengajuan data oleh pemohon secara online dengan pekerjaan administrasi petugas di kantor. Data permohonan tersedia di dalam sistem, kemudian petugas mengakses data tersebut dan melanjutkan proses pencetakan dokumen sesuai prosedur yang berlaku. Sistem informasi dengan demikian berperan sebagai penghubung antara kanal pengajuan digital dan tahapan administrasi di lokasi pelayanan.

Pembahasan mengidentifikasi beberapa aspek yang relevan untuk diperhatikan, yaitu ketepatan data yang diajukan, kejelasan petunjuk layanan, ketersediaan sistem dan jaringan, serta ketertiban penanganan dokumen cetak. Aspek tersebut merupakan pertimbangan operasional, bukan bukti adanya masalah pada pelayanan yang diamati. Artikel ini bersifat deskriptif dan belum mengukur efektivitas sistem, waktu pelayanan, atau kepuasan pemohon.

Sebagai saran, evaluasi lanjutan dapat dilakukan dengan menetapkan tujuan dan indikator yang jelas, menggunakan data yang relevan, serta mengikuti izin dan prosedur perlindungan data yang berlaku. Dokumentasi alur juga dapat diperbarui jika terdapat perubahan prosedur resmi. Penelitian lanjutan yang hendak menilai kepuasan pengguna atau kualitas sistem perlu menggunakan metode pengumpulan data yang sesuai dan tidak menarik kesimpulan sebelum bukti empiris tersedia.

DECLARATION

Conflict of Interest

The author declares that there is no conflict of interest regarding the publication of this article.

Author Contributions

The author conducted the internship observations, collected descriptive information, and was responsible for writing and preparing the manuscript.

Funding

This work received no external funding.

Data Availability

The information described in this article is based on internship observations and available documentation. No personal data of SKCK applicants are included.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak Polres Sukabumi Kota dan pihak-pihak yang mendukung pelaksanaan kegiatan Internship II. Ucapan terima kasih ini tidak dimaksudkan sebagai pernyataan adanya pendanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

[1] K. 'Afiifah, Z. F. Azzahra, and A. D. Anggoro, "Analisis Teknik Entity-Relationship Diagram dalam Perancangan Database Sebuah Literature Review," INTECH, vol. 3, no. 1, pp. 8–11, 2022, doi: 10.54895/intech.v3i1.1261.

[2] A. Sayuti, "Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan Berbasis Web (PT. Semen Baturaja Tbk Palembang)," INTECH, vol. 4, no. 2, pp. 46–51, 2023.

[3] I. Solikin and T. Susanti, "Aplikasi Pengajuan Perbaikan Kerusakan Perangkat Komputer Berbasis Web pada PT. PUSRI (Pupuk Sriwidjaja) Palembang," INTECH, vol. 6, no. 1, pp. 12–21, 2025.

[4] R. R. Susanta and I. U. Choiriyah, "Digital Transformation in Public Service: A Case Study of SIPRAJA Innovation in Sidoarjo," Indonesian Journal of Innovation Studies, vol. 23, 2023, doi: 10.21070/ijins.v24i.994.

[5] S. Susilawati, Kurniawati, D. Ilham, D. Sunarsi, and A. W. Haedar, "Digital-Based Public Services in Public Sector Organizations in Indonesia," Jurnal Pallangga Praja, vol. 6, no. 1, pp. 67–74, 2024, doi: 10.61076/jpp.v6i1.4357.

[6] U. Pribadi, M. Iqbal, M. A. Ibrahim, Juhari, and Y. Ahdarrijal, "Nexus of public organization, transparency, and accountability in Indonesia's digital governance," Journal of Public Affairs, vol. 24, no. 3, e2940, 2024, doi: 10.1002/pa.2940.

[7] L. Sulastri, "TAHU SUMEDANG: Digital Public Service Implementation (A Study at Regional Government of Sumedang Regency)," JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA, vol. 13, no. 1, pp. 81–90, 2025, doi: 10.31289/jppuma.v13i1.14275.

[8] E. L. Wargadinata and N. R. P. Tendean, "Amidst the Euphoria of Digitalization Public Services in Municipal Government: Raising Public Acceptance," Jurnal Bina Praja, vol. 16, pp. 335–346, 2024, doi: 10.21787/jbp.16.2024.335-346.

[9] D. F. Adni, S. Rusadi, and T. Baharuddin, "Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services: A Thematic Analysis," Journal of Local Government Issues, vol. 7, no. 1, pp. 54–67, 2024.

[10] F. A. Al-Muttaqin and R. A. Nugroho, "Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government," JAKPP, vol. 11, no. 1, 2025, doi: 10.31947/jakpp.v11i1.11802.

[11] K. C. Laudon and J. P. Laudon, Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 17th ed. Harlow, U.K.: Pearson, 2022.

[12] Republik Indonesia, "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," 2018. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018. [Accessed: Oct. 26, 2026].

[13] Kepolisian Negara Republik Indonesia, "Beranda Layanan SKCK Online," SKCK Online. [Online]. Available: https://skck-online.polri.go.id/. [Accessed: Oct. 26, 2026].

[14] Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," 2009. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009. [Accessed: Oct. 26, 2026].

[15] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," Journal of Management Information Systems, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.

[16] Kepolisian Negara Republik Indonesia, "Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian," Berita Negara Republik Indonesia, No. 326, 2026. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/349792/peraturan-polri-no-1-tahun-2026. [Accessed: Oct. 26, 2026].