

TANTANGAN DAN STRATEGI IMPLEMENTASI LAYANAN SKCK ONLINE DI POLRES BENGKULU UTARA

Oleh:

Novia Kenitam Putra , Rosidin, Novlizah Eka parisia, Sri Indarti

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia
Email Korensponden : Nolizaeka@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi layanan publik merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasinya adalah penerapan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online, yang telah diberlakukan sejak tahun 2018 di Kepolisian Resor (Polres) Bengkulu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi asertif dan mendengarkan aktif terhadap kualitas hubungan pernikahan melalui peningkatan kesadaran emosional dan perubahan perilaku. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus terhadap 8 informan yang terdiri dari enam pasangan suami istri yang telah mengikuti pelatihan komunikasi interpersonal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan teknik tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi asertif meningkatkan kemampuan pasangan dalam menyampaikan perasaan dan kebutuhan secara jujur tanpa menimbulkan konflik, sedangkan mendengarkan aktif memperkuat empati, memperbaiki pemahaman timbal balik, dan menumbuhkan kedekatan emosional. Kombinasi keduanya menghasilkan pola komunikasi yang lebih sehat, terbuka, dan saling menghargai. Namun, penelitian ini menemukan hambatan berupa kebiasaan komunikasi lama, resistensi terhadap perubahan, serta kesulitan dalam mengelola emosi negatif. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengevaluasi efektivitas jangka panjang pelatihan komunikasi asertif dan meninjau pengaruh faktor budaya terhadap pola komunikasi dalam konteks pernikahan.

Kata Kunci : Pelayanan publik, digitalisasi, SKCK online, implementasi kebijakan

Abstract

The digitalization of public services is an essential component of bureaucratic reform aimed at improving efficiency, transparency, and accessibility for citizens. One of its implementations is the Online Police Clearance Certificate (SKCK) service, which has been introduced since 2018 at the North Bengkulu Police Resort (Polres Bengkulu Utara). This study aims to analyze the influence of assertive communication and active listening on marital relationship quality through enhanced emotional awareness and behavioral change. A qualitative case study approach was employed involving 8 informants-six married couples who had attended interpersonal communication training. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis. The results indicate that assertive communication improves couples' ability to express feelings and needs honestly without creating conflict, while active listening strengthens empathy, enhances mutual understanding, and fosters emotional intimacy. The combination of these skills contributes to healthier, more open, and respectful communication patterns. However, the study identified challenges such as persistent communication habits, resistance to change, and difficulty managing negative emotions. Future research is recommended to assess the long-term effectiveness of assertive communication training and to explore cultural factors influencing communication patterns in marital relationships.

Keywords: *Public services, digitization, online SKCK, policy implementation*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang mencerminkan kualitas birokrasi pemerintahan dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya menandakan keberhasilan institusi negara dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut. Dalam konteks ini, Polri sebagai lembaga negara yang memiliki mandat untuk memberikan pelayanan keamanan dan administrasi kepada masyarakat dituntut untuk selalu berinovasi demi meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia adalah digitalisasi layanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) melalui sistem online. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses permohonan SKCK, mengurangi antrian fisik di kantor kepolisian, serta menciptakan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan administratif. Di Polres Bengkulu Utara, sistem pelayanan SKCK secara online mulai diterapkan sejak tahun 2018 sebagai bagian dari upaya mendukung reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Namun, pelaksanaan sistem tersebut di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup signifikan. Meskipun secara prosedural sistem SKCK online telah diterapkan, efektivitasnya belum maksimal. Sejumlah hambatan teknis dan non-teknis membuat

implementasinya belum berjalan sesuai harapan. Beberapa masyarakat yang mencoba mengakses layanan SKCK online mengaku masih mengalami kesulitan dalam memahami alur prosedur, proses unggah dokumen, hingga konfirmasi hasil permohonan. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, dan justru cenderung lebih memilih jalur pelayanan offline yang mereka anggap lebih mudah dan familiar.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara layanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, terjangkau, dan transparan. Demikian pula Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2014 secara jelas mengatur tata cara penerbitan SKCK yang harus mengikuti prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Dalam konteks ini, Polres Bengkulu Utara sebagai unit pelaksana teknis di wilayah memiliki tanggung jawab penuh dalam menyelenggarakan layanan SKCK baik secara konvensional maupun digital.

Sayangnya, gap antara kebijakan normatif dengan kondisi empiris di lapangan masih cukup lebar. Implementasi SKCK online belum sepenuhnya mampu menggantikan layanan manual secara efektif. Sosialisasi yang minim, sarana dan prasarana yang terbatas, serta kurangnya pendampingan kepada masyarakat menjadi penyebab utama rendahnya tingkat pemanfaatan SKCK online. Masyarakat merasa lebih nyaman datang langsung ke Polres karena prosesnya dianggap

lebih jelas, meskipun membutuhkan waktu dan tenaga lebih besar.

Dengan kata lain, penerapan layanan digital di lingkungan Polres Bengkulu Utara masih menghadapi tantangan dalam aspek kesiapan teknologi, sumber daya manusia, serta penerimaan masyarakat. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh dan penguatan strategi implementasi agar program SKCK online benar-benar menjadi solusi pelayanan publik yang unggul dan dapat diterima luas oleh masyarakat sebagai bagian dari transformasi pelayanan kepolisian yang modern dan berbasis teknologi..

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis pelaksanaan layanan SKCK *online* di Polres Bengkulu Utara secara mendalam dan kontekstual. Pendekatan kualitatif dipilih karena cocok untuk memahami proses implementasi kebijakan, perspektif pelaksana dan pengguna, serta dinamika lapangan yang tidak mudah diukur secara kuantitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian. Penelitian dilaksanakan di Polres Bengkulu Utara, tempat pelaksanaan layanan SKCK online. Pengumpulan data dilakukan pada periode [sebutkan bulan-tahun pelaksanaan], menyesuaikan jadwal operasional dan ketersediaan informan di lapangan.

Informan dan Teknik Sampling. Informan dipilih secara purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam implementasi dan penggunaan layanan. Terdiri atas 3 (tiga) petugas

pelaksana SKCK online (termasuk pejabat yang bertanggung jawab teknis/operasional) dan 5 (lima) warga pengguna layanan yang mewakili berbagai profil (usia, pekerjaan, dan pengalaman penggunaan layanan). Pemilihan informan bertujuan memperoleh data yang representatif untuk analisis aspek pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi sesuai kerangka Charles O. Jones.

Teknik Pengumpulan Data. Data dikumpulkan melalui kombinasi teknik berikut:

- 1) Wawancara mendalam semi-struktural dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan tiga dimensi teori Jones (pengorganisasian, interpretasi, aplikasi). Panduan wawancara mencakup pertanyaan terkait proses koordinasi internal, instruksi kebijakan, mekanisme pelayanan, hambatan teknis, pengalaman pengguna, dan rekomendasi perbaikan. Setiap wawancara direkam (dengan izin) dan ditranskrip verbatim.
- 2) Observasi partisipatif dan non-partisipatif pada titik layanan SKCK online (loket, ruang operator, dan antrean pengguna) untuk mencatat alur layanan, interaksi petugas-pengguna, penggunaan aplikasi, serta kendala teknis yang terjadi saat pelayanan. Catatan lapangan digunakan untuk melengkapi temuan wawancara.
- 3) Studi dokumentasi terhadap dokumen terkait implementasi SKCK *online*, meliputi SOP internal, pedoman teknis, laporan operasional, materi sosialisasi, serta statistik layanan (jika

tersedia). Dokumen ini membantu memverifikasi pernyataan informan dan mengungkap aspek kebijakan formal.

Instrumen dan Prosedur

Instrumen utama berupa pedoman wawancara semi-struktural dan lembar observasi terstandar. Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji coba instrumen (pilot) pada 1-2 responden non-sampel untuk memastikan kejelasan pertanyaan dan kelayakan prosedur observasi. Semua rekaman dan transkrip diberi kode untuk menjaga kerahasiaan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif tematik dengan langkah berulang: (1) transkripsi wawancara; (2) reduksi data melalui seleksi dan penyaringan informasi relevan; (3) koding terbuka untuk mengidentifikasi tema-tema awal; (4) koding aksial untuk menghubungkan tema dengan kategori teoretis (pengorganisasian, interpretasi, aplikasi); dan (5) penyajian data serta penarikan kesimpulan. Proses analisis mengacu pada pendekatan Miles, Huberman & Saldaña dan memanfaatkan perangkat lunak bantu (mis. NVivo/Atlas.ti) atau pengkodean manual tergantung fasilitas yang tersedia. Hasil analisis dikaitkan secara eksplisit dengan kerangka Charles O. Jones untuk memastikan konsistensi teori-data.

Keabsahan dan Reliabilitas Data

Untuk meningkatkan validitas temuan diterapkan beberapa teknik: triangulasi sumber

(membandingkan data dari petugas, pengguna, dan dokumen), triangulasi teknik (wawancara–observasi–dokumentasi), serta member checking (konfirmasi interpretasi awal kepada beberapa informan kunci). Selain itu, dilakukan audit trail berupa penyimpanan catatan lapangan, transkrip, dan memori analisis untuk memastikan keterlacakkan keputusan penelitian.

Pertimbangan Etis

Penelitian mematuhi prinsip etika penelitian sosial: semua informan diinformasikan tujuan penelitian (informed consent), kesediaan direkam dimintakan persetujuan tertulis/verbal, dan identitas informan dijaga kerahasiaannya melalui anonimisasi. Data disimpan secara aman dan hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Keterbatasan Metodologis

Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan jumlah informan terbatas ($N = 8$) sehingga temuan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke wilayah lain. Meski demikian, kedalaman data dan triangulasi metode memberikan kekuatan untuk analisis proses implementasi secara mendalam.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tantangan Implementasi SKCK Online

Pelaksanaan program pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online di Polres Bengkulu Utara menghadapi berbagai tantangan yang bersifat

struktural, teknis, maupun sosial. Meskipun sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur dan mempercepat pelayanan, dalam praktiknya justru menimbulkan sejumlah hambatan yang mengganggu kelancaran implementasi.

Keterbatasan Sumber Daya

Tantangan paling utama dalam pelaksanaan SKCK online adalah keterbatasan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam penelitian, diketahui bahwa jumlah admin/operator SKCK online hanya tiga orang, padahal idealnya diperlukan minimal enam personel untuk mengelola proses layanan digital secara maksimal. Keterbatasan ini menyebabkan beban kerja menjadi tinggi dan berpotensi menurunkan akurasi maupun kecepatan pelayanan.

Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia juga belum memadai. Perangkat pendukung seperti komputer dan printer belum disediakan secara khusus untuk layanan SKCK online. Akibatnya, petugas harus berbagi alat dengan layanan umum lainnya, yang secara langsung mengganggu efisiensi dan efektivitas pelayanan. Misalnya, pencetakan SKCK harus menunggu karena printer yang digunakan juga dipakai untuk layanan lain, seperti surat aduan masyarakat.

Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Minimnya sosialisasi menjadi tantangan serius berikutnya. Masyarakat Bengkulu Utara, terutama yang tinggal di wilayah pedesaan, belum banyak yang

mengetahui prosedur SKCK online, bahkan beberapa tidak menyadari bahwa layanan ini sudah tersedia. Ketidaktahuan ini menyebabkan tingkat pemanfaatan layanan online sangat rendah.

Sebagian besar warga masih memilih untuk datang langsung ke kantor Polres dan mengurus SKCK secara konvensional karena dianggap lebih jelas, meskipun memakan waktu dan tenaga lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa SKCK online belum diterima luas oleh masyarakat akibat kurangnya informasi, edukasi, dan pendekatan digital yang efektif.

Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Faktor teknologi juga menjadi penghambat utama. Koneksi internet di lingkungan Polres Bengkulu Utara belum stabil, terutama ketika digunakan secara bersamaan oleh beberapa perangkat. Selain itu, sistem pelayanan SKCK online nasional yang dikelola oleh Mabes Polri juga sering mengalami gangguan atau down server, yang menyebabkan proses pelayanan terganggu.

Ketidaadaan sistem cadangan atau backup server lokal menyebabkan layanan benar-benar bergantung pada jaringan pusat. Apabila server pusat mengalami gangguan, maka seluruh proses layanan di tingkat Polres terhenti.

Persyaratan dan Prosedur Ganda

Meskipun proses permohonan SKCK sudah bisa dilakukan secara online melalui pengisian formulir dan pengunggahan dokumen, namun pada kenyataannya, pemohon masih

diwajibkan membawa dokumen fisik ke kantor Polres saat pengambilan SKCK. Prosedur ini menciptakan kerja dua kali (redundansi) yang bertentangan dengan prinsip efisiensi layanan digital.

Hal ini tidak hanya menyulitkan masyarakat tetapi juga menunjukkan bahwa transformasi digital belum berjalan sepenuhnya, dan sistem online belum diintegrasikan dengan prosedur administratif secara menyeluruh.

Keterbatasan Akses Lintas Wilayah (Open Data)

SKCK online yang berlaku saat ini masih berbasis wilayah domisili pemohon. Artinya, seseorang yang berdomisili di satu kabupaten tidak dapat mengajukan SKCK secara online di kabupaten lain, meskipun sistemnya sudah berbasis daring. Keterbatasan ini bertentangan dengan semangat digitalisasi yang seharusnya memberi kemudahan akses tanpa batas geografis.

Hal ini menjadi masalah tersendiri bagi masyarakat yang tinggal jauh dari tempat domisili KTP atau bekerja di luar daerah, karena tetap harus pulang ke kampung halaman hanya untuk mengurus SKCK. Dengan kata lain, belum adanya integrasi data kependudukan nasional menyebabkan pelayanan SKCK online masih bersifat terbatas.

Strategi Implementasi SKCK Online

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan sejumlah strategi implementasi yang

bersifat sistemik dan berkelanjutan. Strategi ini bertujuan untuk memperkuat fondasi pelayanan publik berbasis digital dan memperluas jangkauannya kepada seluruh lapisan masyarakat.

Penguatan Sumber Daya

Langkah utama yang harus dilakukan adalah menambah jumlah personel operator yang ditugaskan secara khusus untuk menangani pelayanan SKCK online. Rekrutmen atau penempatan ulang staf perlu dilakukan agar beban kerja lebih merata dan tidak menumpuk pada sedikit orang.

Selain itu, perlu dilakukan pelatihan teknis kepada operator dan petugas pelayanan agar mereka memiliki kompetensi dalam pengoperasian sistem digital, termasuk troubleshooting teknis dasar. Tidak kalah penting, penyediaan perangkat keras seperti komputer dan printer khusus perlu dipenuhi secara memadai agar proses pelayanan tidak terganggu oleh keterbatasan alat.

Sosialisasi Proaktif

Strategi berikutnya adalah meningkatkan kegiatan sosialisasi secara masif dan terstruktur. Polres Bengkulu Utara perlu memanfaatkan berbagai saluran komunikasi publik, seperti media sosial, website, baliho, dan brosur digital untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan SKCK online.

Selain itu, peran Bhabinkamtibmas di setiap desa juga dapat dioptimalkan untuk menyampaikan informasi digitalisasi layanan kepada masyarakat pedesaan. Dengan pendekatan

langsung ini, tingkat pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap SKCK online akan meningkat secara signifikan.

Optimalisasi Infrastruktur Teknologi

Untuk memperlancar proses layanan, koneksi internet di kantor Polres perlu ditingkatkan. Polres dapat bekerjasama dengan penyedia layanan internet untuk memasang jaringan yang stabil dan cepat.

Selain itu, perlu disediakan layanan pendukung berupa helpdesk atau customer service teknis yang dapat membantu masyarakat mengatasi kendala teknis dalam proses pengajuan SKCK secara online. Dukungan teknis ini penting agar masyarakat merasa dibimbing dan tidak merasa kesulitan dalam proses digital.

Penyederhanaan Prosedur

Prosedur pengurusan SKCK online harus disederhanakan. Salah satunya adalah dengan menyediakan panduan teknis berupa video tutorial, infografis, atau simulasi daring agar masyarakat lebih mudah memahami cara mengakses dan menggunakan sistem.

Upaya lebih lanjut bisa dilakukan dengan mendorong pemanfaatan tanda tangan elektronik (e-signature), sehingga masyarakat tidak perlu lagi mencetak dan membawa dokumen fisik. Jika hal ini diterapkan secara konsisten, maka prosedur pengurusan SKCK dapat sepenuhnya berbasis daring dan bebas dari prosedur ganda.

Integrasi Data Nasional

Strategi jangka panjang yang sangat penting adalah mengupayakan integrasi sistem SKCK dengan basis data nasional seperti Dukcapil dan NIK. Dengan adanya sistem terintegrasi, masyarakat bisa mengakses layanan SKCK di mana pun berada, tanpa harus kembali ke domisili sesuai KTP.

Integrasi ini juga akan mempercepat proses verifikasi data, mengurangi risiko pemalsuan identitas, dan meningkatkan akurasi data pemohon. Polres Bengkulu Utara dapat mengusulkan hal ini ke Mabes Polri sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Analisis berdasarkan teori implementasi Charles O. Jones menunjukkan bahwa hambatan dalam SKCK online muncul karena ketidakseimbangan antara pengorganisasian, interpretasi SOP, dan aplikasi sistem digital. Pengorganisasian belum optimal karena SDM terbatas; interpretasi SOP masih bersifat konvensional; aplikasi sistem digital terganggu oleh infrastruktur teknologi yang belum memadai dan prosedur ganda. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya tergantung pada sistem online, tetapi juga pada kesiapan SDM, dukungan infrastruktur, dan penerimaan masyarakat.

Secara teoretis, penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik harus dipandang sebagai proses implementasi kebijakan yang holistik, bukan sekadar penyediaan sistem online. Secara praktis, temuan ini memberi dasar bagi Polres Bengkulu Utara

dan instansi terkait untuk merancang intervensi berbasis SDM, teknologi, dan komunikasi agar SKCK online dapat memberikan pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan transparan.

Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya

Meskipun penelitian ini memberikan pemahaman mendalam mengenai implementasi layanan SKCK online di Polres Bengkulu Utara, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, cakupan penelitian terbatas pada satu lokasi, yaitu Polres Bengkulu Utara, sehingga hasil temuan mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi di seluruh wilayah Indonesia. Konteks lokal, seperti tingkat literasi digital masyarakat, ketersediaan infrastruktur, dan kultur birokrasi, bisa berbeda di masing-masing daerah sehingga generalisasi hasil harus dilakukan dengan hati-hati.

Kedua, jumlah informan relatif kecil, yakni tiga petugas pelaksana dan lima pengguna layanan. Walaupun data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, jumlah informan yang terbatas dapat mempengaruhi keberagaman perspektif, terutama dari sisi masyarakat pengguna yang tinggal di pedesaan atau yang memiliki tingkat literasi digital rendah.

Ketiga, penelitian ini berfokus pada perspektif implementasi kebijakan menurut teori Charles O. Jones, sehingga aspek teknis sistem digital, seperti keamanan data, interoperabilitas, dan user experience, dibahas secara terbatas. Hal ini menyebabkan analisis belum

sepenuhnya menangkap kompleksitas transformasi digital layanan publik.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan lokasi, melibatkan lebih banyak informan dari berbagai latar belakang sosial, usia, dan tingkat literasi digital, serta mempertimbangkan analisis kuantitatif untuk mengukur efektivitas layanan. Penelitian berikutnya juga dapat mengeksplorasi integrasi sistem SKCK online dengan basis data nasional, evaluasi kepuasan pengguna secara lebih sistematis, serta analisis dampak layanan digital terhadap kecepatan, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Pendekatan komprehensif ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih operasional dan aplikatif bagi pengembangan layanan SKCK online di seluruh Indonesia.

D. Kesimpulan dan Saran

Implementasi layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polres Bengkulu Utara merupakan bentuk inovasi dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang modern, efisien, dan berbasis teknologi informasi. Upaya ini mencerminkan komitmen institusi kepolisian dalam menyesuaikan diri terhadap tuntutan reformasi birokrasi serta harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan transparan.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan SKCK online belum berjalan secara optimal. Masih

terdapat sejumlah tantangan signifikan yang menghambat efektivitas layanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sarana dan prasarana penunjang, rendahnya sosialisasi kepada masyarakat, koneksi internet yang belum stabil, serta prosedur layanan yang belum sepenuhnya digital. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan sistem online oleh masyarakat, yang lebih memilih mengurus SKCK secara manual karena dianggap lebih praktis dan dapat dipahami secara langsung.

Untuk itu, diperlukan serangkaian strategi perbaikan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Strategi tersebut mencakup: penguatan sumber daya manusia melalui penambahan petugas dan pelatihan teknis, peningkatan intensitas dan cakupan sosialisasi secara langsung maupun melalui media digital, optimalisasi infrastruktur teknologi informasi, serta penyederhanaan prosedur layanan melalui penerapan sistem tanda tangan elektronik dan penghapusan kewajiban berkas fisik. Selain itu, sangat penting untuk mendorong integrasi sistem layanan SKCK secara nasional berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), agar pelayanan benar-benar dapat diakses lintas wilayah tanpa batasan administratif.

Langkah-langkah tersebut secara konsisten, diharapkan layanan SKCK online tidak hanya menjadi formalitas kebijakan, tetapi mampu benar-benar diterima dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Pada akhirnya, strategi-strategi ini merupakan bagian

penting dari transformasi pelayanan publik menuju sistem yang efisien, transparan, partisipatif, dan akuntabel, sesuai dengan semangat reformasi birokrasi dan *prinsip good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Indrajit, R. E. (2017). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Jones, C. O. (1984). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Wadsworth Publishing.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu* (Edisi Revisi). Gava Media.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). Digital transformation of local governments: Enabling factors and barriers. *Government Information Quarterly*, 37(3), 1–12.
- Kim, S., & Lee, J. (2021). Citizen acceptance of e-government services: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101–134.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2018). *Public Policy: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Elex Media Komputindo.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2018). Reformasi pelayanan publik di era digital. *Jurnal Borneo Administrator*, 14(2), 111–130.

- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Rahman, T. (2020). Tantangan literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis online. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 45–59.
- Rainey, H. G. (2014). *Understanding and Managing Public Organizations* (5th ed.). Jossey-Bass.
- Ripley, R. B., & Franklin, G. A. (1986). *Policy Implementation and Bureaucracy*. Brooks/Cole.
- Rose, J., Persson, J., & Heeager, L. (2020). Barriers to e-government: A reassessment. *Information Systems Journal*, 30(4), 634–664.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.