

## **Strategi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid 19 Di Polrestabes Medan**

**Dinda Mutiara**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik,<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

dindamutiara@gmail.com

### **Abstrak**

SKCK online atau surat keterangan catatan kepolisian merupakan sebuah program pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi yang dapat di akses melalui aplikasi polisi kita yang bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi yang lambat sehingga hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, pihak Polrestabes membuat suatu pelayanan yang modern berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi program surat keterangan catatan kepolisian (skck) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masa pandemi covid-19 di polrestabes Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi program surat keterangan catatan kepolsian (skck) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masa pandemi covid-19 di polrestabes Medan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, dan pengumpulan data melalui wawanacara terbuka. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penelulis menunjukkan bahwa program SKCK belum berjalan dengan efektif, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait pelayanan Program SKCK online tersebut. Banyak masyarakat yang tidak memahami dalam proses pelayanan dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis aplikasi dan kendala jaringan server aplikasi polisi kita yang sering mengalami gangguan hal ini menyebabkan proses pelayanan online tersebut menjadi tidak efektif dan efeisen.

**Kata kunci** : *Strategi, Program ,SKCK online*

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai aparatur negara yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana pengertian Pelayanan Publik adalah bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan umum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan adanya pengaruh globalisasi dimana perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan semakin maju membuat harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah lebih meningkat. Akan tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah. Selain itu bukti kekecewaan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik ditunjukkan melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 masi menduduki peringkat tertinggi dari segi pelayanan publik . Berdasarkan hal tersebut pemerintah mengupayakan perbaikan pelayanan dan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sesuai dengan ketentuan umum pasal 1 Undang-Undang republik indonesia nomor 25 tahun 2004 tentang sisitem perencanaan pembangunan nasional, strategi adalah langkah-langkah berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi.

Salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan strategi pelayanan publik adalah Lembaga Kepolisian tentang penerbitan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) di Polrestabes Medan. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau biasa disingkat SKCK, sebelumnya dikenal sebagai surat keterangan kelakuan baik (SKKB) merupakan surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. (Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

Berdasarkan Peraturan kepala kepolisian negara republik indonesia nomor 18 tahun 2014 tentang cara penerbitan surat keterangan catatan kepolisian pasal 9 pemohon mendaftarkan dan menyerahkan persyaratan pada loket yang telah disediakan dengan menunjukkan dokumen asli atau dikirim secara Online melalui sarana elektronik, pemohon mengisi formulir daftar pertanyaan dan pemohon menyerahkan kembali formulir daftar pertanyaan yang telah diisi kepada petugas pelayanan dikirim secara online melauai sarana elektronik.

Dengan Peraturan tersebut Polrestabes Kota Medan memanfaatkan perkembangan era globalisasi yang berbasis teknologi untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, sehingga pelayanan publik menjadi

lebih efektif dan efisien. Strategi birokrasi pemerintah di Polrestabes Medan dalam memberikan pelayanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara online merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh POLRESTABES Medan yang berbasis teknologi serta untuk mempersingkat jalur administratif di Indonesia khususnya dalam pelayanan di sektor Kepolisian.

SKCK Online yang diterbitkan yaitu berbasis Aplikasi Polisi Kita yang dapat didownload di play store dan di akses melalui handphone android. Adanya layanan SKCK online ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK, jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu lama dan berbelit-belit, maka diterbitkannya SKCK online hanya hitungan menit saja dapat langsung diterbitkan dan tidak perlu mengantri begitu panjang dan mengurangi jarak berdesak-desakan antara individu-individu. Hal ini berkaitan dengan masa pandemi Covid-19 yang mewajibkan kita untuk sosial distancing. Pandemi ini mengharuskan kita memutuskan rantai transmisi dan melindungi populasi dari Risiko. Social distancing pada saat pandemi ini harus dilaksanakan agar mengurangi penyebaran dan penularan penyakit. Pemerintah menghimbau agar tetap mengikuti protokol kesehatan selama kegiatan berlangsung di luar rumah dengan mengikuti anjuran dari pemerintah untuk tetap berjaga jarak.

Dalam upaya untuk menanggulangi penyebaran Covid 19 Polrestabes Kota Medan juga menggunakan Aplikasi Online ini untuk mengurangi antrian pada saat pengambilan SKCK. Cara yang dilakukan yaitu login terlebih dahulu dengan mengisi Nomor Induk Ktp agar dapat mendaftar diri kita melalui aplikasi Polisi Kita. Demi mengurangi penyebaran Covid 19 di Polrestabes kota Medan masyarakat dianjurkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu sebelum memasuki kantor Polrestabes, memakai hand sanitizer dan duduk berjaga jarak (social distancing) kemudian masyarakat hanya menunggu beberapa menit untuk penerbitan SKCK yang sudah terdaftar melalui aplikasi yang dapat diterbitkan langsung jika tidak ada kendala di tengah-tengah proses penginputan.

Namun pada kenyataannya setelah pelayanan online tersebut dibuat masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara Online, masyarakat masih enggan mendownload dengan alasan kurang paham cara mekanisme pendaftaran, Prosedur pendaftaran SKCK online yang salah pada saat proses login pendaftaran sehingga mengakibatkan proses pendaftaran gagal diinput, bagi pengguna ios atau Apple tidak dapat mendownload karena tidak tersedia dilayanan appstore sehingga pengguna mau tidak mau harus mendaftarkan secara manual. Hal yang sering terjadi pada saat mendownload aplikasi sering terjadi error dan banyak masyarakat yang mengeluh karena pada saat diakses tidak berfungsi sama sekali, juga masalah keterbatasan jaringan yang dialami masyarakat dan server Polisi Kita yang sering terganggu, Masyarakat juga sering mengalami terjadinya slow respon pada saat mendaftar yang membuat masyarakat tidak sabar dan memilih mendaftarkan secara manual, juga kurangnya informasi atau sosialisasi yang dibuat oleh kepolisian tentang bagaimana mengakses aplikasi Polisi Kita yang dapat mempermudah pada proses pendaftaran SKCK online. Sehingga hal ini membuat warga masih rela mengantri dan lebih memilih mendaftarkan SKCK secara manual, dibandingkan dengan mendaftarkan secara online.

Aplikasi Polisi Kita menuai banyak kritikan terlihat dari Pengaduan masyarakat terhadap aplikasi Polisi Kita, beberapa kritikan di sosial media maupun secara langsung, karena demikian hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan dilapangan pada masa pandemi Covid 19 ini masyarakat masih saja

melakukan pendataan secara manual . Kritikan juga membanjiri disosial media tentang Aplikasi Polisi kita, terlihat dari beberapa akun pengguna playstore berkomentar aplikasi ini belum cukup memadai untuk pembuatan SKCK online. Terlebih lebih masyarakat yang datang dari jauh harus rela mengantri jika aplikasi ini bermalalah atau not responding.

Pada saat Pandemi covid 19 ini yang mengharuskan kita menghindari kerumunan akan membuat aplikasi ini seharusnya efektif jika aplikasi ini benar benar memadai dan dapat digunakan tanpa ada masalah saat proses pendaftaran. dilihat dari proses peluncurannya aplikasi ini sangat bertolak belakang dengan pengguna aplikasi Polisi kita masih minim berdasarkan amatan waspada online baru 50 ribu pengguna yang telah mendownload aplikasi Polisi Kita dan terus menurun. Hal itu sangat berbanding terbalik dengan jumlah penduduk Sumatera Utara yang mencapai belasan juta jiwa.

Dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan menggunakan Aplikasi Polisi Kita di Kantor Polrestabes Medan masih menemui banyak titik masalah seperti penjelasan diatas, Untuk mengetahui hal itu lebih lanjut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Polrestabes Medan dengan judul **Strategi Program Surat keterangan catatan kepolisian (skck) dalam memenuhi pelayanan publik masa pandemi covid 19.**

## **2. METODE**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Menurut Sugiyono (2013:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Umar (2008:5) Penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur, tidak terstruktur, dan interaksi komunikatif. Peneliti merupakan alat pengumpulan data utama. Data dalam penelitian ini berbentuk kata-kata, gambar, dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka jenis atau tipe deskriptif kualitatif tepat dan sesuai dengan penelitian ini sebagai suatu studi awal yang tidak hanya menggambarkan sesuatu tetapi juga menafsirkan dan menganalisa data yang telah dikumpulkan oleh karena itu penulis memilih jenis penelitian ini.

### **Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut. Adapun kategorisasi dari variabel penelitian ini adalah :

- a Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan yang mungkin dihadapi dalam pelayanan SKCK
- b Menyusun perencanaan strategi tindakan dalam pendekatan penyempurnaan kuliatas jasa untuk mencapai tujuan

- c. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Polrestabes Medan

#### **Narasumber/Informan**

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Maka, jumlah narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. KA.SPKT : Syahputra aziz
- b. KANIT SKPT : Novi Hariyati
- c. KANIT SKPT : Neneng heriani
- d. KANIT SKPT : Zulfa

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik.

##### **a. Data Primer**

Data Primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, melalui cara wawancara. yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, tanpa menggunakan alat bantu rumus-rumus statistika. Menurut Sugiyono (2005:7) data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Analisis data yang diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam dilakukan sejak penelitian dilapangan karena dalam penelitian kualitatif, analisis data sebenarnya lebihbanyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data sehingga peneliti mengumpulkan data sambil menganalisis hasil temuan dilapangan.

##### **a. Pengumpulan data**

diartikan sebagai suatu proses kegiatan pengumpulan data melalui wawancara ataupun dokumentasi untuk mendapatkan data yang lengkap.

##### **b. Reduksi data**

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga

memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

**c. Penyajian data**

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

**d. Penarikan kesimpulan**

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti dilapangan.

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor Polrestabes Medan Jalan H.M Said No.1 Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada awal Februari sampai maret 2021.

**3. HASIL**

**Pembahasan**

Dalam pembahasan ini peneliti akan menganalisis pada bab sebelumnya. Adapun jenis metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang didapatkan dilapangan dengan mendeskripsikan sebagaimana diiringi dengan analisis rasional. Analisa dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa data yang telah disediakan baik melalui wawancara, serta observasi yang berkaitan dengan strategi program SKCK online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 di Polrestabes Medan. Untuk menganalisis data ini, penulis menggunakan indikator berdasarkan teori teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

**1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap pemasalahan yang mungkin dihadapi dalam pelayanan SKCK online.**

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa penyusunan strategi memerlukan proses identifikasi masalah dengan pengurutan skala prioritas menjadi kegiatan penting yang tidak dapat ditinggalkan. Seperti seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan yang dilakukan berdasarkan faktor-faktor internal maupun eksternal yang menjadi penyebab permasalahan individu atau instansi. Selanjutnya yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (1996:88), yaitu mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan atau jasa setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada publik. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi sasaran.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan program SKCK online belum sepenuhnya dilakukan oleh pihak Polrestabes. Penulis menilai bahwa hal ini dapat dilihat dari kendala-kendala yang dihadapi seperti permasalahan gangguan jaringan, hanya diatasi dengan melakukan pendaftaran secara manual saja. Seharusnya pihak Polrestabes Medan lebih mengupayakan perbaikan terhadap sistem aplikasi yang sering mengalami gangguan server guna meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

Permasalahan lain yang umum dirasakan yaitu tingkat pengetahuan masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui tentang adanya pelayanan program SKCK online dan masyarakat yang tidak mengerti alur pendaftaran. Hal

ini dikarenakan pihak Polrestabes tidak melakukan sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat yang tujuannya untuk memberikan informasi. Oleh karena itu, seharusnya pihak Polrestabes lebih kritis dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dilapangan. Agar proses perencanaan strategi yang dibuat berjalan dengan sesuai harapan sehingga program SKCK online ini dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan salah satu petugas pelayanan SKCK online yaitu Ibu Novi Hariyati,SH pada hari senin 12 April 2021, beliau mengungkapkan bahwa permasalahan utama yang sering dihadapi adalah masalah jaringan. Jika aplikasi mengalami gangguan maka proses pendaftaran terhambat mulai dari sistem aplikasi polisi kita dan sistem penginput data yang dipunya oleh petugas SKCK. Terlebih lagi pemohon yang sudah mendaftar namun tidak terinput oleh petugas membuat masyarakat dimohonkan agar dapat mengulangi pendaftaran diri secara manual. Hal ini menyebabkan masyarakat kecewa terhadap pelayanan program SKCK online yang sering mengalami gangguan jaringan yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu beberapa waktu untuk proses penginputan ulang.

## **2. Menyusun perencanaan strategi tindakan dalam pendekatan penyempurnaan kualitas jasa untuk mencapai tujuan.**

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa menyusun rencana tindakan yang meliputi perumusan konsep yang ideal dan diharapkan dapat terwujud. Dengan mempertimbangkan suatu rencana itu mungkin sangat baik secara konseptual tetapi belum tentu dapat dilaksanakan dilapangan. Selanjutnya yang telah dikemukakan oleh Siagian (2011:15) Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan sadar yang dibuat oleh manajemen puncak dan di implementasikan oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa penyusunan perencanaan strategi ialah tindakan yang sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar penyusunan perencanaan tersebut berjalan dengan lancar perlunya kesiapan para individu/instansi untuk mempertimbangkan hal-hal yang mungkin akan dihadapi. Untuk itu penulis menilai bahwa konsep yang dibangun oleh Pihak Polrestabes dalam menciptakan pelayanan yang ideal yang diharapkan sudah meningkat dari sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa perencanaan strategi yang dibuat oleh pihak Polrestabes Medan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih modern dari sebelumnya yaitu memanfaatkan teknologi informasi. Didalam penyusunan perencanaan strategi yang dibuat oleh pihak polrestabes meliputi :

- **meningkatkan kualitas personil petugas pelayanan polrestabes dalam melaksanakan pelayanan berbasis Teknologi Informasi.**

Pada dasarnya, untuk menyusun rencana yang dilakukan oleh pihak polrestabes Medan dengan melakukan tindakan berupa meningkatkan kualitas petugas SKCK online dengan menguji para pegawai SKCK terlebih dahulu untuk mempelajari tata cara pelayanan berbasis online untuk mendapatkan verifikasi izin yang didapatkan di Polrestabes. Tindakan ini yang diwajibkan oleh para petugas SKCK untuk dapat melayani masyarakat secara online. Peneliti menilai dari segi kualitas para petugas SKCK online sudah semuanya mempunyai keahlian untuk melayani secara online. Hal ini dapat dilihat dari semua petugas SKCK online sudah memahami bagaimana alur pelayanan online upaya untuk

dapat membimbing masyarakat yang belum mengetahui alur pelayanan secara online.

- **Meningkatkan sarana prasarana untuk pelayanan berbasis Teknologi informasi di Polrestabes Medan**

Dalam meningkatkan sarana prasarana pihak Polrestabes menyusun rencana dengan menyediakan 14 unit komputer, 14 unit printer, dan layar monitor command center. Namun tindakan yang dilakukan belum sesuai dengan yang direncanakan. Hal ini dapat dilihat dari komputer yang digunakan saat pelayanan SKCK online hanya menggunakan 4 unit saja. Seharusnya pihak Polrestabes lebih memfokuskan sarana prasarana untuk mendukung program SKCK online berjalan dengan efektif dengan menambah beberapa unit komputer serta melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap sarana prasarana oleh Polrestabes Medan khususnya sarana prasarana yang berkaitan dengan pelayanan berbasis teknologi informasi, sehingga dapat memperpanjang usia pakai guna mendukung pelayanan berbasis teknologi informasi di Polrestabes Medan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

- **Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan online**

Pada dasarnya pihak Polrestabes menyusun rencana dengan melibatkan media sosial untuk memberikan informasi tentang pelayanan online. Dengan cara menghimbau masyarakat agar melakukan pelayanan secara online guna dapat mendukung program SKCK online berjalan dengan efektif. Namun tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan secara online karena pihak polrestabes tidak melakukan sosialisasi secara langsung. Seharusnya pihak Polrestabes Medan dapat melakukan sosialisasi secara langsung dengan memberikan informasi serta membuat beberapa papan reklame atau spanduk informasi di beberapa sudut Kota Medan agar masyarakat dapat membaca dan mengetahui secara langsung tentang pelayanan secara online.

- **Meningkatkan Pelayanan di Sat Intelkam Polrestabes Medan pada masa pandemi Covid-19**

Pelayanan Polrestabes Medan dimasa pandemi Covid-19 dengan menyusun perencanaan yaitu menghimbau kepada masyarakat untuk melakukan pendaftaran SKCK secara online sebelum datang ke Polrestabes agar mengurangi kerumunan di Polrestabes Medan serta wajib datang memakai masker. Tindakan yang dilakukan oleh Pihak Polrestabes sudah sesuai dengan perencanaan yang dibuat. Hal ini dapat dilihat dari pihak Polrestabes tetap terus mewajibkan masyarakat untuk mendaftar secara online dan melakukan pengawasan protokol kesehatan dengan baik. Yaitu seperti menyediakan tempat cuci tangan, hand saineitizer serta mereka melakukan penyemprotan disinfektan disetiap paginya dan menghimbau masyarakat masuk dengan menggunakan masker.

### **3. Melakukan pengawasan dan evaluasi**

Untuk menyusun perencanaan dengan baik Pihak polrestabes Medan mengadakan evaluasi dan pengawasan disetiap bulannya guna meningkatkan pelayanan upaya menjadi lebih baik lagi. Namun tindakan evaluasi dan pengawasan yang dilakukan pihak Polrestabes terkadang hanya sebagai formalitas saja. Hal ini karena permasalahan yang dihadapi seperti kendala jaringan belum dapat diatasi dengan baik. Hal ini membuat evaluasi dan pengawasan yang mereka lakukan belum maksimal untuk mengantisipasi permasalahan pada pelayanan SKCK online. Seharusnya dengan adanya

evaluasi dan pengawasan pihak Polrestabes dapat mengatasi permasalahan jaringan yang menjadi penghambat berjalannya program SKCK online secara efektif dimasa Pandemi Covid-19.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Syahputra Aziz pn nst,SH,MH pada tanggal 12 April 2021, yang menyatakan bahwa penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes Medan yaitu dengan membuat strategi inovasi dalam menciptakan pelayanan yang ideal dengan memanfaatkan pelayanan berbasis aplikasi yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan secara efektif. Penyusunan perencanaan strategi yang dibuat yakni sinkronisasi kerjasama dalam pelayanan berbasis online, meningkatkan keterampilan pelayanan berbasis teknologi aplikasi, meningkatkan pemahaman masyarakat dalam pelayanan online, serta meningkatkan prtotokol kesehataan.

#### **4. Partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhentikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat**

Menurut Sumaryadi (2005:46) Partisipasi adalah peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhentikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa partisipatif yaitu perencanaan yang bertujuan melibatkan kepentingan masyarakat dan dalam prosesnya melibatkan masyarakat (baik langsung maupun tidak langsung). Sehingga didalamnya terdapat tujuan untuk memperhatikan kebutuhan masyarakat serta melibatkan masyarakat dalam disituasi pelayanan publik. Peneliti menilai program SKCK online belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan yang dipaparkan masyarakat dimedia sosial, yaitu akun polisi kita yang dibanjiri komentar negatif di playtsore. Mereka mengatakan bahwa aplikasi polisi kita sering mengalami kendala dan bahkan tidak dapat digunakan sama sekali. Hal ini membuat program SKCK online belum bisa dikatakan efektif dan efesien. Terlebih lagi kurangnya partisipasi masyarakat terhadap program SKCK online tersebut dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang masih bersifat acuh tidak acuh tentang adanya pelayanan SKCK online dan lebih memilih pelayanan secara manual. Masyarakat merasa bahwa pelayanan SKCK online lebih menyulitkan mereka dibandingkan pelayanan secara manual.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Syahputra aziz pn nst, SH,MH pada hari senin 12 April 2021, yang menyatakan program SKCK online belum begitu memenuhi kebutuhan masyarakat dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui tentang pelayanan SKCK online dan tidak semua masyarakat paham akana alur pelayanan online yang dibuat oleh Polrestabes Medan. Hal ini juga dilihat dari masyarakat yang kurang berpartisipasi terhadap pelayanan online dan lebih memilih pelayanan manual.

#### **5. Transparansi, adanya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti di Polrestabes Medan.**

Sebagaimana yang telah dikemukakan Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Selanjutnya yang telah dikemukakan oleh Mardiasmo (2004:30), transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Kemudian Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan asumsi tersebut dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes sudah dapat dikatakan jelas dan terbuka. Hal ini terlihat dari pihak Polrestabes yang sudah memberikan informasi tentang alur pendaftaran di media sosial serta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Pihak Polrestabes juga sudah mengikuti biaya administrasi sesuai dengan peraturan kapolri dan tidak memungut biaya selain dari biaya yang sudah ditetapkan. Namun masyarakat belum semuanya mendapatkan informasi mengenai program SKCK online. Hal ini karena tidak semua masyarakat memiliki akun media sosial dan belum mengikuti akun Polrestabes Medan sehingga masyarakat masih ada saja yang tidak mendapatkan tentang pelayanan SKCK online tersebut.

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Syahputra Aziz nst,SH,MH pada hari senin tanggal 21 April 2021 selaku petugas SKCK online, beliau mengatakan bahwa informasi yang disebarakan melalui media sosial tidak dapat dibaca oleh semua masyarakat Kota Medan karena dari seluruh masyarakat kota Medan tidak semuanya mengikuti akun Media sosial Polrestabes Medan. Padahal di akun tersebut tertera jelas alur pendaftaran, biaya administrasi, persyaratan, jam operasional dan waktu penyelesaian. Namun hingga saat ini hanya masyarakat yang mengikuti akun media sosial Polrestabes saja yang mengetahui informasi tersebut.

Program Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) online adalah layanan masyarakat yang berbasis aplikasi yang bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Namun Strategi program surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik masa pandemi Covid-19 di Polrestabes Medan belum sepenuhnya berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan masih banyaknya kendala yang dihadapi oleh pihak Polrestabes dalam pengurusan administrasi melalui program SKCK online tersebut. Sehingga pelaksanaannya belum sesuai dengan strategi yang dibuat oleh pihak Polrestabes Medan dalam pengurusan pelayanan. Salah satu hambatan yang sering dialami yaitu permasalahan jaringan yang membuat pelayanan SKCK online tersebut menjadi terhambat. ditemukan juga masalah lain seperti masyarakat yang belum mengetahui pelayanan secara online, masyarakat yang tidak paham menggunakan aplikasi tersebut dan masyarakat yang tidak mengerti akan alur pelayanan online tersebut.

Hal ini dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa penyusunan strategi memerlukan proses identifikasi masalah dengan pengurutan skala prioritas menjadi kegiatan penting

yang tidak dapat ditinggalkan. Berdasarkan teori tersebut peneliti menilai pihak Polrestabes Medan belum dapat dengan baik mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi. Dilihat dari permasalahan jaringan yang masih menjadi faktor utama penyebab tidak berjalanya program SKCK online tersebut secara efektif dan belum dapat diatasi hingga saat ini.

Dalam penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes yang sebagaimana dikemukakan oleh Bryson dalam Triton (2007:17-18) menjelaskan bahwa menyusun rencana tindakan yang meliputi perumusan konsep yang ideal dan diharapkan dapat terwujud. Polrestabes Medan memiliki strategi dalam penyusunan perencanaan yakni, meningkatkan kualitas personil petugas pelayanan Polrestabes, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pelayanan online, meningkatkan pelayanan di tengah-tengah masa pandemi Covid-19 hingga melakukan pengawasan dan evaluasi. Peneliti menilai strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes belum dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, hal ini terdapat di beberapa kendala pada proses tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes seperti kurangnya sarana prasarana yang belum memadai, kurangnya sosialisasi yang dibuat oleh pihak Polrestabes untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam pelayanan online, serta pengawasan dan evaluasi yang dilakukan belum dilakukan secara optimal.

Selanjutnya dari segi partisipasi, kurangnya keterlibatan masyarakat yang menyebabkan program SKCK online tersebut tidak berjalan dengan efektif. Hal ini dilihat dari adanya masyarakat yang masih rela mengantri dikarenakan tidak paham menggunakan aplikasi tersebut yang dianggap menyulitkan bagi mereka dan lebih memilih secara manual. Dalam aspek transparansi pihak Polrestabes sudah memberikan informasi yang jelas melalui Media sosial terkait prosedur pelayanan SKCK online serta biaya administrasi yang diperlukan. Adanya keterbukaan dalam sebuah program dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi sehingga, masyarakat dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan agar masyarakat tidak mudah percaya kepada oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pada uraian yang telah dipaparkan di atas strategi Program SKCK online dimasa pandemi Covid-19 belum berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini dilihat dari hasil pernyataan narasumber dan hasil penelitian lapangan yang membuktikan bahwa strategi program SKCK online yang dilaksanakan oleh pihak Polrestabes masih kurang efektif, hal ini disebabkan banyaknya hambatan dalam pelaksanaan program tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan yang dilakukan peneliti maka faktor-faktor permasalahanyang sering terjadi ialah hambatan dari jaringan aplikasi yang sering mengalami gangguan, masyarakat yang masih sulit memahami alur pendaftaran online, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam program SKCK online.

## **6. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dalam proses mengidentifikasi berbagai macam permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan online, pihak Polrestabes belum dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi. Sehingga kendala-kendala yang dihadapi masih terus terjadi hingga saat ini. Seperti kendala jaringan yang sering

terhambat, masyarakat yang belum mengetahui pendaftaran secara online serta masyarakat yang tidak paham akan alur pendaftaran SKCK online tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa program SKCK online belum dapat dikatakan efektif dan efisien.

Tahap penyusunan perencanaan strategi yang dilakukan oleh pihak Polrestabes sudah baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa untuk mencapai tujuan. Namun tindakan yang dilakukan oleh pihak Polrestabes belum sepenuhnya dapat berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih banyaknya hambatan yang dihadapi pada saat kegiatan berlangsung. Sehingga strategi yang dibuat pihak Polrestabes masih belum berjalan dengan efektif dan efisien. Kurangnya partisipasi masyarakat yang membuat program SKCK online belum dapat dikatakan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sebagian masyarakat lebih memilih pendaftaran manual, sebagian masyarakat

## REFERENCE

### Buku

- Husein Umar . 2008 . *Metode Penelitian Untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta PT. Grafindo persada.
- Krisna. 2012. Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Tenaga di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2012. Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Depok.
- Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triton, PB. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership dan Kolektivitas. Yogyakarta: Tugu.
- Sumaryadi. 2005. Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta: CV Citra Utama
- Siagian, Sondang P. (2004). Manajemen Strategik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung

### Jurnal

- Ama, D. A. (2021). *Implementasi Kebijakan Walikota Medan Nomor 12 Tahun 2020 dalam Penatalaksanaan Perpindahan PNS Antar Unit Kerja di Badan Kepegawaian Daerah Kota Medan* (Doctoral dissertation).
- ANJANI, R. W. FUNGSI PENGAWASAN MAJELIS ADAT ACEH DALAM PELAKSANAAN PEMBINAAN ADAT ISTIADAT (ADAT PERKAWINAN) DI ACEH TAMIANG
- ANJANI, R. W. FUNGSI PENGAWASAN MAJELIS ADAT ACEH DALAM PELAKSANAAN PEMBINAAN ADAT ISTIADAT (ADAT PERKAWINAN) DI ACEH TAMIANG.
- Anugrah, T. Z. (2021). *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2002 Dalam Rangka Pembinaan Pengelola Perparkiran di Kota Medan* (Doctoral dissertation).
- Anshori, A. (2016). Berita Pilkada Dalam Bingkai Media Cetak.
- Athoriq, M. I. (2021). *Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang* (Doctoral dissertation).
- Daulay, M. R. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Mandailing Natal (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Fauzi, R. (2021). *Pengaruh pendelegasian wewenang terhadap Efektivitas kerja pegawai di kantor camat Sorkam barat kabupaten tapanuli tengah* (Doctoral dissertation, UMSU).

- Husmayanti, R. (2021). *Tata Kelola Dana Desa Berbasis Perencanaan Partisipatif di Desa Pantai Cermin Kiri Kabupaten Serdang Bedagai* (Doctoral dissertation, UMSU).
- Khairiah, N., Nurzannah, N., & Harisman, H. (2018). MODEL PEMBELAJARAN TERPADU DALAM PENANAMAN NILAI-NILAI GOOD GOVERNANCE SEBAGAI UPAYA PENCEGAHAN KORUPSI PADA MAHASISWA DI KOTA MEDAN. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan* (Doctoral dissertation).
- LAWAS, S. K. P., & HASIBUAN, M. D. EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM RANGKA PENGENTASAN KEMISKINAN DI KELURAHAN SIBUHUAN KECAMATAN BARUMUN.
- NASUTION, F. A. Pengaruh Pengawasan Atasan Langsung Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Di Kantor Camat Di Kecamatan Barumun Tengah Kabupaten Padang Lawas.
- Mavianti, M., & Rizky, R. N. (2019, October). Upaya Pemanfaatan Bonggol Pisang Dalam Meningkatkan Ekonomi Keluarga Pada Ibu-Ibu Di Dusun 2 Desa Tanjung Anom. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 138-143).
- MEDAN, P. K. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI AGRARIA DAN TATA RUANG NOMOR 4 TAHUN 2015 TENTANG PROGRAM NASIONAL AGRARIA (PRONA) DALAM RANGKA PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR.
- Rizky, R. N., & Mavianti, M. (2019, October). Keripik Kelapa: Peluang Usaha Baru di Dusun 3 Tanjung Anom, Deli Serdang. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 311-318).
- Rizky, R. N., & Moulita, M. (2017). PENANAMAN NILAI-NILAI ISLAM MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL ORANG TUA PADA ANAK. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 206-219.
- Saleh, A. (2021). [PROSIDING] KONFERENSI NASIONAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TAHUN 2016: Indonesia Menuju SDGs. *KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN*.
- SIREGAR, A. K. Perencanaan Strategis Penetapan Batas Daerah di Dinas Pertanian Kabupaten Labuhanbatu.
- SIMEULUE, S. T. K., & PUTRA, R. N. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL NOMOR 11 TAHUN 2011 TENTANG SERTIFIKASI GURU DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA GURU DI SMK NEGERI.
- Syahreza, M. F., & Tanjung, I. S. (2018). Motif dan Pola Penggunaan Media Sosial Instagram di Kalangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi UNIMED. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 61-84.
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN MODEL TOTAL QUALITY SERVICE (TQS) DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN HAMPARAN PERAK. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Tanjung, I. S., & Yenni, E. (2018). PENERAPAN PENDEKATAN PARTISIPATORIS DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA PESISIR UNTUK MEWUJUDKAN PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Triadi, F. (2018). *Implementasi Kebijakan Qanun Nomor 14 Tahun 2003 Tentang Khalwat (Mesum) Dalam Rangka Pengawasan Pelaksanaan Syaro'at Islam Di Badan Satuan Polisi Pamong Praja Dan Wilayahul Hisbah Kabupaten Bener Meriah* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Viska, A. (2019). *Pengaruh Koordinasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Binjai* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)

ZUHRA, A. IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG RETRIBUSI IZIN USAHA PERIKANAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PENGAWASAN IZIN USAHA PERIKANAN DI DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA MEDAN.

**Undang-undang**

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 *tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*

Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 *Tentang Pengertian SKCK Menurut Polri Yang Diterbitkan Melalui Intelkam*

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) *tentang Pelayanan publik*