



**SKRIPSI**

**INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN  
KEPOLISIAN (SKCK) DI WILAYAH HUKUM POLRESTABES KOTA  
SEMARANG**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politi  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Ayu Nafitaningrum**

**NIM : 14020115140112**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2020**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. NamaLengkap :Ayu Nafitaningrum
2. NomorIndukMahasiswa :14020115140112
3. Tempat / Tanggal Lahir :Tuban, 9 Januari 1997
4. Jurusan / Program Studi :Departemen Administrasi Publik
5. Alamat :Jl Bukit Cemara Permai IV Blok DM No. 17

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

***“Inovasi Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang”***

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 28 November  
2020

Pembuat Pernyataan



Ayu Nafitaningrum

NIM. 14020115140112

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Wilayah Hukum Polrestaes Kota Semarang

Penyusun : Ayu Nafitaningrum

NIM : 14020115140112

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-I

Semarang, 28 Desember 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing :

1 Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

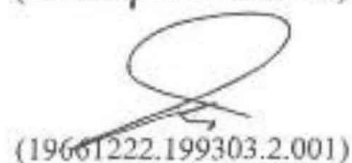
  
(19621218.198803.2.001)

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Titik Djumiati, S.Sos., M.Si

  
(19700925.199403.2.001)

2. Dra. Maesaroh, M.Si

  
(19661222.199303.2.001)

3. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

  
(19621218.198803.2.001)

**MOTTO**

*Sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan, pasti akan datang kemudahan*

**~HR. Tirmidzi~**

*Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning*

**~Albert Einstein~**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan kepada :*

*Yang terkasih...*

*Kedua orang tua tercinta,*

*adik saya Farel Varian*

*Keluarga besar saya*

*Irfan Yahya dan teman-teman saya,*

JUDUL : INOVASI LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN  
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI WILAYAH HUKUM  
POLRESTABES KOTA SEMARANG  
NAMA : AYU NAFITANINGRUM  
NIM : 14020115140112

---

### ABSTRAK

SKCK *Online* merupakan inovasi yang dibuat oleh Mabes Polri untuk diterapkan di jajaran kepolisian dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan SKCK. Namun berdasarkan data yang didapatkan, pengguna SKCK *Online* di Polrestabes Kota Semarang masih sangat sedikit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi SKCK di wilayah hukum Polrestabes Kota Semarang dan menganalisis apa saja faktor yang menghambat penerapan inovasi SKCK di wilayah hukum Polrestabes Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Penelitian ini dianalisis dengan melihat melihat komponen pada SOP SKCK Polrestabes Kota Semarang yang meliputi persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, penanganan pengaduan dan saran, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan produk dan menganalisis penghambat inovasi disektor publik milik Rogers dan Albury. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SKCK *Online* di Polrestabes Kota Semarang bahwa belum adanya kesesuaian pada mekanisme dan prosedur jangka waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, jumlah pelaksana. Dan faktor penghambat penerapan inovasi SKCK *Online* di Kota Semarang dipengaruhi oleh ketergantungan berlebih pada *high performers*, teknologi tersedia, tetapi terhambat budaya atau organisasi, tidak adanya sebuah imbalan atau intensif, ketidak mampuan menghadapi resiko dan perubahan, anggaran jangka pendek dan perencanaan, serta dipengaruhi oleh faktor internal yaitu pandangan masyarakat. Saran yang diberikan adalah : membuat pembagian tugas dan tupoksi pada Sentra Pelayanan SKCK agar tidak terjadi kesan "serabutan" karena pembagian kerja yang kurang jelas, perlu diadakan perekrutan pegawai, mengubah tampilan pada bukti print out pendaftaran online dengan memberi tanggal, memberikan pelatihan khusus pada seluruh petugas pelaksanaan SKCK *Online*, pemberian *reward* kepada petugas pelaksana SKCK *Online*, membuat loket khusus pengguna SKCK *Online*, menjalin kerjasama dengan Dispendukcapil, sosialisasi berkelanjutan mengenai SKCK *Online*

**Kata Kunci :** Inovasi, SKCK *Online*, Polrestabes Kota Semarang

TITLE : INNOVATION OF POLICE RECORD CERTIFICATE (SKCK)  
IN THE LEGAL AREA OF POLRESTABES SEMARANG  
NAME : AYU NAFITANINGRUM  
NIM : 14020115140112

---

### ABSTRACT

SKCK Online isn innovation made by the National Police Headquarters to be implemented in the police environment with the aim of making it easier for the public to organize SKCK. However, based on the data obtained, the public's interest in SKCK Online at Polrestabes Semarang is still very small. This study aims to determine how the innovation of SKCK Polrestabes Semarang and analyze what factors hinder the application of SKCK innovation in Polrestabes Semarang. This research is a qualitative descriptive study with interview and observation techniques. This research was analyzed by looking at the components of the SOP SKCK Polrestabes Semarang which included: service requirements, mechanisms and procedures, completion time, service fees, service products, handling complaints and suggestions, infrastructure, executive competence, number of implementers, service assurance. , product safety assurance and analysis. Rogers and Albury's public sector barriers to innovation. The results showed that the innovation of SKCK Online at Polrestabes Semarang City did not show a match between the old service mechanisms and procedures, the competence of the executors, and the number of implementers. And the factors inhibiting the implementation of SKCK Online innovation in Semarang City are influenced by excessive dependence on high performance, available technology, but are hampered by culture or organization, lack of rewards or incentives, inability to face risks and changes, budget constraints and planning, and is influenced by internal factors, namely the views of the community. Suggestions given are: make a division of tasks and tasks at the SKCK Service Center so that there is no impression of "odd jobs" due to unclear division of labor, need to recruit employees, change the print out display of proof of online registration by giving dates, provide special training to all implementing officers SKCK Online, provides rewards to SKCK Online implementing officers, creates special counters for SKCK Online users, collaborates with Dispendukcapil, continues to socialize SKCK Online

**Keywords :** Innovation, SKCK Online, Polrestabes Semarang City

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Inovasi Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sreara Satu (S1) DI Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bimbingan, arahan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karenanya saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik
4. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing saya. Terima kasih atas segala bimbingan ibu selama ini sehingga saya mampu menyelesaikan salah satu langkah awal menuju perjuangan yang sebenarnya



5. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik dan Dosen Wali tercinta
6. Ibu Titik Djumiati, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji skripsi, terimakasih atas segala masukan yang ibu sampaikan
7. Pak Heri Sunoto dan rekan rekan petugas SKCK Polrestabes Semarang, yang selalu bersedia untuk membantu dalam pengumpulan data
8. Seluruh Petugas Satintelkam Polrestabes Kota Semarang segala keramahan dan kebaikan serta bantuan yang diberikan sehingga mempermudah penulis untuk melakukan penelitian, wawancara dan mengambil data.
9. Kedua orang tuaku, Bapak Subiyanto dan Ibu Dami Titik Sriwati. Terima kasih atas semua doa yang selalu engkau panjatkan untuk anakmu ini.
10. Nenekku Supatmi, dan Alm kakekku yang menjadi motivasi untuk menjadi manusia yang berguna bagi sesama.
11. Adikku Farel Varian Pratama. Terima kasih telah menjadi grab pribadi kemanapun itu. Perlu kamu tahu aku begitu menyayangimu, belajarlah lebih giat dari kakakmu ini agar menjadi seseorang yang berguna bagi sesama.
12. Irfan Yahya Gitakusuma. Terima kasih telah menjadi penyemangatku untuk dapat melangkah kedepan, dan teman dalam senang maupun susah. Terima kasih karena engkau masih menemaniku sampai dititik ini.

13. Keluarga besar kelas 3 dan Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang, atas segala pengalaman, ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada saya selama ini
14. Kurnia Nur Azizah. Terimakasih sudah menjadi support system yang selalu menemaniku dalam melakukan penelitian di lapangan, sukses terus buat mbakkur.
15. Teruntuk Jatiroto Squad : Iqbal, Linggar, Jeje, Febby, Handal yang selalu menyemangati dan menjadi tempat berdiskusi, sukses terus untuk kalian.
16. Naungan Mami Dinda : Novia, Heberina, Dinda, Nanda. Kalian teman terbaik dibangku perkuliahanku semangat mengejar impian kalian!.
17. Anggi Samuel terimakasih sudah menjadi tempat curhat atas seluruh drama yang ada, dan kawan nongki terdabes, semangat untuk kalian yah ma luv.
18. Seluruh rekan-rekan dan pihak lainnya yang telah membantu saya. Saya beruntung memiliki kalian

Salam Hormat.



Ayu Nafitaningrum

14020115140112

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.5 Penelitian Terdahulu.....	11
1.6 Kajian Teori.....	24
A. Administrasi Publik .....	24
B. Paradigma Administrasi Publik.....	26
C. Manajemen Publik.....	30
D. Pelayanan Publik .....	31
E. Inovasi .....	35
F. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) .....	45
1.7 Theoretical Frame Work .....	47
1.8 Metodologi Penelitian .....	48
a. Design Penelitian.....	48
b. Situs Penelitian .....	49
c. Subjek Penelitian .....	49
d. Jenis Data .....	50

e.	Sumber Data .....	51
f.	Teknik Pengumpulan Data .....	51
g.	Analisis Data .....	53
h.	Kualitas Data .....	54
1.9	Fenomena Penelitian .....	55
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
2.1	Gambaran Umum Kota Semarang.....	62
2.2	Sejarah Singkat Polisi Resort Kota Besar Semarang (Polrestabes Semarang).....	65
2.3	Gambaran Permohonan SKCK Online.....	72
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>73</b>
3.1	Identifikasi Informan .....	74
3.2	Penerapan Inovasi Permohonan Pembuatan SKCK Online Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang .....	75
3.3	Faktor Penghambat Penerapan Inovasi Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang .....	104
A.	Keengganan Menutup Program yang Gagal (Recultance to Close Down Failing Program or Organization).....	104
B.	Ketergantungan Berlebih Pada High Performer.....	106
C.	Teknologi Ada, namun Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi .....	109
D.	Tidak Ada Penghargaan atau Insentif.....	111
E.	Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan .....	112
F.	Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan .....	114
G.	Tekanan dan Hambatan Administratif .....	117
H.	Budaya Menghindari Resiko .....	118
I.	Faktor Eksternal .....	119
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>122</b>
4.1	Penerapan Inovasi Permohonan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang .....	123
A.	Persyaratan .....	123
B.	Sistem, Mekanisme, Prosedur .....	125

C. Jangka Waktu Pelayanan dan Penyelesaian .....	134
D. Biaya / Tarif.....	136
E. Produk Layanan.....	137
F. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	138
G. Sarana Prasarana.....	140
H. Kompetensi Pelaksana.....	141
I. Jumlah Pelaksana .....	142
J. Jaminan Pelayanan .....	143
K. Jaminan Keamanan.....	144
4.2 Faktor Penghambat Penerapan SKCK Online di Wilayah Hukum Polrestabes Kota Semarang .....	145
A. Keengganan Menutup Program Yang Gagal (Reluctance to Close Down Failing Program or Organization).....	145
B. Ketergantungan Berlebih Pada <i>High Performer</i> .....	146
C. Teknologi Ada, Namun Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi .....	147
D. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif.....	149
E. Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan .....	149
F. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan .....	150
G. Tekanan dan Hambatan Administratif .....	152
H. Budaya Menghindari Resiko (Risk Aversion) .....	152
I. Faktor Eksternal .....	153
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>155</b>
5.1 Kesimpulan.....	155
5.2 Saran.....	162
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>163</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>166</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 <i>Theoretical Framework</i> .....	50
Gambar 1.2 Prosedur SKCK Manual.....	59
Gambar 1.3 Prosedur SKCK <i>Oline</i> .....	60
Gambar 2.1 Peta Kota Semarang.....	67
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Polrestabes.....	72
Gambar 2.3 Struktur Sat Intelkam .....	74
Gambar 3.1 Persyaratan SKCK.....	81
Gambar 3.2 Besaran Biaya SKCK.....	90
Gambar 3.3 Sarana Pengaduan.....	92
Gambar 3.4 Fasilitas Sentra Pelayanan SKCK.....	94
Gambar 3.5 Loker Penerbitan SKCK <i>Online</i> .....	95
Gambar 3.6 Kondisi Antrian Di Sentra Pelayanan SKCK.....	100
Gambar 4.1 Tampilan Awal SKCK Online.....	126
Gambar 4.2 Form Satwil.....	127
Gambar 4.3 Form Pengisian Data Pribadi.....	127
Gambar 4.4 Form Pengisian Hubungan Keluarga.....	128
Gambar 4.5 Form Pengisian Riwayat Pendidikan.....	128
Gambar 4.6 Form Pengisian Perkara Pidana.....	129
Gambar 4.7 Form Pengisian Ciri Fisik.....	129
Gambar 4.8 Form Pengisian Lampiran Persyaratan.....	130
Gambar 4.9 Form Keterangan.....	130
Gambar 4.10 E-Mail Bukti Pendaftaran SKCK <i>Online</i> .....	131
Gambar 4.11 Bukti <i>Print Out</i> Pendaftaran SKCK <i>Online</i> .....	131
Gambar 4.12 Besaran Biaya SKCK.....	138

Gambar 4.13 Mekanisme Pengaduan.....140

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Ombudsman RI.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pembuat SKCK Kantor Polrestabes Semarang .....	8
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 1.4 Standar Pelayanan SKCK Polrestabes Semarang .....	61
Tabel 2.1 Jumlah kecamatan dan Kelurahan di Kota Semarang.....	68
Tabel 3.1 Identifikasi Informan.....	78
Tabel 4.1 Prosedur Penerbitan SKCK Online Bagi Petugas Pelaksana.....	134



**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Instansi Terlapor Periode 2015-2019.....3

