

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) BERBASIS *ONLINE*
(Studi Kasus Di Polda Kepulauan Riau)**

Oleh

**FRANSISKA HUTAPEA
NIM. 170563201041**

ABSTRAK

Perlu untuk diketahui bersama bahwasannya pelayanan public pada hakikatnya adalah sebuah bentuk pelayanan prima untuk dapat memudahkan Masyarakat dan juga sebagai bentuk perwujudan kewajiban aparat pemerintah untuk pelayanan Masyarakat. Seperti halnya yang program SKCK berbasis online ini merupakan bentuk dari pelayanan terhadap masyarakat dari pemerintah. Polda Kepulauan Riau Kota Batam telah mengusahakan semaksimal mungkin dalam upaya implementasi kebijakan SKCK Online meskipun belum sepenuhnya berjalan dengan efisien. Dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan SKCK berbasis Online di Polda Kepulauan Riau Kota Batam Penelitian ini berlokasi di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif sebagai sumber data utamanya. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Charles O. Jones yang memiliki 3 indikator. Adapun hasil penelitian dilihat dari indikator yang digunakan yaitu : 1) Pengorganisasian, 2) Interpretasi, dan 3) Aplikasi. Kesimpulan bahwa Implementasi kebijakan Layanan SKCK berbasis online berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Cacatan Kepolisian sudah berjalan cukup optimal, walaupun masih terdapat sedikit kekurangan. Saran peneliti agar Polda Kepulauan Riau lebih memperhatikan detail pelayanan dan mengevaluasi sistem pelayanan sehingga memudahkan dan dapat menjangkau masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Layanan, SKCK berbasis *Online*, Polda Kepri.

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN SURAT
KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) BERBASIS *ONLINE*
(Studi Kasus Di Polda Kepulauan Riau)**

By

**FRANSISKA HUTAPEA
NIM. 170563201041**

ABSTRACT

We all need to know that public service is essentially a form of excellent service to make things easier for the community and also as a form of realization of the obligations of government officials to serve the community. Like the online-based SKCK program, this is a form of service to the community from the government. The Riau Islands Police, Batam City, has made every effort to implement the SKCK Online policy, although it has not yet been fully implemented efficiently. This research aims to find out about the implementation of online-based SKCK service policies in the Riau Islands Regional Police, Batam City. This research is located in Batam City. This research uses a descriptive qualitative research approach as the main data source. Data was collected through observation, interviews and documentation techniques. This research uses Charles O. Jones' theory which has 3 indicators. The research results can be seen from the indicators used, namely: 1) Organizing, 2) Interpretation, and 3) Application. The conclusion is that the implementation of the online-based SKCK Service policy based on the Regulation of the Head of the National Police of the Republic of Indonesia Number 18 of 2014 concerning Procedures for Issuing Police Disability Certificates has been running quite optimally, although there are still some shortcomings. The researcher's suggestion is that the Riau Islands Regional Police pay more attention to service details and evaluate the service system so that it makes it easier and can reach the community as a whole.

Keywords: Policy Implementation, Services, Online-based SKCK, Riau Islands Regional Police.