

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan manajemen publik. Penelitian ini didasarkan pada permasalahan Efektivitas Pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu aparaturnya Negara yang berperan dalam memelihara ketertiban, dan keamanan masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memelihara keamanan internal. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pembuatan SKCK dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Salah satunya saat ini sudah menerapkan program SKCK berbasis *online* di Satuan Polrestabes Bandung, sehingga masyarakat saat ini jika ingin mengakses atau mendaftar bisa dilakukan secara *online*, dengan adanya pelayanan online haruslah menjadi bentuk baru yang lebih baik dan membawa dampak besar yang baik bagi suatu instansi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara bersama informan, data sekunder diperoleh dari dokumen penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ditinjau dari konsep efektivitas pelayanan Siagian (1997:151), hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan pembuatan SKCK *online* di Satuan Polrestabes Bandung sudah berjalan cukup efektif, namun ada yang belum optimal seperti sistem yang error atau loading terus menerus, monitoring dan evaluasi yang belum optimal dan sosialisasi.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online*, Kepolisian Resor Kota Besar Bandung.

ABSTRACT

Service effectiveness is one of the things that must be considered in the implementation of public management. This study is based on the problem of the Effectiveness of the Service of the Republic of Indonesia National Police, which is one of the state apparatuses that plays a role in maintaining public order and security, enforcing the law, and providing protection, care and service to the community in order to maintain internal security. In improving the quality of service in making SKCK by utilizing technology and information. One of them is currently implementing an online-based SKCK program at the Bandung Police Unit, so that people can now access or register online. With online services, it must be a new form that is better and has a big impact on an agency. This study uses a qualitative descriptive method. Primary data was obtained directly through interviews with informants, secondary data was obtained from research documents. Based on the results of the study obtained in terms of the concept of service effectiveness of Siagian (1997: 151), the results of the study showed that the effectiveness of online SKCK making services at the Bandung Police Unit has been running quite effectively, but some are not yet optimal such as a system that is in error or loading continuously, monitoring and evaluation that is not yet optimal and socialization.

Keywords: Service Effectiveness, Online Police Record Certificate, Bandung City Police Resort.

RINGKÉSAN

Éféktivitas palayanan mangrupa salasahiji hal anu kudu diperhatikeun dina palaksanaan manajemen publik. Ieu panalungtikan téh dumasar kana masalah éféktivitas Polri, anu mangrupa salasahiji aparaturnagara anu boga peran dina ngajaga katengtreman jeung kaamanan masarakat, ngalaksanakeun hukum, ogé méré panangtayungan, hidayah. jeung palayanan ka masarakat dina raraga ngajaga kaamanan internal. Dina ngaronjatkeun kualitas palayanan dina nyieun SKCK ku cara ngamangpaatkeun teknologi jeung informasi. Salah sahijina ayeuna ngalaksanakeun program SKCK berbasis online di Polres Bandung, ku kituna lamun masarakat rék ngaaksés atawa ngadaftarkeun, bisa dipigawé sacara online. Ku palayanan online kudu wangun anyar, hadé tur gedé dampak positif dina hiji lembaga. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif kualitatif. Data primer dimeunangkeun sacara langsung ngaliwatan wawancara jeung informan, data sekunder dimeunangkeun tina dokumén panalungtikan. Dumasar kana hasil panalungtikan anu dimeunangkeun tina segi konsép éféktivitas palayanan Siagian (1997: 151), hasil panalungtikan némbongkeun yén éféktivitas palayanan pembuatan SKCK online di Polres Bandung geus jalan cukup éféktif, tapi aya hal-hal nu teu acan optimal, kayaning kasalahan sistem atawa loading kontinyu, monitoring sarta evaluasi suboptimal sarta sosialisasi.

Kecap Konci: Efektivitas Pelayanan, Sertifikat Rekam Polisi Online, Kepolisian Resor Kota Besar Bandung