

## INOVASI LAYANAN SKCK BAGI EKS WARGA BINAAN MELALUI APLIKASI POLRI SUPER APP

Ajeng Putri Wulan Guritno<sup>1</sup>, Siti Khumayah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

Email: [ajengputriwulanguritno127@gmail.com](mailto:ajengputriwulanguritno127@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji pelaksanaan E-Government pada layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi eks warga binaan melalui Aplikasi Polri Super App di Polres Cirebon Kota dan mengidentifikasi faktor penghambatnya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan E-Government tersebut didukung oleh dasar hukum yang jelas, komitmen digitalisasi pelayanan publik dan sosialisasi menyeluruh. Ketersediaan sumber daya finansial, teknologi, dan manusia sudah memadai. Manfaat yang dirasakan petugas berupa berkurangnya beban kerja, sementara eks warga binaan merasakan kemudahan akses, proses cepat, dan berkurangnya rasa sungkan akibat beban psikologis. Hambatan yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital eks warga binaan, ketergantungan pada server pusat, dan masih adanya tindakan residivisme. Inovasi layanan ini terletak pada digitalisasi proses layanan yang fleksibel, aman, dan terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Bagi eks warga binaan, terdapat perbedaan yang terletak pada mekanisme pengisian pernyataan perjanjian, mekanisme verifikasi, persyaratan administrasi, dan hasil akhir dokumen Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

**Kata Kunci:** Aplikasi Polri Super App, E-Government, Eks Warga Binaan

### Abstract

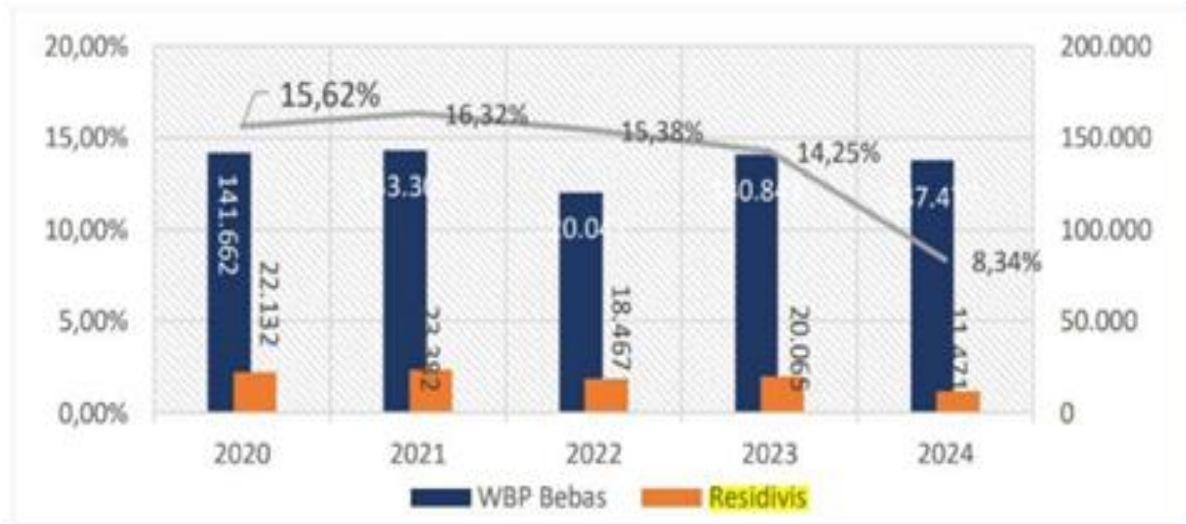
*This study aims to examine the implementation of e-government in the issuance of police record certificates for former inmates through the Polri Super App at the Cirebon City Police Station and to identify the factors hindering it. Using a descriptive qualitative approach, the research results show that the implementation of e-government is supported by a clear legal basis, a commitment to the digitisation of public services, and comprehensive outreach. The availability of financial, technological, and human resources is adequate. The benefits experienced by officers include a reduced workload, while former inmates experience easier access, faster processes, and a reduced sense of embarrassment due to psychological burdens. Barriers identified include low digital literacy among former inmates, dependence on a central server, and the continued occurrence of recidivism. The innovation of this service lies in the digitisation of service processes that are flexible, secure, and integrated with the Population and Civil Registration Office and the Directorate General of Corrections. For former inmates, differences lie in the mechanism for filling out the agreement statement, the verification mechanism, the administrative requirements, and the outcome of the police record certificate.*

**Keywords:** Polri Super App, E-Government, Former Inmates

### A. PENDAHULUAN

Manusia pada dasarnya memiliki mimpi untuk hidup dengan layak, termasuk mempunyai pekerjaan serta penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan pribadi ataupun keluarganya. Tidak berbeda dengan masyarakat pada umumnya, eks-warga binaan juga

memimpikan kehidupan yang layak tersebut. Akan tetapi, berdasarkan realitanya, perjalanan yang mereka hadapi tidak semudah yang dibayangkan. Penolakan serta pembatasan dalam mencari pekerjaan kerap mereka alami, serta adanya tantangan bagi mereka dalam berinteraksi kembali dengan masyarakat (Abidin, 2024). Adanya stigma serta diskriminasi ini akan mengakibatkan munculnya rasa pesimis yang menjadi hambatan psikologis bagi eks-warga binaan. Hal ini berpotensi menimbulkan eks warga binaan untuk kembali melakukan tindakan kriminal sehingga mereka terjebak dalam sebuah siklus residivisme (Miswanto & Iswandi, 2018).



**Gambar 1 Grafik Perbandingan Jumlah Residivis dengan Narapidana Tahun 2020-2024**

Sumber: Laporan Kinerja Tahun 2024 Direktorat Jenderal Pemasyarakatan

Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pemasyarakatan tahun 2024 menunjukkan fenomena penurunan tingkat residivis yang pada tahun 2020 sebesar 15,62%, turun menjadi 8,34% pada Juni 2024. Meski data tersebut menunjukkan fenomena penurunan, hal tersebut perlu adanya kajian lebih lanjut apakah keberhasilan ini dapat bersifat berkelanjutan. Penggunaan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagai syarat administratif di dunia kerja menjadi salah satu penghambat bagi eks warga binaan dalam mencari pekerjaan. Sejatinya, kemudahan dalam mendapatkan pekerjaan sebetulnya merupakan suatu unsur penting dalam mencegah eks warga binaan untuk kembali melakukan tindakan kriminal (Roring, 2025).

Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 merupakan peraturan yang mengatur penerbitan SKCK. Perlu diketahui bahwa eks warga binaan tetap dapat mengajukan layanan SKCK (Munaiyah & Agustina, 2024). Wawancara dengan petugas SKCK Polres Cirebon Kota menunjukkan adanya perbedaan layanan SKCK bagi eks warga binaan, karena mereka perlu melampirkan surat keterangan selesai menjalankan hukuman dari Lembaga Pemasyarakatan sebagai persyaratan administratif. Lebih lanjut, dalam dokumen SKCK eks warga binaan akan tertulis catatan kriminal yang mereka miliki. Hal ini kemudian menjadi suatu tantangan bagi eks warga binaan dalam mencari pekerjaan, walaupun masa hukuman mereka sudah mereka jalani.

Hambatan lain dalam penerbitan SKCK eks warga binaan biasanya muncul dari berbagai faktor, seperti prosedur yang rumit karena proses yang manual sehingga mereka diharuskan membawa seluruh dokumen yang diperlukan, mengisi biodata, mengisi daftar pertanyaan dan kartu Tik, pengambilan sidik jari, proses penelitian dan pengecekan catatan kriminal, pencetakan SKCK yang memerlukan antrean dikarenakan waktu tunggu yang lama. Lebih lanjut, sistem yang manual ini berpotensi menciptakan tindakan pemalsuan data oleh

oknum-oknum eks warga binaan karena adanya catatan kriminal dalam dokumen SKCK yang mereka miliki yang membuat mereka merasa dirugikan (Muharam dkk., 2024). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian (Yahya, 2025) mengungkapkan bahwasanya hampir setiap tahunnya kasus pemalsuan SKCK terjadi.

Institusi Kepolisian Republik Indonesia merespons hambatan tersebut dengan aktif membuat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan inovasi layanan publik. Hal tersebut direalisasikan dalam wujud E-government yang diartikan oleh Lee (dalam Rahayu dkk., 2020) sebagai bentuk penerapan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang berfungsi meningkatkan kinerja fungsi layanan pemerintah yang sebelumnya dilaksanakan secara tradisional. Penerapan E-Government oleh Kepolisian Republik Indonesia dilakukan dengan adanya kehadiran Aplikasi Polri Super App yang dirilis pada pertengahan tahun 2022. Aplikasi ini sudah diterapkan sejak tahun 2023 untuk layanan SKCK. Inovasi layanan SKCK online melalui aplikasi ini dimaksudkan sebagai sebuah solusi transformatif agar proses layanan menjadi efisien dengan adanya pengurangan waktu tunggu serta dapat meminimalisir potensi adanya tindakan pemalsuan data dikarenakan sudah terintegrasi secara langsung dengan Nomor Induk Kependudukan dan KTP sehingga petugas dapat mengetahui riwayat pemohon secara lengkap (Hikmiyah & Fanida, 2024).

Kemudahan yang ditawarkan bertolak belakang dengan hambatan antara layanan digital dengan realita yang ada di masyarakat, tidak terkecuali eks warga binaan pada saat menggunakan aplikasi untuk mengakses layanan SKCK. Hasil wawancara dengan ketua Divisi IV SatIntelkam Polres Cirebon Kota yang bertugas mengawasi eks warga binaan menunjukkan adanya hambatan berupa eks warga binaan yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena mereka dibatasi dalam penggunaan *smartphone* pada saat menjalani masa hukuman di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas). Lebih lanjut, masih ada tindakan residivisme yang dilakukan eks warga binaan meskipun mereka telah mendapatkan SKCK dan masih ada kendala teknis berupa masalah pada server dan jaringan yang acap kali mengalami gangguan, dan aplikasi ini masih memiliki ketergantungan pada server pusat yang menjadi penyebab layanan terhambat jika server pusat tidak mampu beroperasi. Selain hal-hal tersebut, penelitian (Yusuf & Fitriyantica, 2024) menunjukkan kendala dalam penggunaan E-Government dalam layanan SKCK, seperti belum terintegrasinya sistem data yang menyeluruh dari semua tingkat, dari Kepolisian hingga Lembaga Peradilan. Hal tersebut menjadi penyebab data yang tidak sinkron. Penelitian (Zainuddin dkk., 2025) yang dilakukan di Polres Parepare menunjukkan bahwasanya meski penggunaan aplikasi mampu meningkatkan efisiensi layanan, akan tetapi dalam penggunaannya masih terhambat oleh rendahnya literasi digital masyarakat, ketimpangan infrastruktur internet, dan kemampuan SDM petugas. Kendala teknis seperti error pada sistem dan data yang tidak sinkron tidak luput dari hambatan ini. Hal tersebut dapat menyebabkan berkurangnya kepercayaan pengguna.

Mengacu pada permasalahan yang telah diungkapkan dan hasil penelitian terdahulu, penelitian dengan judul "Inovasi layanan SKCK Online bagi Eks Warga Binaan" sangat sesuai untuk dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan guna mencari jawaban atas celah literatur yang ada. Inovasi layanan SKCK online bagi eks warga binaan, khususnya di Polres Cirebon Kota, masih belum banyak dikaji secara mendalam karena penelitian sebelumnya hanya menilai implementasi E-Government bagi masyarakat umum. Oleh karena itu, proses inovasi, pengalaman, serta makna inovasi bagi kelompok marjinal, khususnya eks-warga binaan, perlu adanya kajian lebih lanjut.

Dilihat dari sisi teoritis, penelitian ini akan mengacu pada teori E-government (Indrajit, 2016) yang mempunyai tiga dimensi, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk memaparkan serta mengkaji pelaksanaan E-Government pada layanan SKCK online bagi eks warga binaan melalui Aplikasi Polri Super App di Polres

Cirebon Kota dan untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi layanan SKCK bagi eks warga binaan melalui Aplikasi Polri Super App.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. E-Government

Menurut Indrajit, E-Government merupakan mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi khususnya internet sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik yang lain (Muzdhalifah, 2018). Menurut Indrajit (2016) agar dapat menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

### 2. Eks Warga Binaan

Menurut Abidin (2024), istilah eks warga binaan mengacu pada seseorang yang telah menjalani masa hukuman pidana di lembaga pemasyarakatan (lapas) atau rumah tahanan (rutan) dan telah menyelesaikan masa hukuman tersebut, sehingga mereka kembali menjadi warga negara biasa setelah pembebasannya.

### 3. Aplikasi Polri Super App

Aplikasi Polri Super App merupakan inovasi digital yang diluncurkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dengan tujuan utama untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian. Inovasi ini tidak hanya sebagai respons terhadap kebutuhan publik yang semakin meningkat, tetapi juga sebagai bagian dari strategi kepolisian untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital yang pesat. Dengan menghadirkan layanan dalam satu aplikasi yang terintegrasi, Polri berupaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik (Ferrydjon, 2024).



**Gambar 2 Logo Aplikasi Polri Super App**

Sumber: Aplikasi Polri Super App

Aplikasi Polri Super App menghadirkan beragam fitur yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan layanan kepolisian secara digital. Fitur Darurat meliputi panggilan darurat serta akses ke nomor darurat, yaitu 110. Pada kategori fitur informasi, aplikasi ini menyediakan berita Polri, informasi Polri, serta informasi mengenai lokasi kantor polisi terdekat. Fitur pemeriksaan mencakup eSurvey yang menjadi wadah resmi untuk masyarakat memberikan penilaian serta masukan terhadap mutu pelayanan publik Kepolisian yang telah diberikan kepada masyarakat, SP3D yang digunakan untuk memantau update terkini pengaduan masyarakat (Dumas), ETLE yang menyediakan akses terhadap informasi mengenai pelanggaran lalu lintas yang telah terverifikasi oleh sistem tilang elektronik, SP2HP yang

membantu masyarakat untuk mengetahui update penanganan terhadap laporan secara jelas dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Layanan lainnya seperti pengecekan dan perpanjangan STNK, pembuatan dan perpanjangan SIM, pembuatan SKCK, pengaduan masyarakat (Dumas), dan laporan masyarakat.

### C. METODE

Penulis memilih jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif (*Qualitative Research*). Subjek dalam penelitian adalah para eks warga binaan yang mengajukan SKCK di wilayah hukum Polres Cirebon Kota. Objek inovasi layanan SKCK. Penelitian ini dilaksanakan di Polres Cirebon Kota karena proses penerbitan SKCK-nya sudah sepenuhnya menggunakan aplikasi Polri Super App. Hal tersebut memungkinkan penelitian untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai proses inovasi pelayanan SKCK bagi eks warga binaan. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri sebagai *human instrument*, yang dibantu oleh pedoman wawancara terstruktur dan alat penunjang seperti alat tulis dan perekam. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menggabungkan observasi partisipasi pasif, wawancara mendalam dengan pedoman terstruktur, dan studi dokumentasi. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder.

Sumber data primer dalam penelitian ini bersumber dari observasi dan wawancara langsung yang dilakukan dengan subjek penelitian sebagai informan kunci, yaitu petugas SKCK dan eks warga binaan tindak pidana perkelahian dan eks warga binaan tindak pidana perkelahian antarkelompok. Eks warga binaan tersebut dipilih sebagai informan atas rekomendasi dari Divisi IV SatIntelkam Polres Cirebon Kota karena informan pernah membuat SKCK melalui aplikasi Polri Super App, serta terdapat informan pendukung, yaitu ketua Divisi IV Satintelkam Polres Cirebon Kota. Informan pendukung tersebut dipilih karena Divisi IV SatIntelkam Polres Cirebon Kota yang bertugas mengawasi eks warga binaan ketika sudah bebas dari Lapas serta memberikan sosialisasi terkait pembuatan SKCK. Data sekunder bersumber dari dokumentasi, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun lampiran-lampiran peraturan yang dapat mendukung pengumpulan data peneliti. Studi kepustakaan juga dipakai sebagai sumber data sekunder penelitian ini dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan kajian teoritis melalui kepustakaan seperti buku, artikel jurnal yang diakses secara online, dokumen, dan lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data dilakukan dengan cara (1) reduksi data; (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan. Melalui tahapan ini, data yang diperoleh dari lapangan akan diringkas, difokuskan pada hal-hal pokok dengan menganalisis menggunakan Teori E-Government (Indrajit, 2016), disajikan dalam bentuk yang sistematis, dan diverifikasi hingga dapat ditarik kesimpulan yang kredibel dan bermakna. Uji keabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi teknik dengan menggunakan beragam teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Apabila data yang telah diperoleh dari berbagai teknik tersebut berbeda, maka penulis akan melakukan diskusi dengan sumber data untuk memverifikasi perbedaan pada data tersebut.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Pelaksanaan E-Government pada Layanan SKCK online bagi Eks Warga Binaan Melalui Aplikasi Polri Super App di Polres Cirebon Kota

Menempuh babak baru setelah menjalani masa tahanan, eks warga binaan acap kali menyadari bahwa kembali bergabung ke masyarakat bukan hal yang mudah. Tak jarang mereka mendapatkan cap negatif dari masyarakat, ditambah adanya kendala berupa rumitnya mengurus urusan administrasi, yang salah satunya yaitu dalam mengurus layanan SKCK. Dokumen ini biasanya wajib dimiliki ketika ingin melamar pekerjaan. Walaupun mereka sudah

bebas secara hukum, masih ditemukan kesulitan dikarenakan adanya stigma negatif dan birokrasi yang berbelit. Hal ini menyebabkan proses kembali ke masyarakat pun menjadi lebih berat. Oleh karena itu, akses layanan publik termasuk layanan SKCK menjadi suatu bentuk dukungan dari negara guna membantu eks warga binaan dalam proses adaptasi dan sebagai bentuk pemulihan hak-hak sipil mereka (Aslam, 2025), hal tersebut diwujudkan dengan hadirnya Aplikasi Polri Super App yang menyertakan layanan SKCK.

Dilihat dari sudut pandang teori E-Government (Indrajit, 2016), penelitian ini mengkaji inovasi dengan menggunakan teknik yang sudah ditentukan dengan mempertimbangkan tiga tolak ukur penting, yakni *Support* (dukungan), *Capacity* (kapasitas) dan *Value* (manfaat) sebagai berikut:

a. *Support*

Prosedur layanan SKCK ternyata belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi eks warga binaan. Hadirnya Aplikasi Polri Super App memberikan angin segar yang menumbuhkan harapan akan peluang mereka untuk kembali ke masyarakat dikarenakan kemudahan akses terhadap layanan. Meskipun begitu, inovasi digital seperti ini tidak semata-mata lahir tanpa adanya fondasi yang kokoh. Faktor utama yang menjadi penentu dalam inovasi digital ini yaitu adanya komitmen nyata dari seluruh lapisan birokrat. Ketiadaan dukungan aktif dari pejabat ataupun tokoh politik akan menyebabkan upaya transformasi administrasi melalui teknologi akan sulit bertahan. Hal ini dikarenakan roda birokrasi yang biasanya bergerak berdasarkan arahan dari atas. Jika suatu pimpinan tidak menempatkan E-Government sebagai prioritas, maka program seperti aplikasi ini akan rentan berhenti di tengah jalan (Maulana, 2022).

Indrajit (2016), menjelaskan bahwa dukungan pada konteks ini bukan hanya sekedar perkataan maupun janji saja, akan tetapi sebuah komitmen nyata yang diwujudkan melalui tindakan yang mencakup:

1). Adanya kesepakatan bersama bahwa sistem E-government merupakan pondasi yang krusial bagi kemajuan suatu bangsa

Kesepakatan akan kerangka E-Government merupakan salah satu kunci sukses sebuah negara untuk mencapai suatu visi dan misi bangsanya. Oleh karena itu, harus mendapatkan prioritas yang tinggi (Indrajit, 2016). Pada dimensi *Support* dalam inovasi layanan SKCK online bagi eks warga binaan di Polres Cirebon Kota, terdapat kesepakatan bersama dikarenakan adanya keinginan untuk melakukan perubahan ke arah digital yang menjadi prioritas Kepolisian Republik Indonesia agar memudahkan masyarakat luas dalam mengakses layanan SKCK tanpa adanya batasan waktu serta kendala tempat tinggal maupun tempat kerja. Lebih lanjut, kehadiran Pelpolri Nomor 6 Tahun 2023 dan dasar hukum lainnya seperti UU RI Nomor 62 Tahun 2002, Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020, Undang- Undang RI Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan MENPANRB Nomor 36 Tahun 2012, Peraturan Kapolri Nomor 2 Tahun 2021, dan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2012 turut mendukung inovasi ini karena menjadi dasar hukum yang sah dalam penerbitan SKCK sehingga memperkuat landasan hukum inovasi layanan SKCK online melalui Aplikasi Polri Super App. Bagi eks warga binaan, mereka memiliki hak untuk mengakses layanan SKCK. Meskipun begitu, dalam layanan SKCK bagi eks warga binaan berlaku aturan tertentu, yaitu dalam isi dokumen SKCK eks warga binaan akan mencantumkan catatan kriminal yang mereka punya dan harus menyertakan surat tambahan dari Lapas sebagai kelengkapan dalam prosedur administrasi saat melakukan pengambilan dokumen SKCK di kantor polisi.

Inovasi pada Aplikasi Polri Super App yaitu transformasi digital yang tidak hanya mempermudah masyarakat umum dalam mengakses layanan SKCK, tetapi juga menawarkan kemudahan bagi eks warga binaan dalam mengakses layanan SKCK secara online, sehingga layanan tersebut dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Pelaksanaan inovasi digital tersebut memiliki dasar hukum yang jelas, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan layanan SKCK

secara online. Keberadaan dukungan dari peraturan-peraturan yang menjadi payung hukum dapat menunjukkan dukungan pemerintah dalam penyelenggaraan layanan SKCK secara online. Selanjutnya, keberadaan aplikasi ini tidak mengesampingkan prinsip keadilan karena akses terhadap layanan SKCK tetap terbuka lebar meskipun ada perbedaan pada persyaratan administratif dan proses pencatatan pada dokumen SKCK. Langkah ini dapat mencerminkan bahwasanya transformasi digital mampu beriringan dengan nilai-nilai kemanusiaan.

- 2). Disosialisasikannya konsep E-government secara merata kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat

Sosialisasi konsep E-government, sebagai elemen kunci dalam penerapannya, perlu digulirkan secara menyeluruh tanpa terkecuali, mencakup pegawai negeri hingga publik (Indrajit, 2016). Agar pesan tersampaikan jelas serta mudah diterima, strategi penyampaiannya pun bervariasi, yaitu memanfaatkan aneka saluran komunikasi yang relevan. Di lingkungan Polres Cirebon Kota, metode yang digunakan disesuaikan dengan kelompok target. Untuk petugas SKCK, sosialisasi dilakukan lewat sesi pelatihan daring menggunakan *platform* Zoom. Di sisi lain, penyampaian informasi kepada publik berjalan lewat keterlibatan Bhabinkamtibnas, Polsek, serta kanal media sosial milik Polres Cirebon Kota seperti akun *Instagram* @polrescirebonkota dan @skckpolrescirebonkota. Selain itu, antarmuka dalam aplikasi turut memberikan pemaparan mengenai persyaratan dokumen, tarif layanan, dan estimasi waktu pelayanan. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna, termasuk eks warga binaan, dalam mengakses layanan SKCK online melalui aplikasi Polri Super App tanpa harus kebingungan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Ubaidillah dkk., 2025), yang menyatakan bahwa kehadiran sistem digital memberikan peluang agar proses pelayanan publik lebih terstruktur sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan secara lebih jelas dibandingkan dengan prosedur konvensional. Lebih lanjut, ruangan pelayanan SKCK dilengkapi dengan poster-poster mengenai layanan SKCK online melalui Aplikasi Polri Super App. Poster ini menjelaskan mengenai dasar hukum, persyaratan, biaya, waktu pelayanan, mekanisme atau tata cara, dan petunjuk untuk memberikan pengaduan, saran, dan masukan.

Sosialisasi bagi eks-warga binaan dijalankan secara intensif oleh anggota Divisi IV SatIntelkam. Sebelum dibebaskan, mereka sudah mulai dikumpulkan datanya, lalu terus didukung hingga selesai membuat SKCK. Langkah ini menjadi relevan karena minimnya akses terhadap info saat masih dalam tahanan. Selain itu, adanya distribusi konten edukatif yang tersebar luas di *platform* digital juga merupakan bentuk sosialisasi. Pendekatan sosialisasi yang menyatu serta mampu menyesuaikan ternyata memberi hasil nyata. Dari kalangan eks-warga binaan datang pengakuan bahwasanya prosedur pembuatan SKCK kini lebih mudah untuk dipahami. Hal ini dikarenakan adanya arahan langsung dari petugas intel atau pencarian sendiri di media daring semacam akun *Instagram* milik Polres Cirebon Kota. Hal tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian (Destiana dkk., 2024) yang menunjukkan bahwa kekurangan masih terdapat dalam kegiatan sosialisasi.

Beragam upaya sosialisasi yang dilakukan baik melalui media sosial, petugas lapangan, maupun pendampingan langsung kepada eks warga binaan di Polres Cirebon Kota merupakan suatu langkah strategis untuk meningkatkan layanan SKCK online. Karena jika penyebaran informasi masih kurang dan masyarakat masih terbiasa menggunakan layanan konvensional akan menyebabkan terhambatnya pemanfaatan layanan digital yang telah disediakan pemerintah (Mardianto dkk., 2025)

#### b. *Capacity*

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak bisa lepas dari adanya *capacity* berupa unsur kemampuan maupun keberdayaan dalam mencapai “Impian” E-Government untuk menjadi kenyataan (Indrajit, 2016). Kemampuan atau keberdayaan ini meliputi:

1). Ketersediaan Sumber Daya Finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif E-government

Layanan SKCK online melalui Aplikasi Polri Super App di Polres Cirebon Kota dari segi ketersediaan sumber daya finansial telah memperoleh dukungan struktural yang kuat. Hal ini dikarenakan dukungan finansial tersebut disediakan langsung oleh Mabes Polri, sehingga Polres tidak perlu cemas akan adanya ketidakpastian pada anggaran. Lebih lanjut, terdapat *vendor* yang ditunjuk secara langsung oleh Mabes Polri untuk melakukan regenerasi pada sistem serta terdapat penggantian jika ada kerusakan pada perangkat.

Dalam penyediaan sumber daya finansial tersebut, terdapat ketergantungan yang melekat dan adanya proses birokrasi yang harus dilewati. Hal ini dikarenakan pengajuan permintaan kebutuhan harus secara aktif dilakukan oleh Polres. Respons dari pusat perlu ditunggu terlebih dahulu sebelum pengajuan tersebut bisa ditindaklanjuti. Proses semacam ini memperlihatkan bahwa walaupun ada ketersediaan sumber daya finansial, akses untuk mendapatkannya bukanlah hal yang instan. Dengan kata lain, ketersediaan sumber daya finansial dalam layanan SKCK online melalui Aplikasi Polri Super App dinilai tersedia dengan baik, namun akses untuk mendapatkannya tidak secara langsung serta bergantung pada kelancaran alur birokrasi yang dikendalikan Mabes Polri.

2). Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi yang Memadai

Dalam suatu instansi, pengembangan E-government dapat meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki serta dirancang untuk meningkatkan pelayanan publik serta tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien (Maulana, 2022). Lima puluh persen dari kunci keberhasilan penerapan E-government adalah ketersediaan infrastruktur teknologi komunikasi yang memadai, baik dari sisi perangkat keras, jaringan internet, maupun keandalan sistem yang digunakan (Isma dkk., 2025).

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dalam inovasi layanan SKCK bagi eks warga binaan di Polres Cirebon Kota secara umum sudah memadai, mulai dari tersedianya perangkat keras seperti komputer dan printer serta jaringan internet yang berfungsi secara optimal. Dari segi tampilan pada aplikasi, bentuk antarmuka aplikasi tampaknya kini jauh lebih tertata rapi sejak adanya pembaruan menuju versi 2.2.3, sehingga tampilan tidak hanya enak dilihat, tetapi juga memberikan informasi dengan lebih jelas. Sedangkan dari segi keamanan data pribadi pemohon dinilai aman karena sistem menyimpan data lewat basis yang langsung terhubung ke Mabes Polri.

Di samping itu, ketika pengguna mengajukan SKCK via aplikasi Polri Super App, mereka diarahkan melewati serangkaian langkah pengisian pernyataan perjanjian yang mencakup dua pertanyaan, yaitu: “Apakah Anda pernah terlibat dalam tindakan kriminal?” dan “Apakah Anda pernah melanggar hukum dan norma sosial?”. Bagi eks warga binaan, jawaban yang sesuai untuk kedua pertanyaan tadi adalah “Pernah”, tanpa pengecualian. Tidak hanya memerlukan dukungan kebijakan, menunjang keberhasilan e-government juga memerlukan integrasi vertikal dan horizontal antarinstansi agar pelayanan dapat berjalan secara efektif (Lumbanraja, 2020). Oleh karena itu, untuk mencegah upaya manipulasi identitas atau informasi palsu, pemerintah memastikan aplikasi Polri Super App kini tersambung langsung ke sistem Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Hal tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian (Yusuf & Fitryantica, 2024) yang menyatakan bahwa belum terintegrasinya sistem data secara menyeluruh di semua lapisan birokrasi.

Selain itu, ketika melakukan pengambilan SKCK, eks warga diwajibkan untuk menyertakan surat pernyataan bebas dari lembaga pemasyarakatan. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah tantangan dalam inovasi ini, terutama terkait adanya ketergantungan pada server pusat pada saat dilakukannya pemeliharaan sistem sehingga menyebabkan adanya gangguan pada layanan. Langkah yang dilakukan petugas untuk mengatasi tantangan tersebut yaitu

dengan melakukan penanganan berupa mengumpulkan dokumen pemohon terlebih dahulu, lalu memprosesnya setelah sistem sudah kembali normal. Gangguan pada layanan tersebut sejalan dengan temuan (Hikmiyah & Fanida, 2024; Zainuddin dkk., 2025), yang menemukan kendala teknis berupa sistem pada aplikasi yang acap kali error.

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi eks warga binaan umumnya sudah memiliki akses terhadap perangkat serta jaringan yang mendukung, akan tetapi masih terdapat kendala teknis jika sinyal internet lambat, akan memengaruhi penggunaan aplikasi, khususnya saat proses pengisian formulir dan mengunggah dokumen. Oleh karena itu, untuk mencapai keberhasilan suatu inovasi, harus dilakukan peningkatan jaringan internet yang lebih kuat untuk menjamin akses yang lebih lancar dan merata.

Inovasi pada Aplikasi Polri Super App dalam layanan SKCK yaitu antarmuka yang tampilannya tidak hanya enak dilihat, tetapi juga memberikan informasi dengan lebih jelas. Selain itu, aplikasi ini juga menjamin keamanan pengguna karena sistem menyimpan data lewat basis yang langsung terhubung ke Mabes Polri. Aplikasi Polri Super App juga terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Direktorat Jenderal Pemasaryakatan, sehingga sistem dapat memverifikasi secara otomatis kebenaran pernyataan eks warga binaan saat mengisi pernyataan perjanjian, yang dapat mencegah tindakan pemalsuan data. Perbedaan juga terlihat ketika proses pengambilan SKCK, eks warga binaan harus melampirkan surat keterangan bebas dari Lembaga Pemasaryakatan untuk memverifikasi kembali kebenaran pada saat mengisi pernyataan perjanjian

### 3). Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Memiliki Kompetensi dan Keahlian

Penerapan E-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan jika memiliki sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi serta keahlian yang dibutuhkan (Indrajit, 2016). Penyedia pelayanan publik harus mempunyai sumber daya manusia yang mumpuni. Hal ini dikarenakan SDM merupakan komponen yang memiliki pengaruh terhadap kinerja suatu organisasi (Sofyan dkk., 2022). Dalam konteks inovasi layanan SKCK bagi eks warga binaan, terdapat dua pilar yang mendukung inovasi ini. Yang pertama, dari aspek kapasitas sumber daya manusia menunjukkan bahwa terdapat perkembangan yang positif, hal ini dikarenakan kemampuan teknis pegawai dalam menjalankan sistem teknologi informasi sudah memadai lantaran adanya pelatihan yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan yang diselenggarakan secara online melalui zoom meeting selain itu, petugas juga mampu memberikan pelayanan yang ramah serta responsif, hal tersebut bertolak belakang dengan temuan (Zainuddin dkk., 2025) yang mengungkapkan adanya keterbatasan kesiapan SDM dan kompetensi teknologi pada petugas yang diakibatkan pelatihan yang tidak konsisten.

Kedua, pencapaian keberhasilan inovasi ini juga tidak terlepas dari koordinasi antarunit. (Sangaji & Irianto, 2025) Menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarpemangku kepentingan. Dalam konteks layanan SKCK online bagi eks warga binaan di Polres Cirebon Kota, terdapat koordinasi yang terjalin antara petugas SKCK dengan unit intelijen yang menangani eks warga binaan. Lebih lanjut, proses verifikasi serta pengawasan dilakukan secara koordinatif untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berjalan sesuai prosedur keamanan tanpa mengabaikan hak-hak dasar eks warga binaan. Namun, dari sisi eks warga binaan masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital yang dapat memengaruhi penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, literasi digital eks warga binaan perlu ditingkatkan, seperti dengan melakukan pendampingan dan sosialisasi bagi eks warga binaan. Dengan demikian, suatu inovasi tidak cukup dengan hanya adanya keberadaan aplikasi saja; diperlukan juga kesiapan SDM yang kompeten serta koordinasi antarunit yang solid di lingkungan instansi Kepolisian.

#### c. *Value/ Public Value*

Elemen pertama serta kedua merupakan elemen yang dilihat dari sisi pemerintah yang memberikan jasa (*supply-side*). Tanpa adanya pihak yang merasa diuntungkan, berbagai

inisiatif e-government tersebut tidak akan ada gunanya. Dalam hal ini, yang menilai besar atau tidaknya manfaat dari E-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, akan tetapi masyarakat dan juga mereka yang memiliki kepentingan (*Demand side*) (Indrajit, 2016). Penggunaan Aplikasi Polri Super App untuk layanan SKCK menghadirkan manfaat nyata bagi petugas SKCK maupun eks warga binaan. Bagi petugas SKCK, aplikasi ini dinilai dapat meringankan beban administratif karena proses yang sedikit yaitu hanya menginput nomor registrasi dan melaksanakan pencetakan sehingga hanya membutuhkan estimasi waktu pelayanan selama 25 menit, akan tetapi terdapat peningkatan jumlah pemohon yang dikarenakan terdapat pembaharuan dalam pengurusan SKCK yang dapat dilakukan di semua Polres sehingga pemohon dari daerah kabupaten yang jauh dari lokasi pengurusan SKCK bagi masyarakat kabupaten banyak yang melakukan pembuatan SKCK di Polres Cirebon Kota yang dekat dengan lokasi mereka.

Manfaat yang dirasakan oleh eks warga binaan dari layanan SKCK online melalui aplikasi Polri Super App tampak nyata dari rasa puas yang mereka rasakan, sebab mereka tak lagi harus bolak-balik ke rumah atau menunggu antrean panjang dengan waktu yang lama. Kemudahan akses layanan dari rumah yang tidak mengharuskan mereka berinteraksi secara langsung dan menunggu antrean yang lama dapat mengurangi rasa sungkan yang mereka rasakan. Kepuasan yang diungkapkan mereka bukan sekadar mengenai efisiensi waktu, melainkan juga mengenai kemudahan bagi mereka untuk kembali ke masyarakat, khususnya dalam mencari pekerjaan. Dengan kata lain, aplikasi ini memberikan mereka kesempatan yang setara untuk memulai lembaran baru tanpa terus-menerus dikaitkan dengan riwayat lampau.

Temuan manfaat-manfaat yang dirasakan oleh petugas dan eks warga binaan tersebut sejalan dengan penelitian (Naimah & Fatah, 2025) yang mengungkapkan bahwa pemangkasan proses yang berbelit, proses validasi data yang cepat, dan berkurangnya kesalahan administratif yang umum terjadi pada sistem manual merupakan manfaat dari digitalisasi pelayanan publik.

Manfaat-manfaat dari layanan SKCK online melalui Aplikasi Polri Super App tersebut, belum sepenuhnya menutup celah bagi tindakan residivisme. Fakta bahwa masih terdapat eks warga binaan yang melakukan kejahatan kembali setelah mereka mendapatkan SKCK menunjukkan bahwa, walaupun suatu inovasi seperti Polri Super App ini dapat mempercepat proses layanan dan mengurangi rasa sungkan eks warga binaan dalam proses layanan SKCK, dalam pelaksanaannya harus tetap diberikan dukungan melalui pendekatan secara menyeluruh, seperti dukungan lapangan pekerjaan, penerimaan masyarakat, dan program pendampingan yang berkelanjutan agar dapat mencegah tindakan residivisme (Wardana, 2022). Hal tersebut akan membuat inovasi ini bukan hanya prosedur birokrasi belaka, melainkan jembatan bagi eks warga binaan untuk kembali ke masyarakat.

## **2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan E-Government pada Layanan SKCK Online bagi Eks Warga Binaan melalui Aplikasi Polri Super App**

Inovasi layanan SKCK online bagi eks warga binaan melalui Aplikasi Polri Super App juga masih dihadapkan pada sejumlah hambatan, meskipun memiliki banyak dukungan. Adanya keterbatasan literasi digital di kalangan eks warga binaan dikarenakan tidak semua dari mereka terbiasa mengakses *smartphone* saat berada di dalam lapas, sehingga banyak dari mereka yang masih membutuhkan pendampingan dari petugas SKCK maupun anggota Divisi IV Intelkam. Hal tersebut dapat memperlambat mereka dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan penguatan literasi digital yang harus dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan berbagai pihak, sehingga setiap lapisan masyarakat dapat menikmati hasil digitalisasi layanan secara setara (Zulfikar dkk., 2025).

Server yang berpusat di Mabes Polri menyebabkan adanya ketergantungan pada server pusat yang terkadang mengalami gangguan teknis saat server di pusat sedang down, terutama ketika ada *maintenance*. Hal tersebut menyebabkan tidak berjalannya layanan. Meskipun

petugas mempunyai mekanisme untuk mengantisipasi hal tersebut, tetap saja hal tersebut memunculkan ketidaknyamanan bagi pemohon karena harus menunggu lebih lama.

Kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil biasanya dirasakan oleh eks warga binaan yang tinggal di daerah yang memiliki sinyal terbatas. Kondisi tersebut menimbulkan kesulitan bagi mereka pada saat mengisi formulir atau mengunggah dokumen pada aplikasi Polri Super App. Hal tersebut berpotensi menimbulkan hambatan bagi kelancaran pada saat melakukan proses permohonan SKCK.

Tindakan residivisme masih dilakukan eks warga binaan meskipun sudah mendapatkan SKCK. Hal ini membutuhkan dukungan-dukungan berkelanjutan agar tindakan residivisme diminimalkan. Dengan demikian, suatu inovasi teknologi harus dipandang sebagai langkah awal, bukan akhir dari perjalanan bagi eks warga binaan kembali ke masyarakat.

## E. KESIMPULAN

Pelaksanaan E-Government pada layanan SKCK online bagi eks warga binaan mendapatkan dukungan dari ketiga dimensi yang diteliti, meskipun masih terdapat tantangan pada dimensi *capacity* dan *public value*. Faktor penghambat pada pelaksanaan E-Government pada dimensi *Capacity* masih menunjukkan adanya tantangan berupa literasi digital eks warga binaan yang rendah dan ketergantungan pada server pusat. Di dimensi *Public Value* juga masih ditemukan tantangan, yaitu tindakan residivisme yang masih dilakukan oleh eks warga binaan meskipun sudah mendapatkan SKCK. Tantangan pada dimensi *Capacity* dan *Public Value* tersebut menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan E-Government pada layanan SKCK online bagi eks warga binaan. Selain itu, kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil turut menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan E-Government tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan E-Government pada layanan SKCK online bagi eks warga binaan masih diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, seperti peningkatan literasi digital eks warga binaan, pemeliharaan server di luar jam pelayanan, dan dukungan keberlanjutan dengan pemberian dukungan lapangan pekerjaan, penerimaan masyarakat, dan program pendampingan yang berkelanjutan untuk mencegah tindakan residivisme.

Adapun bentuk inovasi dari layanan SKCK online bagi eks warga binaan melalui aplikasi Polri Super App terlihat pada proses pelayanan yang sudah digital sehingga pengajuan SKCK dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja hal tersebut dapat mengurangi beban psikologis eks warga binaan karena tidak harus lama mengantre dan berinteraksi secara langsung dalam waktu yang lama di kantor polisi, proses yang lebih cepat, aman karena sistem menyimpan data lewat basis yang langsung terhubung ke Mabes Polri, dan sudah terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Direktorat Jenderal Pemasarakatan, sehingga dapat mencegah upaya eks warga binaan untuk melakukan manipulasi identitas atau informasi palsu. Meskipun sistem aplikasi untuk mengakses layanan SKCK antara masyarakat biasa dan eks warga binaan sama, terdapat perbedaan antara layanan SKCK bagi eks warga binaan dan masyarakat biasa.

Perbedaan tersebut terletak pada mekanisme pengisian pernyataan perjanjian, mekanisme verifikasi data, persyaratan dokumen administrasi, dan hasil akhir pada dokumen SKCK yang diterbitkan. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu jumlah informan eks warga binaan yang terbatas, yang menyebabkan penelitian ini belum sepenuhnya mewakili kondisi pelaksanaan e-government pada layanan SKCK online bagi eks warga binaan di wilayah lain dan pengalaman eks warga binaan yang memiliki latar belakang yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan adanya penelitian lebih mendalam mengenai pelaksanaan E-Government pada layanan SKCK online bagi eks warga binaan melalui metode penelitian yang berbeda, informan eks warga binaan yang lebih beragam, dan instrumen penelitian yang berbeda serta lebih menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. N. F. A. (2024). *Analisis Diskriminasi Mantan Narapidana dalam Mendapatkan Pekerjaan (Kajian Sosiologi Hukum)* (Tesis Universitas Hasanuddin).
- Aslam, A. F. (2025). Program Reintegrasi Sosial pada Warga Binaan Pemasyarakatan di Lapas Kelas IIA Serang. *Journal Central Publisher*, 2(1), 1500–1513. <https://doi.org/10.60145/jcp.v2i1.332>
- Destiana, A., Nurhaliza, I., Mariska, N., & Heryanto, Y. (2024). The Use of Digitalization Technology In The Cirebon City Resort Police To Fulfill Services To The Community. *Devotion Journal of Research and Community Service*, 5(8), 858–866. <https://doi.org/10.59188/devotion.v5i8.769>
- Ferrydjon, Y. (2024). *Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Superapp Polri guna Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia.
- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2024). Kajian Komunikasi Publik (Sebuah Analisis Penerapan Aplikasi Superapp Polri untuk Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Kepolisian Resor Situbondo). *Jurnal Publika*, 12(3), 715–726. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p715-726>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja*. Preinexus.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 66–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Mardianto, M., Hendarso, Y., Efendi, S., & Rafinzar, R. (2025). Catalyzing Digital Governance: An Innovative E-Government Model to Accelerate Public Service Transformation in Palembang City, Indonesia. *Jurnal Public Policy*, 11(2). <https://doi.org/10.35308/jpp.v11i2.11528>
- Maulana, A. (2022). *Implementasi Electronic Government “SIAPKERJA” pada UPT Balai Latihan Kerja Kabupaten Takalar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Miswanto, & Iswandi. (2018). The Social Life of Former Convicts (Social Adaptation in Society for Former Convicts Under Founding of Rehabilitation Center Class II City of Tanjungpinang). *Asketik*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.30762/asketik.v2i1.1082>
- Muharam, M. R., Fatmawati, S., & Muhram, O. La. (2024). Akibat Hukum Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bagi Mantan Narapidana. *Sultra Law Review*, 6(2), 3489–3501.
- Munaiyah, A., & Agustina, T. R. (2024). Analisis Implikasi SKCK dan Stigma Sosial Terhadap Reintegrasi Mantan Narapidana. *Jurnal Hukum Masa Kini*, 01(01), 141–159.
- Muzdhalifah. (2018). *Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi Singo dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Kantor Kelurahan Sawojajar)* (Skripsi, Universitas Brawijaya).
- Naimah, N., & Fatah, Z. (2025). Sistem Informasi Pembuatan Surat SKCK Berbasis Website Di Kantor Desa Banyuputih. *JAMASTIKA Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 4(2), 192–199. <https://doi.org/10.35473/jamastika.v4i2.4539>
- Rahayu, A. Y. S., Junowo, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: Rajagrafindo Persada.

- Roring, E. B. (2025). Reformulasi Kebijakan SKCK sebagai Penjaminan Hak Non-Diskriminasi dan Akses Kerja Mantan Narapidana. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2(4), 246–257. <https://doi.org/10.62383/hukum.v2i4.513>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sofyan, F. M., Sutarjo, M., Khumayah, S., & Lestari, A. D. (2022). Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan pada Bidang Angkutan dalam Pelayanan Angkutan Kota di Kota Cirebon. *Jurnal Signal*, 10(1), 163–176. <https://doi.org/10.33603/signal.v10i1.7657>
- Ubaidillah, M., Azise, N., & Deni, S. (2025). Sistem Informasi Pembuatan Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian Pemerintah Desa Agel. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(1), 243–250. <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5565>
- Wardana, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 1(1), 47–62. <https://doi.org/10.20473/jgar.v1i1.37953>
- Yahya, M. F. F. (2025). *Tinjauan Yuridis Penegakan Hukum Tindak Pidana Pemalsuan Surat Keterangan Catatan Polisi* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Yusuf, M. J., & Fitryantica, A. (2024). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bagi Mantan Narapidana di Kepolisian Sektor. *Polices On Regulatory Reform Law Journal*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.59066/prlj.v1i1.820>
- Zainuddin, A. M., Ahmad, J., Nonci, N., & Astuti, Y. (2025). Digitalisasi Layanan Kepolisian: Studi Tentang Efektivitas dan Kendala dalam Penggunaan “polri Super App” untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(1), 308–322. <https://doi.org/10.33506/jn.v11i1.4430>
- Zulfikar, Amrullah, Rahmat, Hendiyani, D., Fauzi, & Nuriman. (2025). Penguatan Literasi Digital dan Inovasi Sosial: Mendorong Kemandirian Era Society 5.0 pada Gampong Alue Dua, Kecamatan Nisam Antara. *Jurnal Solusi Masyarakat (JSM)*, 3(2), 59–68. <https://doi.org/10.29103/jsm.v3i2.22282>