

## **Difusi Inovasi Pelayanan Publik melalui Layanan SKCK Online di Polres Kota Serang**

**Saldy Marta Effendi<sup>1</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan  
Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia  
[saldymarta@gmail.com](mailto:saldymarta@gmail.com)

**Titi Stiawati<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan  
Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia  
[titistiawati@untirta.ac.id](mailto:titistiawati@untirta.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The implementation of the Online Police Clearance Certificate (SKCK) represents an information technology-based public service initiative at the Serang City Police Department. This innovation is intended to enhance the quality of public services while simplifying the application process for individuals applying for an SKCK. Accordingly, this study aims to examine the diffusion process of the online SKCK service innovation within the Serang City Police Department. This research adopts a descriptive qualitative approach. Data were collected through observations, document analysis, and in-depth interviews with selected informants. The informants were determined using purposive sampling, targeting individuals with substantial knowledge and involvement in the online SKCK service innovation. To ensure data validity, triangulation techniques were applied. The data analysis process involved data condensation, data display, and the drawing of conclusions. The findings reveal that the diffusion of the online SKCK service innovation at the Serang City Police Department unfolds through several key stages: (1) service innovation, (2) communication channels, (3) time dimension, and (4) social system.*

*Keywords: Diffusion of Innovation, Public Service, Online Police Clearance Certificate (SKCK)*

### **LATAR BELAKANG**

Pada era digitalisasi saat ini, Indonesia sebagai negara berkembang terus melaksanakan berbagai tahapan pembangunan di seluruh aspek kehidupan. Upaya pembangunan tersebut bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Pelayanan publik merupakan bentuk tindakan aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih kerap menjadi sorotan karena dinilai belum optimal. Hal ini semakin diperkuat dengan meningkatnya kemampuan masyarakat dalam memberikan penilaian secara langsung terhadap kinerja pemerintah maupun instansi terkait

dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

**Tabel 1.2 Klasifikasi Terlapor Berdasarkan Instansi Terlapor Pada Tahun 2023 – 2024 Di Indonesia.**

No.	Instansi Terlapor	Jumlah Laporan/Pengaduan	
		2023	2024
1.	Pemerintah Daerah	3.772 Laporan	5.146 Laporan
2.	Badan Pertanahan Nasional	769 Laporan	1.338 Laporan
3.	<b>Kepolisian</b>	<b>674 Laporan</b>	<b>634 Laporan</b>
4.	BUMN/BUMD	612 Laporan	274 Laporan
5.	Instansi Pemerintah/Kementerian	567 Laporan	633 Laporan
6.	Lembaga Pendidikan Negeri	499 Laporan	655 Laporan
7.	Lembaga Peradilan	231 Laporan	257 Laporan
8.	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	218 Laporan	211 Laporan
9.	Perbankan	207 Laporan	307 Laporan
10.	Rumah Sakit Pemerintah	203 Laporan	249 Laporan
11.	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	135 Laporan	155 Laporan
12.	Lain-lain	132 Laporan	938 Laporan
13.	Kejaksaan	94 Laporan	86 Laporan

14.	Badan Swasta/Perorangan	92 Laporan	223 Laporan
15.	Perguruan Tinggi Negeri	79 Laporan	38 Laporan
16.	Lembaga Pendidikan Swasta	72 Laporan	91 Laporan
17.	Dewan Perwakilan Rakyat	26 Laporan	11 Laporan
18.	Perguruan Tinggi Swasta	21 Laporan	26 Laporan
19.	Tentara Nasional Indonesia	20 Laporan	17 Laporan
20.	Rumah Sakit Swasta	18 Laporan	27 Laporan
21.	Perorangan	15 Laporan	8.380 Laporan
22.	Badan Pemeriksa Keuangan	2 Laporan	9 Laporan

Sumber: Laporan Tahun 2023 & 2024 Ombudsman Republik Indonesia  
([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id))

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa lemahnya kualitas birokrasi di Indonesia masih menjadi kendala dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, reformasi birokrasi terus diupayakan guna mendorong terjadinya transformasi dalam sistem pemerintahan. Reformasi ini diharapkan mampu menghasilkan perubahan yang lebih baik di masa mendatang, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum, reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui penerapan model pelayanan publik yang lebih inovatif, efektif, dan efisien. Selain itu, masyarakat juga perlu memiliki kesiapan dalam menghadapi berbagai perubahan yang terjadi, mengingat setiap perubahan berpotensi menimbulkan dampak, baik positif maupun negatif, terhadap kehidupan sosial dalam tatanan yang baru.

Pelayanan publik masih menjadi isu krusial karena penyelenggaraannya dinilai belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang terus meningkat, seiring dengan dinamika persaingan global yang semakin intensif. Selain itu, pola pikir (*mind-set*) birokrasi belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat maupun pada pencapaian hasil yang optimal. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan, atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat harus dilaksanakan oleh pemerintah berdasarkan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Lebih lanjut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan jenis pelayanan publik ke dalam tiga kategori utama, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor, dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah daerah di Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara profesional dengan berorientasi pada perbaikan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan, serta partisipasi masyarakat, dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, keadilan, dan karakteristik masing-masing daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada tingkat provinsi maupun kabupaten/kota sebagai unit pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat, diharapkan mampu melahirkan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi tersebut dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan daerah masing-masing guna mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat, sekaligus menjadi keunggulan kompetitif bagi daerah tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis proses difusi inovasi pelayanan SKCK Online di Polres Kota Serang. Pemilihan topik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa layanan tersebut merupakan salah satu bentuk inovasi yang mampu menyederhanakan proses birokrasi, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, implementasi layanan SKCK Online juga menunjukkan peningkatan jumlah pemohon di Polres Kota Serang, yang mengindikasikan adanya respons positif dari masyarakat terhadap inovasi tersebut.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan mengingat inovasi pelayanan SKCK Online menawarkan berbagai manfaat serta tingkat kesesuaian yang tinggi, baik bagi masyarakat maupun Polres Kota Serang. Dalam implementasinya, layanan ini relatif tidak menimbulkan kesulitan berarti, mengingat telah melalui tahap uji coba dan proses pelayanannya dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna.

Namun demikian, penyebarluasan informasi terkait keberadaan layanan SKCK Online melalui saluran komunikasi yang ada masih dinilai belum optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya identifikasi terhadap faktor penyebab serta upaya yang dilakukan oleh Polres Kota Serang dalam meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.

Apabila saluran komunikasi tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal, maka layanan SKCK Online berpotensi untuk lebih cepat diadopsi dalam sistem sosial masyarakat. Dengan demikian, difusi inovasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi yang dapat ditempuh oleh Polres Kota Serang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi, sekaligus memperbaiki kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan (customer service) pada dasarnya merupakan setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, di mana melalui pelayanan tersebut kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyediakan atau mempersiapkan sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Secara konseptual, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang berlangsung sebagai suatu proses. Proses ini bersifat rutin dan berkelanjutan serta mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan melalui interaksi dengan pihak lain.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang memiliki makna umum, masyarakat, atau negara. Dalam Bahasa Indonesia, istilah ini telah diserap menjadi "publik" yang merujuk pada orang banyak atau masyarakat luas. Selain itu, terdapat padanan kata "praja" yang bermakna rakyat, yang kemudian melahirkan istilah "pamong praja" sebagai representasi pemerintah yang bertugas melayani kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta secara langsung kepada masyarakat, baik dengan pembiayaan maupun tanpa biaya, dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik (Rahmadana, 2020). Sejalan dengan itu, Bharata (dalam Riani, 2021) mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan/atau organisasi, baik berupa barang publik maupun jasa publik sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam hal ini, negara melalui birokrasi diharapkan mampu berperan sebagai pelayan utama masyarakat dengan mengedepankan kepentingan dan kebutuhan yang paling mendasar bagi masyarakat.

## **Standar Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat ukuran atau ketentuan yang harus dipatuhi oleh penyedia layanan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi penerima layanan, yang dikenal sebagai standar pelayanan publik. Menurut Wirijadinata (2007), berbeda dengan produk manufaktur yang memiliki bentuk fisik dan dapat diukur secara jelas sehingga standarnya mudah ditetapkan secara kuantitatif, pelayanan publik justru memiliki karakteristik yang lebih kompleks. Hal ini menyebabkan proses pengukuran kinerja pelayanan menjadi lebih sulit, sekaligus menyulitkan dalam penetapan standar pelayanan publik yang bersifat pasti dan terukur.

## **Dasar-dasar Pelayanan Publik**

Dasar-dasar pelayanan dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap organisasi pada dasarnya berupaya membangun citra positif di mata konsumennya. Dalam hal ini, konsumen mengharapkan pelayanan yang optimal sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami secara mendalam ekspektasi konsumen agar pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dan dioptimalkan secara maksimal. Adapun karakteristik pelayanan yang berkualitas antara lain sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik untuk konsumen. Melayani konsumen adalah salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan, meliputi sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedianya karyawan yang baik, karena kenyamanan konsumen tergantung dari cara petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, di samping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan pintar.
- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan, serta jangan membuat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi. Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, serta menggunakan istilah yang mudah untuk dimengerti.
- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.

## **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Negara, yang dibentuk oleh masyarakat, memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan publik. Oleh karena itu, guna mewujudkan pelayanan yang memuaskan sekaligus mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat, penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2005), dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi penyedia layanan perlu memperhatikan berbagai asas pelayanan publik, yaitu:

- a. Transparansi Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi. Serta penerima pelayanan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Tidak Diskriminatif Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus ditujukan kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu menjangkau semua elemen masyarakat secara inklusif. Hal ini tercermin melalui penerapan asas transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipatif, perlindungan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dengan terpenuhinya prinsip-prinsip tersebut, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitasnya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis berbagai fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, serta aktivitas sosial, baik pada tingkat individu maupun kelompok. Sementara itu, Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2012) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berupaya menggambarkan realitas sebagaimana yang terjadi di lapangan, dengan menghasilkan data berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Selain itu, Creswell (2009) menyatakan bahwa metode kualitatif merupakan seperangkat pendekatan yang digunakan untuk memahami secara mendalam makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena perubahan inovasi pelayanan, khususnya pada layanan pembuatan SKCK secara online di Polres Kota Serang. Melalui pendekatan ini, peneliti melakukan proses analisis terhadap data yang diperoleh, kemudian menyajikan hasilnya dalam bentuk deskripsi yang sistematis guna menjelaskan fenomena yang diteliti secara komprehensif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi dapat dipahami sebagai suatu pembaruan atau pengembangan dari sesuatu yang telah ada sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan harapan yang berkembang. Bagi pemerintah daerah, inovasi menjadi alternatif solusi yang bersifat kreatif dalam menjawab berbagai permasalahan di masyarakat melalui penyediaan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, bentuk inovasi daerah mencakup inovasi dalam tata kelola pemerintahan daerah, inovasi pelayanan publik, serta inovasi lainnya yang sesuai dengan kewenangan pemerintah daerah. Hal tersebut mencakup peran pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, pembahasan dalam penelitian ini mengkaji Difusi Inovasi Pelayanan Publik melalui Layanan SKCK Online di Polres Kota Serang dengan menggunakan kerangka teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003), yang meliputi aspek inovasi, saluran komunikasi, dimensi waktu, dan sistem sosial. Berdasarkan kerangka tersebut, berikut disajikan hasil temuan penelitian di lapangan yang dianalisis sesuai dengan perspektif teori difusi inovasi:

### **1. Inovasi**

Inovasi yang diungkapkan oleh Rogers (2003, p. 14) bahwa inovasi merupakan ide maupun objek yang dianggap baru oleh seorang individu. Sekalipun ide atau objek tersebut bukan merupakan hal yang baru diciptakan atau dibentuk, namun suatu hal yang baru bagi individu tersebut maka dapat disebut inovasi. Suatu inovasi yang di buat pasti memiliki latar belakang yang mendasarinya.

### **2. Saluran Komunikasi**

Selain inovasi, elemen kedua sebagai syarat keberhasilan difusi inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) adalah faktor saluran komunikasi. Polres Kota Serang menggunakan cara penyampaian informasi inovasi pelayanan SKCK *online* dengan 3 cara, yaitu komunikasi antar pribadi, komunikasi media massa, dan media sosial. Dalam penelitian ini, saluran komunikasi berarti perantara yang digunakan Polres Kota Serang dalam menyampaikan informasi mengenai inovasi SKCK *online*. Inovasi ini harus di sosialisasikan melalui saluran komunikasi yang sering digunakan oleh masyarakat agar informasinya tersampaikan. Selain itu penyampaian informasinya pun harus rutin dilakukan agar masyarakat semakin mudah memahami dan juga terdorong menggunakan pelayanan secara *online*.

### **3. Jangka Waktu**

Elemen jangka waktu yang dibahas dalam penelitian ini membahas mengenai waktu yang diperlukan Polres Kota Serang dalam penyebaran informasi mengenai inovasi pelayanan

SKCK online, dan waktu masyarakat dalam pengadopsian pelayanan SKCK *online*.

#### 4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan pendukung berjalannya difusi inovasi pelayanan SKCK *online* di Polres Kota Serang. Karena terciptanya inovasi SKCK *online* perlu tersebar dan diadopsi di dalam sistem sosial sehingga manfaatnya menyebar dengan baik dan manfaatnya dirasakan masyarakat sebagai sasaran inovasi. Pada elemen sistem sosial.

Berdasarkan hasil analisis terhadap proses difusi inovasi pelayanan SKCK Online di Polres Kota Serang, diketahui bahwa peran institusi sebagai early adopter belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam aspek penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari masih terbatasnya jumlah pengguna layanan SKCK Online, yang mayoritas berasal dari kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi teknologi yang relatif tinggi. Namun demikian, jumlah tersebut masih tergolong kecil dibandingkan dengan total keseluruhan pengguna layanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi inovasi SKCK Online di masyarakat secara umum masih belum merata. Kelompok early majority cenderung didominasi oleh individu yang telah memiliki pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan teknologi. Dalam hal ini, peran innovator menjadi penting, terutama mereka yang memiliki literasi teknologi yang baik dan memperoleh informasi secara langsung melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Polres Kota Serang. Kelompok ini berfungsi sebagai agen perubahan yang turut membentuk opini positif terkait manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

Proses tersebut secara bertahap mendorong terjadinya difusi inovasi, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap manfaat layanan, seperti kemudahan dan efisiensi waktu dalam proses pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan SKCK Online di Polres Kota Serang telah mengalami proses difusi dan mulai diadopsi oleh masyarakat, meskipun tingkat adopsinya masih relatif terbatas..

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan empiris di lapangan terkait Difusi Inovasi Pelayanan Publik melalui Layanan SKCK Online di Polres Kota Serang, yang dianalisis menggunakan kerangka teori difusi inovasi Rogers (2003), dapat disimpulkan bahwa proses penyebaran inovasi tersebut masih belum berlangsung secara optimal. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat adopsi masyarakat terhadap aplikasi Polri Super App maupun layanan SKCK Online. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu: (1) Inovasi, (2) Saluran Komunikasi, (3) Jangka Waktu, (4) Sistem Sosial

Pada faktor-faktor di atas disimpulkan bahwa :

1. Inovasi. Aplikasi Polri *Super App* / Difusi Inovasi SKCK Online sendiri sebagai pelayanan digital yang merupakan gagasan baru milik POLRI sebagai modernisasi pelayanan konvensional, sudah memiliki berbagai keunggulan dan manfaat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan informasi. Menurut pengguna juga Inovasi SKCK *online* penggunaannya sangat mudah, namun di samping itu masih terdapat beberapa kendala baik dalam fitur di dalam inovasi ataupun penyebarannya.

2. Saluran Komunikasi. Penyebaran inovasi SKCK *online* sudah dilakukan melalui berbagai saluran media sosial, media massa, maupun saluran *interpersonal* seperti sosialisasi. Namun penyebaran melalui media sosial yang terjadi masalah keterlambatan dan sosialisasi secara langsung yang belum dapat menjangkau semua kalangan, dikarenakan pendekatan dari Polres Kota Serang yang sangat terbatas ke masyarakat.
3. Jangka Waktu. Proses waktu difusi atau penyebaran inovasi SKCK *online* berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan serta sesuai anggaran yang ada.
4. Sistem Sosial. Tingkat adopsi inovasi SKCK *online* rendah karena terhambat oleh sebagian masyarakat yang masih kurang pemahaman terkait penggunaan teknologi.

## REFERENSI

### BUKU

- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Jakarta: Kencana.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. Lexy J, 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Patton, Michael Quinn. 2009. Metode Evaluasi Kualitatif. Terjemahan oleh Budi Puspo Priyadi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everett M. 2003. Diffusion of Innovations Fifth Edition. New York: The Free Press.
- Miles, Matthews B., A. Michael Huberman. and Johny, Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3. SAGE Publication
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.

### JURNAL

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik,1(1). [https://journal.unair.ac.id/filerPDF/11%20Cindy\\_KMP%20V1%20N1%20JanApril%202013.pdf](https://journal.unair.ac.id/filerPDF/11%20Cindy_KMP%20V1%20N1%20JanApril%202013.pdf)

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602. [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id)
- Arman, Dunggio, S., & Kantu, S. M. (2022). Faktor Pendukung Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah. *Sosial Dan Politik*, 12(2).: <https://umsi.ac.id/jurnal/index.php/alqisthi>
- Fatimah, S., & Cangara, H. (2016). Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(1). <https://core.ac.uk/download/pdf/230413212.pdf>
- Hariani, D., & Choirunnisak, I. E. (2020). Compatibility Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) Dinas Perhubungan Kota Pekalaungan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1631>
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal At-Taqaddum*, 8(1). <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/attaqaddum/article/view/1163>
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/4128>
- Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019). Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4). [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Karlina, Reina. 2011. Studi Difusi Inovasi Program Layanan Listrik Prabayar PT.PLN (Persero) APJ Surakarta Terhadap Adopsi Inovasi Pada Masyarakat Surakarta. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas NegeriSebelah Maret
- Khatami, M. I., & Nurjanah, A. (2022). Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB). *Jurnal Audiens*, 3(3), 121–130. <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2). <http://ejournalstiamataram.ac.id>