



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Evaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian
(SKCK) Online Studi Kasus Polres Kota Tangerang
Selatan

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Gregorius Valentino Nainggolan
2017310088

BANDUNG

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Evaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian
(SKCK) Online Studi Kasus Polres Kota Tangerang
Selatan

Skripsi

Oleh

Gregorius Valentino Nainggolan
2017310088

Pembimbing

Tutik Rachmawati, Ph.D

BANDUNG

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Gregorius Valentino Nainggolan
Nomor Pokok : 2017310088
Judul : Evaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Online Studi Kasus Polres Tangerang Selatan

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 29 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs., M.Si.

Sekretaris

Tutik Rachmawati, Ph.D

Anggota

Indraswari, M.A., Ph.D.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gregorius Valentino Nainggolan
NPM : 2017310088
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Evaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Online Studi Kasus Polres Tangerang Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulisan ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Tangerang, 15 Juli 2021



METERAI
TEMPEL
06FC4AJX322043496

Gregorius Valentino Nainggolan

Draft Skripsi

ORIGINALITY REPORT

15% SIMILARITY INDEX	14% INTERNET SOURCES	3% PUBLICATIONS	11% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	2%
2	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	2%
3	humas.polri.go.id Internet Source	1%
4	jurnal.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
5	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
6	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
7	artikelsiana.com Internet Source	<1%
8	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.unib.ac.id	

ABSTRAK

Nama : Gregorius Valentino Nainggolan
NPM : 2017310088
Judul : Evaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
Online Studi Kasus Polres Tangerang Selatan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online (SKCK) Online yang terdapat di Polres Tangerang Selatan. Dengan menggunakan lima indikator dalam mengevaluasi sebuah program berjalan, yaitu (1) Program (2) Objektivitas/Tujuan Program (3) Aktivitas (4)Efektivitas (5) Dampak.

Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif, dengan jenis penelitiannya adalah deskriptif untuk menyajikan gambaran mengenai indikator-indikator dalam mengevaluasi Program SKCK Online yang berada di Polres Tangerang Selatan. Dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara baik dengan pihak internal SKCK maupun dengan pihak eksternal/para pendaftar SKCK Online itu sendiri. Lalu juga dilakukan observasi guna melihat secara empiris apa yang terjadi.

Dalam mengidentifikasi kelima indikator dalam mengevaluasi Program SKCK Online ini, peneliti menemukan bahwa program ini berhasil menerapkan keseluruhan indikator. Walaupun dalam setiap indikator masih memiliki kelemahannya masing-masing.

Kata Kunci: SKCK Online, Evaluasi Program

ABSTRACT

Nama : Gregorius Valentino Nainggolan
NPM : 2017310088
Judul : *Evaluation of the Online Police Record Certificate Program (SKCK)
Study Case of South Tangerang City Police Pol*

This study aims to evaluate the Online Police Record Certificate Program (SKCK) at the South Tangerang Police Station. By using five indicators in evaluating an ongoing program, namely (1) Program (2) Objectivity/Program Objectives (3) Activities (4) Effectiveness (5) Impact.

This study also uses a qualitative method, with the type of research being descriptive to present an overview of the indicators in evaluating the SKCK Online Program at the South Tangerang Police Station. With data collection techniques, namely interviews with both internal SKCK parties and with external parties / SKCK Online registrants themselves. Then also made observations to see empirically what happened.

In identifying the five indicators in evaluating the SKCK Online Program, the researchers found that this program successfully implemented all of the indicators. Although each indicator still has its own weaknesses.

Keywords: SKCK Online, Program Evaluation

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang mampu menggantikan selain ucapan bersyukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas banyaknya berkat serta rahmat-nya maka peneliti bisa menyusun dan sampai menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Evaluasi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Studi Kasus Polres Tangerang Selatan”** dengan lancar.

Pertama-tama tentu saja peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada kedua orang tua yaitu Bpk. F.X Hotlan Nainggolan dan juga Ibu Sri Handayani W.A Tobing serta juga adik saya Benediktus Mikho Nainggolan yang tidak pernah berhenti untuk memberikan semangatnya serta motivasi kepada peneliti selama peneliti menyusun rancangan penelitian sampai akhirnya penelitian selesai. Setelah itu tentu saja peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Tutik Rachmawati, yang menjadi Dosen Pembimbing dari awal Rancangan Penelitian hingga akhirnya masuk ke tahap Skripsi ini. Terimakasih atas bimbingannya yang tidak kenal waktu serta juga kesabarannya dalam menjelaskan tiap hal yang dipertanyakan.

Peneliti dalam hal ini juga ingin menyampaikan rasa berterimakasihnya kepada:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Indraswari M.A., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Program Ilmu Administrasi Publik.

3. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. Selaku Ketua program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2017 dan terutama “Warkang La Familia” yang terus memberikan dukungan dari awal penelitian ini sampai penelitian ini berakhir.
5. Keluarga Besar Polres Tangsel terutama Bagian Intelkam yaitu Bapak Ahmad (Kasat Intelkam) dan juga Mas Agung (Administrator SKCK) yang telah mempermudah izin serta pengambilan data di Kantor SKCK.
6. Seluruh informan (pendaftar SKCK Online) yang sudah menyisihkan waktunya untuk diwawancarai.
7. Veronica Pom-Pom Nainggolan, Russel Nainggolan dan Chelsea Nainggolan yang selalu menemani penulisan skripsi ini. Walaupun kalian tidak bisa membacanya, tapi kalian anjing-anjing terhebat yang pernah ada <3
8. Kim Jennie Blackpink yang selalu mendukung, mendoakan serta memberikan semangat walaupun jauh dari Korea Selatan.
9. *And for the last,*

I wanna thank me,

I wanna thank for believing in me,

I wanna thank me for doing all this hard work,

I wanna thank me for having no days off,

I wanna thank me for never quitting.

Lalu peneliti juga sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari kata “sempurna” serta juga masih dibutuhkannya kritik serta saran demi keberlanjutan serta kemajuan penelitian ini.

Tangerang, Juli 2021

Gregorius Valentino Nainggolan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERMASALAHAN PENELITIAN	9
1.3 RUMUSAN MASALAH	11
1.4 TUJUAN PENELITIAN	11
1.5 KEGUNAAN PENELITIAN	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 PENGERTIAN SKCK	13
2.1.1 <i>Pengertian SKCK Online</i>	<i>13</i>
2.2 PENGERTIAN EVALUASI	14
2.3 PENGERTIAN PROGRAM	15
2.4 PENGERTIAN EVALUASI PROGRAM	16
2.5 JENIS EVALUASI	17
2.6 PENGUKURAN EVALUASI PROGRAM	19
2.7 MODEL PENELITIAN	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 TIPE PENELITIAN	24
3.2 PERAN PENELITI	25
3.3 LOKASI PENELITIAN	26
3.4 KEBARUAN PENELITIAN	26
3.4.1 <i>Kebaharuan Penelitian</i>	<i>29</i>
3.5 PROSEDUR PENGUMPULAN DATA	29
3.6 SUMBER DATA	31
3.7 ANALISIS DATA	32
3.8 PENGUJIAN KEABSAHAN DATA	33
BAB IV PROFIL PENELITIAN	35
4.1 FUNGSI SKCK	35
4.2 SKCK ONLINE	36
4.3 PERSYARATAN SKCK ONLINE	36
4.4 WEBSITE SKCK ONLINE	38
BAB V ANALISIS DATA	40
5.1 PROGRAM SKCK ONLINE KEPADA MASYARAKAT (PENDAFTAR SKCK ONLINE)	40

5.2	OBJEKTIVITAS/ TUJUAN PROGRAM SKCK ONLINE DALAM PENGIMPLEMENTASIANNYA DI POLRES TANGERANG SELATAN	41
5.3	AKTIVITAS PROGRAM SKCK ONLINE DI POLRES TANGERANG SELATAN	43
5.4	EFEKTIVITAS KINERJA DARI SETIAP PROGRAM SKCK ONLINE DI POLRES TANGERANG SELATAN	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		48
6.1	KESIMPULAN	48
6.2	SARAN	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 – Gangguan Website SKCK	9
Gambar 1.2 Antrean Panjang Pendaftaran SKCK Online	10
Gambar 1.3 Antrean di Kantor Baru SKCK	11
Gambar 2.1 Model Teori Hasil Kenneth M. Dolbeare	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1 3.5	Identifikasi Penelitian Terdahulu Dengan Topik SKCK Online	27
-------------	--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan zaman pada saat ini tidak bisa dipungkiri sangat membantu manusia dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari. Mulai dari penemuan robot yang awalnya diremehkan karena masih mempercayai kinerja dari manusia yang lebih jarang melakukan kesalahan, sampai pada akhirnya sekarang dimana-mana sudah menggunakan robot sebagai “karyawan” mereka dalam menjalankan usahanya. Selain itu ada hal lain juga yang ditemukan oleh manusia yang sampai sekarang disebut “internet”. Ketika awal mula internet ini ditemukan orang masih asing untuk menggunakannya, karena orang-orang masih terbiasa dengan penggunaan teknologi tradisional. Tetapi yang seperti kita ketahui bahwa internet sudah menghubungkan seluruh manusia, bahkan sudah banyak negara yang berkembang ekonominya dikarenakan oleh penggunaan internet tersebut. Tidak lain dengan negara Indonesia, di negara kita ini sudah sangat menggunakan internet dalam menjalankan kehidupan sehari-harinya. Indonesia juga tidak menyalahkan internet tersebut sebagai alat pemangkas birokrasi. Sudah kita ketahui sejak lama bahwa keluhan masyarakat Indonesia tentang pemerintahannya sendiri yaitu birokrasi yang sangat berbelit-belit serta juga ketidakjelasan yang ada di lapangan. Maka dari itulah munculnya internet ini diharapkan bisa menjadi *point* dimana pemerintah bisa membenahi stigma seperti itu.

Banyak hal yang akhir-akhir ini dilakukan pemerintah dalam mendigitalkan pelayanannya. Tujuan dari mendigitalkan pelayanan juga tidak lain ingin memotong birokrasi pemerintah yang dikenal berbelit-belit jika ingin mengurus sesuatu. Selain itu dengan mendigitalkan pelayanan juga, bisa menambah responsifnya respon pemerintah akan kebutuhan (barang/jasa) yang dibutuhkan oleh masyarakat. Lalu dampak yang bisa dirasakan oleh pemerintah adalah berkurangnya biaya untuk mengadakan sebuah pelayanan dengan mendigitalkan cara untuk mendapatkan layanan tersebut. Contohnya yaitu pemerintah tidak perlu lagi untuk membayar administrator untuk melakukan administrasi akan sebuah pelayanan yang dibutuhkan karena sudah administrasi tersebut bisa dilakukan melalui sistem.

Selain itu juga alasan yang paling penting bagi pemerintah untuk mendigitalkan pelayanan mereka adalah mengefektifkan pelayanan yang ingin diberikan oleh masyarakat baik itu berupa barang ataupun jasa. Karena seperti yang diketahui bahwa efektivitas merupakan sebuah hal yang penting dalam organisasi saat ini. Baik itu organisasi swasta, apa lagi organisasi publik. Maka dari itulah jalan dari pemerintah untuk membentuk program dalam mendigitalkan layanannya adalah langkah yang baik menuju pemerintahan yang lebih efektif serta efisien lagi. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai salah satu website yang merupakan bentuk dari program pemerintah dalam rangka mendigitalkan layanan yang ingin diberikannya kepada masyarakat. Website yang akan dibahas adalah “skck.polri.go.id”. Tahun 2017 adalah pertama kalinya diadakannya website SKCK online tersebut. SKCK sendiri adalah singkatan dari Surat Keterangan Catatan

Kepolisian, fungsi dari SKCK ini adalah memberitahukan apakah warga tersebut memiliki catatan kriminalitas atau tidak. Selain itu juga SKCK ini berlaku hanya dalam 6 bulan saja diterbitkannya. SKCK yang ada di Indonesia tidak hanya berlaku bagi para warga negara Indonesia saja tetapi juga berlaku bagi warga negara asing. Lalu tentu saja SKCK ini bisa dibuat serta hanya bisa diterbitkan oleh setiap Polsek, Polres, Polda hingga sampai Mabes Polri.

Lalu pengadaan SKCK Online ini berfungsi mempermudah masyarakat dalam mendapatkan SKCKnya. Bagi warga yang ingin membuat SKCK, mereka harus meng-*upload* KTP, paspor, kartu keluarga, akte lahir, foto diri ukuran 4x6 sebanyak 6 kali. Maka dengan itu harapan dari warga dengan adanya SKCK online ini, mereka tidak perlu membawa dokumen tersebut, karena mereka hanya perlu meng-*upload*-nya. Karena dengan seperti itulah birokrasi akan menjadi lebih praktis dan menghemat waktu. Tapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan adalah para warga tetap harus membawa fotokopi KTP, fotokopi paspor, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akte lahir, foto diri ukuran 4x6 sebanyak 6 kali. Walaupun dengan alasan pihak kepolisian harus memastikan kembali keaslian dari data tersebut. Tetapi jika dilihat dari sisi lain, maka birokrasi yang dilakukan sama saja karena harus mengecek kembali dokumen yang dibawa tersebut. Maka dari situlah perlu diteliti apakah pengadaan *website* SKCK Online ini menjadi solusi dari birokrasi yang berbelit-belit sebelumnya atau malah menambah rumitnya birokrasi yang telah ada sebelumnya.

Lalu terdapat permasalahan yaitu, ketika dimulainya musim pendaftaran CPNS. Karena pada musim pendaftaran CPNS ini, para pendaftar SKCK akan

bertambah banyak dibandingkan sebelum adanya pendaftaran CPNS. Perwakilan bagian Internal SKCK juga mengakui terdapat penambahan pendaftar ketika pada musim pembukaan pendaftaran CPNS. Perharinya yang tadinya dibawah 50 orang pendaftar SKCK, kini menjadi lebih dari 100 orang perharinya¹. Maka dengan penambahan ini, bagian internal SKCK menyarankan agar para pendaftar untuk mendaftar terlebih dahulu menggunakan SKCK Online melalui Website SKCK Online. Tetapi pada faktanya, walaupun sudah di sarankan untuk menggunakan SKCK Online. Masih saja terjadi penumpukan antrean pendaftar SKCK, dan penambahan para pendaftar jauh dari hari-hari sebelumnya. Maka dari itulah dengan masih adanya antrean para pendaftar SKCK tersebut, nantinya penelitian ini akan mengevaluasi Program SKCK Online ini membantu pelayanan SKCK yang ada atau tidak. Lalu dengan adanya fakta empiris seperti itu, terdapat indikasi awal yaitu Program SKCK Online belum berhasil mencapai tujuan yaitu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan SKCK. Hal ini dikarenakan masih ditemukannya penumpukan antrean SKCK Polres Tangerang Selatan.

Serta penelitian mengenai SKCK Online ini juga terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu tentang pelayanan pemerintah berbasis pada Online. Contohnya adalah SIM Online, E-Samsat, LAPOR!, PASPOR Online. Penelitian terdahulu tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang layanan publik online SKCK yang berbasis pada *website* atau yang biasa disebut

¹ Wawancara dengan Bagian Internal SKCK Online, tanggal 9 Juli 2021 di Polres Tangerang Selatan.

dengan SKCK Online. Berikut adalah tabel yang berisi beberapa penelitian terdahulu tentang pelayanan masyarakat yang berbasis online.

No	Peneliti	Fokus Penelitian	Konsep/Teori yang digunakan	Metodologi Penelitian
1	Agnes Juwita (UNAIR)	Optimalisasi SIM Online sebagai strategi untuk mewujudkan pelayanan prima pada kantor Satpas Jember	Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 20043 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government	Pendekatan penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah dengan adanya SIM Online semakin memaksimalkan pelayanan pada kantor SATPAS Jember.
2	Yogy Triomulya (UNPAD)	Belum efektifnya program LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dilihat dari masih banyaknya laporan atau pengaduan yang di proses melanggar batas waktu sesuai dengan SOP (Standart Operacionating Procedure) yang telah ada. identifikasi masalah yang penulis jawab kemudian adalah “Bagaimana Efektivitas Program	Teori Efektivitas Kebijakan dari Riant Nugroho.	Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling kepada 6 informan ini dengan menggunakan model Rossman dan Ralli. Teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber dan teknik

		LAPOR!(Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) oleh UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Bandung?”		
3	Galih Hidayat R (Untirta,2018)	Mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Serang.	Menggunakan teori efektivitas menurut Hessel Nogi Tangkilisan (2005) yang terdiri dari 4 indikator yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan tanggung jawab.	Menggunakan metode kuantitatif deskriptif lalu menggunakan pengumpulan data yang menyebar kuesioner. Serta mendapatkan sampel 97 orang dengan tingkat kesalahan berupa 10%
4	Boy Donaro (2019, Unpad)	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai pengaruh Pelaksanaan E-Samsat Jabar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor baik secara langsung maupun tidak langsung	Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path analysis).	Metode yang digunakan merupakan metode deskriptif dengan pendekatan survey. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path analysis).
5	Febby Okta Anggriani (Unsri, 2019)	Menganalisis pelaksanaan sistem informasi <i>Mobile JKN</i> di Kantor BPJS Kesehatan KC Palembang.	Analisis data yang digunakan berdasarkan Peraturan Direksi No. 30 Tahun 2017.	Metode penelitiannya adalah dengan kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan <i>purposive sampling</i> yaitu teknik pengambilan dengan pertimbangan tertentu serta terlibat dalam fokus peneliti

				sehingga dapat memberikan informasi y diperlukan
6	Johan Primananda Putra (UNS, 2016)	Penelitian ini akan melihat dan akhirnya mengetahui efektivitas e-Registration dalam pelayanan NPWP Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Kota Surakarta.	Penelitian diukur dengan tiga indikator yang ada yaitu Adaptasi, Integrasi dan Pencapaian Tujuan. Adaptasi bahwa nantinya akan dilihat bagaimana kesiapan karyawan, sarana dan prasarana. Lalu indikator Integrasi Kantor Pelayanan Pajak melakukan sosialisasi untuk menarik simpati atau perhatian masyarakat untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Terakhir indikator Pencapaian Tujuan, Setiap tahun target mengalami kenaikan dan penerimaan juga bertambah.	Penelitian ini merupakan penelitian desk dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan der cara wawancara. Untuk menjamin validi data menggunakan triangulasi data. Ana data dengan menggunakan model analisis interaktif.
7	Nikmatul Lailiyah (UNNES, 2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas e-Billing system dalam pembayaran pajak serta kendala penggunaan bagi wajib pajak di KPP Pratama Batang	Melalui ukuran efektivitas menurut Campbell (1989) dengan indikator model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003). Indikator efektivitasnya antara lain adalah Keberhasilan e-Billing system, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap e-Billing system. Sedangkan untuk indikator model DeLone & McLean Models adalah Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat	Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif persentase dan interactive model. Sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner wawancara kepada wajib pajak yang per menggunakan e-Billing system secara mandiri dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling.

1.2 Permasalahan Penelitian

Program SKCK Online telah diterapkan sejak tahun 2014, sehingga sudah berjalan kurang lebih selama 6 tahun. Meski sudah berjalan selamat 6 tahun, namun ternyata SKCK Online masih memiliki beberapa di lapangan. Terdapat tiga permasalahan dalam pelaksanaan SKCK online. Permasalahan pertama adalah masih adanya gangguan Website SKCK Online, gangguan ini terjadi ketika pendaftar ingin melakukan upload final data. Sehingga akhirnya mengakibatkan para pendaftar harus mengisi ulang kembali, dan memulai pengisian dari awal. Berikut adalah tampilan ketika para pendaftar tidak berhasil mengupload data:

The screenshot shows the 'Form Pendaftaran' (Registration Form) for SKCK. It includes a navigation bar with tabs: 'Selanjut', 'Data Pribadi', 'Hub. Keluarga', 'Pendidikan', 'Pemerintahan', 'Dok. Pribadi', 'Lampiran', and 'Melampirkan'. The main content area is divided into two columns. The left column contains dropdown menus for 'PILIH JENIS KEPERLUAN', 'PILIH KESATUAN WILAYAH', 'PILIH KOTA/KABUPATEN / KOTA', 'PILIH PROVINSI', 'PILIH KABUPATEN / KOTA', 'PILIH KECAMATAN', and 'PILIH KELURAHAN'. The right column, titled 'Informasi Keperluan Pembuatan SKCK dan Tingkat Kewenangan Kesatuan Wilayah', lists various document types and their validity periods (A, B, C).

Informasi Keperluan Pembuatan SKCK dan Tingkat Kewenangan Kesatuan Wilayah
A. MABES POLRI
- Perencanaan Presiden dan Wakil Presiden
- Perencanaan Anggota Legislatif, Eksekutif, Yudikatif, dan Lembaga Pemerintahan Tingkat Pusat
- Perencanaan Wakil
- Ijin Tinggal Tetap di Luar Negeri (Permanent Resident) bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA)
- Kelembagaan Keanggotaan
- Alamat Asing Bagi Pemohon WNA
- Melaksanakan Pendidikan Luar Negeri
- Penyerahan administrasi untuk mendapatkan KK dan KTP bagi Warga Negara Asing (WNA)
- Asupan Posa Candi bagi Warga Negara Asing (WNA)
- Mekanisme Penjualan di Indonesia bagi Warga Negara Asing (WNA)
- Pendaftaran Paspor Keturunan Negeri bagi Warga Negara Indonesia (WNI)
- Beasiswa di Luar Negeri bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA)
- Keahlian lain di Tingkat Nasional dan Internasional
B. POLDA
- Mekanisme Penjualan Swasta dan BUMN di Tingkat Provinsi dan Nasional
- Warga Negara Indonesia (WNI) yang Akan Belajar ke Luar Negeri
- Menjadi Notaris
- Pendidikan Pasca Sarjana
- Melaksanakan Pendidikan di luar Penerimaan
- Perencanaan Anggota Legislatif Tingkat Provinsi
- Perencanaan Rencana Daerah Tingkat Provinsi
- Adopsi Asing Bagi Pemohon Warga Negara Indonesia (WNI)
- Perencanaan Administrasi Sebagai Tenaga Ahli Anggota Legislatif
- Perencanaan Pejabat Publik Tingkat Provinsi dan Nasional
- Menerimaan Visa Bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan ke Luar Negeri
- Menerimaan Paspor Bagi Warga Negara Indonesia (WNI)
- Kapsuler lain di Tingkat Provinsi
C. POLRES
- Perencanaan Anggota Legislatif Tingkat Kabupaten/Kota
- Mekanisme Sebagai PNS
- Mekanisme Sebagai Anggota DPRD/Polri
- Perencanaan Pejabat Publik
- Mekanisme Sebagai Apar
- Mekanisme Penjualan Swasta dan BUMN di Tingkat Kabupaten/Kota
- Perencanaan Kelembagaan Daerah Tingkat Kabupaten/Kota
- Pagar Bendang Swasta
- Mekanisme Pendidikan kejuruan lain di luar Kabupaten/Kota
- Calon Pemohon Penghapusan

Gambar 1.1 – Gangguan Website SKCK
Sumber: skck.polri.go.id

Permasalahan kedua adalah masih adanya antrean pada tempat pengambilan tiket untuk pendaftaran SKCK online & offline. Antrean ini ditemukan di

bangunan kantor lama sebelum dibentuknya kantor khusus SKCK, ketika pelayanan pembuatan SKCK masih digabung dengan pelayanan lainnya. Sehingga seperti yang tergambar di foto berikut, terjadi penumpukan antrean pendaftaran SKCK padahal para pendaftar bisa mendaftarkan diri melalui SKCK Online.



Gambar 1.2 Antrean Panjang Pendaftaran SKCK Online
Sumber: Wartakota.com

Permasalahan ketiga adalah meskipun sudah disediakan gedung khusus untuk layanan SKCK Online dan telah dilakukan pembambahan konter yang tadinya hanya 1 menjadi 2 konter, namun masih didapati adanya penumpukan antrean SKCK Online. Berikut adalah gambar tempat pendaftaran SKCK Online yang

telah dipindahkan ke gedung baru khusus SKCK.



Gambar 1.3 Antrean di Kantor Baru SKCK
Sumber: Wartakota.com

1.3 Rumusan Masalah

- Apakah Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online sudah berhasil mempermudah masyarakat dalam mendapatkan SKCK?

1.4 Tujuan Penelitian

- Untuk mengevaluasi program SKCK Online apakah sudah mempermudah dalam mendapatkan SKCK.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. **Kegunaan Teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Program SKCK Online pada Polres Tangerang Selatan, khususnya dalam memberikan kemudahan kepada para masyarakat dalam mendapatkan SKCKnya.

2. ***Kegunaan Praktis***: Kegunaan Praktis mengenai Evaluasi Program SKCK Online di Polres Tangerang Selatan adalah:

- a. Bagi penulis, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis yang selama ini dipelajari pada jenjang universitas.
- b. Bagi Divisi SKCK Online Polres Tangerang Selatan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengevaluasian program bagi divisi SKCK Online agar Program SKCK Online di Polres Tangerang Selatan bisa berkembang lebih baik lagi kedepannya.