



<https://ejournal.windari.com/index.php/lis>

Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik: Analisis Pelayanan SKCK di Polres Lombok Barat

Gede Mustika¹, Siti Zaenab², Putu Somiartha³

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram^{1,2,3}

E-mail: namacivaya0n@gmail.com



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Keywords:	Abstract
<i>Communication Strategy, Interpersonal Communication, Public Service</i>	<i>This research falls within the realm of public communication and police administration, focusing on the interpersonal communication model in the service of Police Clearance Certificates (SKCK) at the Satintelkam Polres Lombok Barat. The main issue being investigated is the suboptimal communication between officers and applicants, which affects the effectiveness of the service, as evidenced by the dominance of one-way communication, minimal feedback, and lack of empathy in interactions. The purpose of this research is to describe and analyze interpersonal communication practices in SKCK services and to evaluate their effectiveness in improving the quality of public service. This research uses a descriptive qualitative method, with data collection techniques including direct observation, in-depth interviews with five officers and ten SKCK applicants, and documentation of the service process. The findings show that although the officers are generally polite, the interpersonal communication is not structured and tends to be instructional without allowing for dialogue and clarification. This research contributes to the strengthening of interpersonal communication studies in the context of face-to-face public services within police institutions. These results are important as a foundation for developing ethical, empathetic, and adaptive public service communication standards that meet the needs of the community.</i>

Kata kunci:	Abstrak
Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Publik, Pelayanan SKCK	Penelitian ini berada dalam ranah ilmu komunikasi publik dan administrasi kepolisian, dengan fokus pada model komunikasi interpersonal dalam pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Satintelkam Polres Lombok Barat. Masalah utama yang diteliti adalah belum optimalnya komunikasi antara petugas dan pemohon yang berdampak pada ketidakefektifan pelayanan, yang

	terlihat dari dominasi komunikasi satu arah, minimnya umpan balik, dan kurangnya empati dalam interaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis praktik komunikasi interpersonal dalam pelayanan SKCK serta mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung, wawancara mendalam kepada lima petugas dan sepuluh pemohon SKCK, serta dokumentasi proses pelayanan. Temuan menunjukkan bahwa meskipun petugas umumnya bersikap sopan, namun komunikasi interpersonal belum terstruktur dan cenderung bersifat instruksional tanpa memberikan ruang dialog dan klarifikasi. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam penguatan kajian komunikasi interpersonal dalam konteks layanan publik berbasis tatap muka di institusi kepolisian. Hasil ini penting sebagai landasan penyusunan standar komunikasi pelayanan publik yang etis, empatik, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.
--	---

I. PENDAHULUAN

Dalam era pelayanan publik modern, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan yang cepat, efisien, dan humanis semakin tinggi (Bisri & Asmoro, 2019; Dadang, 2023; Erlianti, 2019; Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022; Solong & Muliadi, 2021; Wakhid, 2017). Lembaga pemerintah, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia, dituntut untuk beradaptasi melalui inovasi layanan yang tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga mengedepankan pendekatan komunikasi yang efektif (Hasibuan & SH, 2023; Heri, 2019; Latowale, 2024; Putra, 2019; Riadi & Kurniawati, 2022). Salah satu layanan penting yang disediakan oleh kepolisian adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang berperan krusial dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti pelamaran kerja, studi, pengurusan visa, dan keperluan hukum lainnya (Fauziah, 2017; Kummara, 2022; Saputra & Fitri, 2019; Wibowo et al., 2022). Oleh karena itu, studi mengenai peningkatan kualitas pelayanan SKCK melalui model komunikasi interpersonal menjadi sangat relevan dalam konteks pembangunan pelayanan publik yang berbasis pada kepuasan masyarakat.

Komunikasi interpersonal, sebagai bentuk komunikasi dua arah yang berlangsung secara langsung, berperan penting dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan antara petugas dan pemohon layanan (Anam, 2017; Darmayatra, 2024; Hikmah et al., 2023; Mutiara, 2022; Nadya Aprisca Dewi & Willy Tasdin, 2023; Permana, 2024). Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi interpersonal tidak hanya dilihat dari penyampaian informasi semata, tetapi juga dari aspek empati, kejelasan, kejujuran, serta kemampuan petugas dalam

menciptakan relasi positif dengan masyarakat. Teori-teori mutakhir seperti *interpersonal communication theory* dari DeVito, serta kajian komunikasi etis dan pelayanan publik dari Maryani & Ludigdo, memberikan pijakan bahwa kualitas komunikasi interpersonal sangat menentukan citra institusi pelayanan, termasuk kepolisian. Dengan demikian, optimalisasi komunikasi interpersonal dalam pelayanan SKCK menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan yang bersifat substansial dan strategis.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Satintelkam Polres Lombok Barat, ditemukan adanya sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas komunikasi dalam pelayanan SKCK. Beberapa pemohon mengungkapkan bahwa mereka mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan akibat kurangnya kejelasan informasi dari petugas. Selain itu, sikap petugas yang dianggap kurang responsif, serta keterbatasan waktu komunikasi karena antrean yang panjang, menjadi faktor yang mengurangi kenyamanan masyarakat. Hasil wawancara dengan lima orang pemohon SKCK menunjukkan bahwa 60% dari mereka merasa prosedur pelayanan kurang dipahami secara menyeluruh karena informasi yang disampaikan bersifat singkat dan tanpa penjelasan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa belum seluruh petugas mampu mempraktikkan model komunikasi interpersonal yang efektif dan solutif dalam pelayanan administrasi publik.

Data observasi juga menunjukkan bahwa mayoritas petugas belum dilengkapi dengan pelatihan khusus dalam bidang komunikasi pelayanan. Sebagian besar interaksi berlangsung secara formal dan kaku, tanpa adanya pendekatan dialogis yang memfasilitasi pemohon untuk bertanya atau memperoleh klarifikasi. Dalam pengisian angket uji coba yang dilakukan terhadap 20 pemohon SKCK, diperoleh hasil bahwa 55% responden menganggap komunikasi petugas bersifat normatif, dan hanya 25% yang merasa dilayani dengan empati. Fakta-fakta ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi dan mengembangkan pola komunikasi interpersonal dalam proses pelayanan SKCK, guna menciptakan interaksi yang lebih inklusif dan bermakna.

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung urgensi topik ini. Penelitian oleh Takim (2023) menyoroti aspek legal dan etis dalam pencantuman catatan pada SKCK terhadap pelajar yang melakukan demonstrasi, menekankan perlunya keadilan dan komunikasi hukum yang adil. Sementara itu, Wardana (2020) dalam penelitiannya di Polres Sidoarjo mengungkap bahwa pelayanan SKCK online dinilai efisien namun tetap memerlukan pendekatan interpersonal yang kuat dalam tahapan verifikasi. Penelitian oleh Sudirun (2020) menunjukkan bahwa aspek *tangible* seperti kenyamanan ruang pelayanan dan kesiapan petugas turut

berkontribusi terhadap kepuasan pemohon SKCK. Akan tetapi, ketiga penelitian ini belum secara khusus membahas model komunikasi interpersonal secara komprehensif dalam pelayanan SKCK berbasis tatap muka.

Kekosongan kajian mengenai dimensi komunikasi interpersonal dalam pelayanan SKCK, khususnya dalam konteks pelayanan langsung yang masih dominan digunakan di berbagai wilayah Indonesia, menjadi celah yang dapat diisi oleh penelitian ini. Studi ini menawarkan pendekatan analitis dan deskriptif terhadap bagaimana komunikasi antarindividu antara petugas dan pemohon dapat berfungsi sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan menggabungkan pendekatan teoritis dari ilmu komunikasi, pelayanan publik, dan sistem terbuka organisasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris yang signifikan dalam pengembangan strategi komunikasi di institusi pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis model komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas pelayanan SKCK di Polres Lombok Barat, serta mengevaluasi efektivitas model tersebut dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk: (1) mengidentifikasi praktik komunikasi interpersonal yang terjadi dalam pelayanan SKCK; (2) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi tersebut; dan (3) merumuskan model komunikasi interpersonal yang efektif sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik di lingkungan kepolisian.

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis adalah memperkaya kajian ilmu komunikasi publik dan pelayanan publik berbasis humanis. Sementara manfaat praktisnya adalah memberikan rekomendasi aplikatif bagi Satintelkam Polres Lombok Barat dalam menyusun pedoman komunikasi pelayanan yang berbasis etika, responsivitas, dan partisipatif. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan untuk pengembangan pelatihan komunikasi interpersonal bagi aparatur pelayanan publik dalam lingkup yang lebih luas.

Dalam menjelaskan kerangka konseptual, penelitian ini merujuk pada beberapa teori utama. Teori komunikasi interpersonal dari DeVito menjelaskan pentingnya unsur kejelasan pesan, umpan balik, dan empati dalam membentuk komunikasi yang efektif. Teori pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 memberikan acuan prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, dan tanggung jawab. Selain itu, teori sistem umum (von Bertalanffy) memandang organisasi sebagai sistem terbuka yang memerlukan penyesuaian terus-menerus terhadap lingkungan. Teori etika dan teori penetrasi

sosial juga digunakan untuk menjelaskan nilai moral dan kedalaman hubungan antar individu dalam konteks pelayanan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam model komunikasi interpersonal dalam pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Lombok Barat. Peneliti secara langsung melakukan pengamatan terhadap interaksi antara petugas pelayanan dan pemohon SKCK selama proses administrasi berlangsung, didukung oleh wawancara mendalam kepada lima orang petugas dan sepuluh orang pemohon yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan aktif dalam proses pelayanan. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk panduan observasi dan pedoman wawancara yang memuat indikator komunikasi interpersonal, seperti kejelasan pesan, empati, keterbukaan, umpan balik, dan kesopanan, serta indikator kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara tematik untuk menemukan pola komunikasi yang dominan dan dampaknya terhadap persepsi pemohon. Teknik triangulasi sumber dan teknik digunakan untuk menguji keabsahan data. Seluruh proses dilakukan secara sistematis dan transparan agar hasilnya dapat direplikasi oleh peneliti lain.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan mengungkap dan mendeskripsikan model komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Lombok Barat. Hasil penelitian diperoleh dari observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara dengan petugas dan pemohon SKCK, serta dokumentasi kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan pelayanan SKCK, ditemukan bahwa interaksi antara petugas dan pemohon sebagian besar masih bersifat satu arah, di mana petugas memberikan instruksi tanpa membuka ruang umpan balik atau klarifikasi dari pemohon. Dari 20 interaksi yang diamati, hanya 8 interaksi (40%) yang menunjukkan adanya komunikasi dua arah, selebihnya bersifat instruksional. Ketika pemohon tidak memahami prosedur, sebagian besar petugas hanya mengulang informasi tanpa memberikan penjelasan tambahan yang memadai.

Wawancara dilakukan terhadap lima petugas pelayanan dan sepuluh pemohon SKCK. Dari hasil wawancara dengan petugas, diketahui bahwa mereka belum mendapatkan pelatihan

khusus mengenai komunikasi pelayanan. Interaksi dilakukan berdasarkan kebiasaan dan pengalaman kerja, bukan berdasarkan pedoman komunikasi formal. Dua dari lima petugas menyatakan bahwa mereka merasa waktu pelayanan yang terbatas membuat mereka kurang leluasa menjelaskan informasi secara mendetail. Sementara itu, dari sisi pemohon, tujuh dari sepuluh responden menyatakan bahwa mereka kurang memahami tahapan prosedur karena penjelasan yang diberikan bersifat terburu-buru dan tidak disertai sikap empatik. Hanya tiga responden yang merasa komunikasi dengan petugas cukup membantu dan informatif.

Temuan dari observasi dan wawancara disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Data Wawancara

Indikator Komunikasi Interpersonal	Temuan Lapangan (Dari Observasi dan Wawancara)
Kejelasan Pesan	Pesan disampaikan secara lisan, namun tidak disertai verifikasi pemahaman
Umpan Balik	Hanya sebagian kecil petugas yang mengecek ulang pemahaman pemohon
Sikap Empatik	Umumnya sopan, namun tidak semua menunjukkan kesediaan membantu secara aktif
Keterbukaan	Minim tanya jawab, cenderung bersifat instruksional dan terburu-buru
Keefektifan Komunikasi	Cenderung rendah, terlihat dari kebingungan pemohon dan pengulangan pertanyaan

(Sumber: Peneliti, 2025)

Hasil dokumentasi pelayanan mendukung temuan observasi dan wawancara. Terlihat bahwa pelayanan berjalan secara administratif, namun tidak didukung oleh pendekatan komunikasi yang optimal. Tidak ada SOP komunikasi yang secara eksplisit dijadikan acuan dalam pelayanan. Dalam beberapa kasus, kesalahan dalam pengisian formulir terjadi karena pemohon tidak memahami instruksi yang disampaikan, dan petugas tidak memberikan konfirmasi ulang.



Gambar 1. Data Observasi Pelayanan SKCK
(Sumber: Peneliti, 2025)

Secara keseluruhan, data kualitatif menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang berjalan masih bersifat spontan, tidak sistematis, dan sangat bergantung pada karakter individu petugas. Ketidakteraturan pola komunikasi ini berdampak pada ketidakpastian prosedur, ketidakefisienan waktu pelayanan, dan rendahnya kepuasan pemohon. Maka, hasil penelitian ini menegaskan perlunya pengembangan model komunikasi interpersonal yang lebih terstruktur, beretika, dan berbasis empati dalam pelayanan publik berbasis interaksi langsung seperti SKCK.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas dalam pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Lombok Barat belum sepenuhnya efektif. Berdasarkan data observasi terhadap 20 interaksi pelayanan, hanya 8 interaksi (40%) yang menunjukkan bentuk komunikasi dua arah, sementara sisanya bersifat instruksional satu arah. Sebagian besar petugas hanya memberikan penjelasan singkat tanpa memverifikasi apakah pemohon benar-benar memahami prosedur yang dimaksud. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara, di mana 7 dari 10 pemohon menyatakan bahwa mereka kesulitan memahami prosedur karena kurangnya kejelasan dalam komunikasi yang diberikan oleh petugas.

Ketidakefektifan ini juga tampak dalam minimnya praktik umpan balik. Petugas cenderung tidak mengecek ulang apakah pesan yang disampaikan telah diterima dan dipahami dengan benar oleh pemohon. Ini mencerminkan lemahnya penerapan prinsip dasar komunikasi interpersonal yang menekankan pada keterbukaan, kejelasan, dan empati. Meskipun secara

umum petugas menunjukkan sikap sopan dan ramah, aspek keefektifan komunikasi dalam konteks pelayanan belum terwujud optimal.

Temuan ini memiliki kesesuaian sekaligus perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian oleh Wardana (2020, 2022) menekankan efisiensi pelayanan SKCK berbasis daring di Polres Sidoarjo, namun tidak menyinggung secara spesifik komunikasi interpersonal dalam pelayanan tatap muka. Dalam konteks ini, penelitian ini mengisi celah penting karena menyoroti aspek interaksi manusiawi yang tidak bisa digantikan oleh sistem daring, terutama dalam pelayanan SKCK yang masih banyak dilakukan secara langsung di berbagai wilayah.

Sementara itu, Penelitian Sudirun et al., (2020) lebih banyak membahas kualitas pelayanan SKCK dari aspek *tangible*, seperti fasilitas, ruang tunggu, dan penampilan petugas. Penelitian ini berbeda karena menitikberatkan pada dimensi non-fisik yang justru menentukan kepuasan dan pemahaman pemohon atas prosedur administratif. Artinya, meskipun fasilitas mendukung, tanpa komunikasi interpersonal yang baik, pelayanan tetap tidak akan mencapai kualitas optimal. Ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik tidak bisa hanya diukur dari kecepatan dan fasilitas, tetapi juga dari kualitas hubungan sosial yang terjadi dalam proses layanan.

Adapun penelitian oleh Takim & Farid (2023) menyajikan pendekatan etis dalam isu pencantuman catatan kepolisian dalam SKCK terhadap pelajar demonstran. Fokus penelitian Takim pada keadilan prosedural melengkapi temuan penelitian ini yang menyoroti pentingnya komunikasi etis dan empatik dalam menyampaikan informasi yang sensitif kepada masyarakat. Ketika prosedur layanan bersinggungan dengan hak sipil dan integritas personal pemohon, maka komunikasi interpersonal yang etis bukan hanya kebutuhan teknis, melainkan keharusan moral.

Dari sisi teori, temuan penelitian ini menegaskan relevansi teori komunikasi interpersonal DeVito, yang menggarisbawahi pentingnya kejelasan pesan, umpan balik, keterbukaan, dan empati dalam komunikasi antarindividu. Kurangnya praktik umpan balik dan konfirmasi dalam pelayanan SKCK di Lombok Barat menunjukkan lemahnya implementasi prinsip-prinsip tersebut. Selain itu, dari sudut pandang teori sistem terbuka (von Bertalanffy), pelayanan publik merupakan bagian dari sistem sosial yang harus responsif terhadap lingkungan eksternal (masyarakat). Ketika pelayanan bersifat kaku dan instruksional, maka organisasi gagal menyesuaikan diri secara sistemik dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Originalitas penelitian ini terletak pada fokusnya yang tidak hanya menilai keberfungsian prosedur administratif pelayanan SKCK, tetapi juga mengevaluasi kualitas komunikasi antarindividu yang terjadi dalam pelayanan langsung. Penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada relasi sosial yang terbangun di ruang pelayanan. Pendekatan ini belum banyak dieksplorasi dalam kajian layanan kepolisian yang umumnya berfokus pada sistem, struktur, atau teknologi.

Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas pemahaman tentang pentingnya integrasi komunikasi interpersonal dalam sistem pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penyusunan pedoman komunikasi pelayanan di lembaga kepolisian, khususnya dalam pelayanan yang bersifat tatap muka. Temuan ini juga membuka peluang penelitian lanjutan untuk mengembangkan pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas layanan publik agar lebih adaptif, partisipatif, dan humanis dalam berinteraksi dengan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai model komunikasi interpersonal dalam pelayanan SKCK di Satintelkam Polres Lombok Barat, disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas masih bersifat satu arah dan belum menunjukkan keefektifan dalam membangun dialog yang terbuka, empatik, dan informatif. Interaksi antara petugas dan pemohon cenderung normatif, dengan minimnya umpan balik, kejelasan pesan, serta konfirmasi terhadap pemahaman pemohon, yang berdampak pada kebingungan prosedural dan rendahnya kepuasan layanan. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan aspek fasilitas fisik, layanan daring, dan pendekatan hukum, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam menegaskan pentingnya komunikasi interpersonal sebagai fondasi pelayanan publik yang humanis dan adaptif. Temuan ini menguatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem atau infrastruktur, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam membangun relasi sosial yang bermakna dengan masyarakat, sehingga berpotensi menjadi dasar pengembangan standar komunikasi layanan publik di lingkungan kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, C. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Anggota Kepolisian Resort Jombang. *Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis, 1*.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation, 1*(1). <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Dadang, A. M. (2023). Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP), 3*(1).
- Darmayatra, M. A. (2024). Strategi Komunikasi Petugas Pemasarakatan Dalam Proses Pembinaan Narapidana Yang Menjalani Asimilasi di Lapas Terbuka Lombok Tengah. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara, 1*(2), 1367–1389.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis, 1*(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fauziyah, K. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo. *Publika, 5*(6).
- Hasibuan, E. S., & SH, M. H. (2023). *Wajah polisi presisi: melahirkan banyak inovasi dan prestasi*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Heri, E. I. (2019). Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Kepolisian, 13*(2), 16.
- Hikmah, B., Zebua, W. D. A., & Utari, S. A. (2023). Peran Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Meningkatkan Citra Kepolisian. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora, 1*(4), 221–238.
- Kummara, M. A. (2022). Analisis Dan Perancangan User Interface Pada Website Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Polresta Bandung Menggunakan Metode Design Sprint. *Fakultas Teknologi Dan Informatika Universitas Dinamika*.
- Latowale, M. I. (2024). Kajian Manajemen Dan Standar Pembinaan Sumber Daya Manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1*(7), 2798–2809.
- Mutiara, D. (2022). Strategi Program Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid 19 Di Polrestabes Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL], 2*(1).
- Nadya Aprisca Dewi, & Willy Tasdin. (2023). Hasil Implementasi; Gambaran Motivasi Bekerja Anggota Polri. *Journal of Social and Economics Research, 5*(2). <https://doi.org/10.54783/jser.v5i2.244>
- Permana, I. P. M. (2024). Model Komunikasi Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Di Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara, 1*(2), 2260–2275.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan publik, good governance, dan ketahanan nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Riadi, M., & Kurniawati, D. (2022). Presisi sebagai Inovasi dan Strategi Membangun Citra Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Perspektif, 11*(4), 1569–1581.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi, 7*(1). <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

- Saputra, E., & Fitri, D. (2019). Sistem Informasi Pengamanan Skck Menggunakan Barcode Pada Dit Intelkam Polda Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(1). <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i1.5705>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sudirun, S., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Dilihat Dari Aspek Tangible Pada Kantor Kepolisian Polsek *JAPB*.
- Takim, M., & Farid, M. L. R. (2023). Catatan Kepolisian Terhadap Pelajar yang Melakukan Aksi Demonstrasi. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 6(1). <https://doi.org/10.30996/jhmo.v6i1.6965>
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14).
- Wardana, A. E. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online: Studi Kasus di Kepolisian Resor Sidoarjo Service Quality of Police Records Certificate Online *Journal of Governance and ...*, 1.
- 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). <https://doi.org/10.20473/jgar.v1i1.37953>
- Wibowo, S., Gamayanto, I., & Luvilla, D. I. (2022). Analisis tata kelola sistem informasi skck online pada kantor pelayanan skck polrestabes kota semarang menggunakan framework cobit 5 dss 02. *JOINS (Journal of Information System)*, 7(1). <https://doi.org/10.33633/joins.v7i1.5754>