

ABSTRAK

Melinda. NIM 3506200150. Skripsi. 2024. Optimalisasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Oleh Resor Kota Banjar.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukan beberapa permasalahan seperti kurangnya petugas pelayanan SKCK yang hanya berjumlah dua orang ditambah jumlah staff yang sangat sedikit dan adanya pekerjaan lain yang harus diselesaikan oleh petugas pelayanan selain dari pembuatan SKCK, meskipun ada sistem online untuk pengajuan SKCK masyarakat masih diharuskan datang ke Polres untuk pengambilan SKCK fisik, ketersediaan meja dan kursi yang terbatas untuk pengisian formulir SKCK.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Analisis data penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa optimalisasi Optimalisasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Oleh Resor Kota Banjar sudah berjalan. Akan tetapi, belum optimal dilihat dari 4 (empat) indikator karena masih ditemukannya hambatan-hambatan diantaranya, sarana dan prasarana yang masih kurang, penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang belum sepenuhnya diterapkan dan belum dipahami oleh masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia di ruangan bagian pelayanan pembuatan SKCK Resor Kota Banjar. Upaya yang dilakukan diantaranya peningkatan penambahan sarana dan prasarana di ruangan bagian pelayanan pembuatan SKCK Resor Kota Banjar, perbaikan sistem aplikasi dan memberikan sosialisasi pemahaman kepada masyarakat, menambah jumlah *platform* dan lebih aktif dalam memberikan informasi supaya lebih *up to date*, penambahan jumlah pegawai dan pelatihan pegawai dalam pengelolaan sistem tersebut.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Surat Keterangan Catatan Kepolisian.*