

**EFEKTIVITAS SISTEM PENDAFTARAN SIDI JARI AK-23 ONLINE
DI SATUAN RESERSE KRIMINAL POLRES MOROWALI**Amran Liemin^{1*}, Dewi Cahyawati Abdullah², Mini³^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia**RIWAYAT ARTIKEL****Diterima:**

20-08-2025

Disetujui:

12-11-2025

Dipublikasi:

01-12-2025

Kata Kunci:*Efektivitas; Sistem AK-23
Online; Pelayanan Publik***ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali. Fokus kajian diarahkan pada kejelasan tujuan, strategi pelaksanaan, ketersediaan sarana dan prasarana, efektivitas serta efisiensi, hingga sistem pengawasan dan pengendalian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap aparat kepolisian dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem AK-23 online memiliki tujuan yang jelas, yaitu memangkas birokrasi dan mempercepat pelayanan pendaftaran sidik jari. Strategi implementasi dinilai cukup baik melalui pelatihan petugas, peningkatan infrastruktur, dan sosialisasi kepada masyarakat. Namun, ketersediaan sarana dan prasarana masih menjadi kendala utama, terutama terkait jaringan internet yang tidak stabil serta perangkat sidik jari yang mulai usang. Dari sisi efektivitas dan efisiensi, sistem ini terbukti lebih cepat dan praktis dibanding metode manual, meskipun masih dipengaruhi oleh faktor teknis. Sementara itu, aspek pengawasan dan pengendalian dinilai belum optimal karena kurangnya mekanisme pelaporan dan pengaduan yang jelas. Dengan demikian, penerapan sistem AK-23 online di Polres Morowali dapat dikategorikan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih membutuhkan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas aparat, serta pengawasan yang lebih ketat agar sistem dapat berjalan secara optimal.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Digitalisasi telah menjadi tuntutan zaman, bukan sekadar pilihan. Masyarakat semakin terbiasa dengan layanan yang serba cepat, mudah diakses, dan transparan. Hal ini membuat paradigma lama pelayanan publik yang identik dengan prosedur berbelit dan antrian panjang semakin ditinggalkan. Saat ini, kecepatan, akurasi, dan kemudahan menjadi ukuran utama dalam menilai kinerja institusi penyedia layanan publik.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) tidak dapat melepaskan diri dari arus perubahan tersebut. Sebagai salah satu institusi yang paling sering bersentuhan langsung dengan masyarakat, Polri dituntut untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Harapan masyarakat bukan hanya pada aspek penegakan hukum dan keamanan, tetapi juga pada layanan administratif yang cepat, efisien, dan transparan. Salah satu bentuk upaya transformasi itu adalah penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 secara online. Layanan ini diperkenalkan untuk mendukung percepatan proses administrasi, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

SKCK merupakan dokumen penting yang dibutuhkan masyarakat dalam berbagai keperluan, mulai dari melamar pekerjaan, mengurus visa, hingga keperluan hukum dan administrasi lainnya. Dengan perannya yang begitu vital, kualitas pelayanan pengurusan SKCK sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Karena itu, penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online merupakan langkah strategis yang tidak hanya berhubungan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga dengan citra kepolisian di mata publik.

Di Kabupaten Morowali, penerapan layanan ini oleh Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim) Polres Morowali menunjukkan adanya keseriusan dalam melakukan inovasi pelayanan publik. Kehadiran sistem online diharapkan mampu memangkas prosedur manual yang selama ini dianggap rumit dan memakan waktu. Masyarakat dapat mendaftar lebih mudah dengan memanfaatkan perangkat gawai yang mereka miliki, sehingga waktu dan tenaga yang dibutuhkan menjadi lebih efisien. Inovasi ini sekaligus menjadi bukti bahwa kepolisian di daerah pun mampu beradaptasi dengan tuntutan digitalisasi.

Namun demikian, efektivitas suatu sistem pelayanan publik berbasis teknologi tidak hanya dapat diukur dari keberadaannya. Ada sejumlah indikator yang perlu dipenuhi agar sistem benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, akurasi data, tingkat kepuasan masyarakat, serta keberlanjutan sistem dalam jangka panjang. Jika indikator tersebut tidak terpenuhi, maka tujuan utama digitalisasi, yaitu memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi, tidak akan tercapai secara optimal.

Di balik harapan tersebut, terdapat pula berbagai hambatan yang tidak bisa diabaikan. Realitas sosial di Kabupaten Morowali menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat memiliki akses internet yang stabil. Faktor geografis dan keterbatasan infrastruktur telekomunikasi masih menjadi persoalan yang nyata. Selain itu, literasi digital masyarakat juga belum merata. Sebagian kelompok masyarakat, khususnya mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, masih kesulitan memahami prosedur pendaftaran online. Hambatan lain muncul dari sisi internal kepolisian, di mana kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital terkadang belum maksimal.

Faktor sosial, budaya, dan ekonomi masyarakat juga memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas layanan berbasis teknologi. Masyarakat di daerah tertentu masih terbiasa dengan layanan tatap muka langsung, sehingga layanan digital terasa asing bagi mereka. Sementara itu, keterbatasan ekonomi juga membuat sebagian masyarakat tidak memiliki perangkat memadai atau kemampuan membeli kuota internet secara rutin. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak bisa dipandang semata-mata sebagai persoalan teknis, tetapi harus memperhatikan dimensi sosial yang melingkupinya.

Dalam konteks tersebut, evaluasi terhadap penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online menjadi sangat penting. Evaluasi bukan hanya berfungsi untuk menilai apakah sistem ini berjalan sesuai tujuan, tetapi juga untuk melihat sejauh mana inovasi ini diterima masyarakat dan mampu menjawab kebutuhan mereka. Evaluasi memberikan gambaran menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan sistem, hambatan yang dihadapi dalam implementasi, serta peluang untuk melakukan perbaikan. Dengan demikian, sistem tidak berhenti hanya sebagai formalitas digitalisasi, tetapi benar-benar menghadirkan manfaat nyata.

Urgensi penelitian mengenai efektivitas sistem AK-23 online di Polres Morowali semakin relevan ketika dikaitkan dengan agenda reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi menuntut adanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Digitalisasi adalah salah satu instrumen untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, jika digitalisasi tidak dievaluasi dan tidak disesuaikan dengan kondisi masyarakat, maka hasilnya justru bisa kontraproduktif. Alih-alih memudahkan, layanan digital bisa menambah hambatan baru bagi sebagian kelompok warga.

Polres Morowali sebagai institusi yang dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam menunjukkan bahwa kepolisian dapat menjadi pelopor inovasi pelayanan publik di daerah. Jika penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online dapat berjalan efektif, maka hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan di Morowali, tetapi juga dapat menjadi contoh bagi daerah lain. Keberhasilan tersebut akan memperlihatkan bahwa kepolisian mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan berkomitmen menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan utama mengenai bagaimana efektivitas sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul selama proses implementasi, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi Polres Morowali, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi institusi lain yang tengah mengembangkan layanan serupa.

Melalui penelitian ini, pemahaman mengenai dinamika penerapan pelayanan publik berbasis teknologi di lingkungan kepolisian akan semakin mendalam. Lebih jauh lagi, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung upaya reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi benar-benar berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan kepolisian dengan masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas pada dasarnya merujuk pada tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gibson dalam Bungkaes (2013) menyatakan bahwa efektivitas adalah penilaian yang dibuat berdasarkan prestasi individu, kelompok, maupun organisasi. Semakin dekat prestasi yang dicapai dengan standar yang ditentukan, maka semakin efektif suatu kegiatan. Senada dengan itu, Ravianto (2014) mendefinisikan efektivitas sebagai sejauh mana suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai perencanaan, baik dari aspek waktu, biaya, maupun mutu.

Steers (dalam Jamin, 1980) menekankan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan akhir suatu program atau organisasi, menurutnya, dapat ditentukan oleh faktor ketepatan waktu, biaya, ukuran, pilihan metode, hingga kepemimpinan. Siagian (2002) menambahkan bahwa efektivitas juga menyangkut pemanfaatan sarana, prasarana, dan sumber daya secara tepat guna menghasilkan output sesuai rencana.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran ketercapaian tujuan melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat, sesuai dengan perencanaan, serta menghasilkan output yang sejalan dengan target yang ditentukan. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga mencakup proses, ketepatan, serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan input dan output agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena lebih menekankan pada makna di balik fakta, serta mampu menggambarkan fenomena sebagaimana adanya di lapangan. Berg dalam Satori & Komariah (2009) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif cenderung naturalistik, fenomenologis, dan berupaya memahami makna pengalaman individu. Hal ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2012) bahwa penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi obyek yang alamiah, dengan peneliti sebagai

instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna dibanding generalisasi. Lokasi penelitian ditetapkan di Satreskrim Polres Morowali. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive karena di tempat tersebut tersedia data yang relevan dan penelitian serupa belum pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini berlangsung selama tiga bulan, dengan fokus pada efektivitas penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kasat Reskrim, anggota Unit Sidik Jari AK-23 Online, serta masyarakat pengguna layanan. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi, literatur, serta peraturan yang berkaitan dengan sistem pelayanan. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling (Sugiyono, 2012), yaitu memilih orang yang dianggap mengetahui permasalahan secara mendalam. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi bertujuan memahami praktik pelayanan secara langsung, wawancara untuk menggali pengalaman informan, sedangkan dokumentasi digunakan melengkapi data melalui arsip dan catatan resmi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (dalam Herdiansyah, 2015), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang diverifikasi secara terus-menerus. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas sistem AK-23 online, sekaligus mengungkap faktor pendukung dan kendala di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merujuk pada pemahaman yang jelas mengenai tujuan utama dari sistem AK-23 online, yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pendaftaran sidik jari. Untuk mengetahui bagaimana kejelasan tujuan aparat kepolisian dalam efektivitas Sistem Pendaftaran Sidik Jari AK-23 Online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali, penulis mewawancarai Kasatreskrim Polres Morowali:

"Kami menyadari bahwa sistem AK-23 online bertujuan untuk memangkas birokrasi dan mempercepat proses pendaftaran sidik jari. Dalam implementasi, kami telah memberikan sosialisasi kepada personel dan masyarakat agar mereka memahami bahwa sistem ini bertujuan mempermudah mereka, bukan malah membingungkan."

Menurut Kepala Satreskrim menekankan bahwa sistem AK-23 online dirancang untuk memangkas birokrasi dan mempercepat proses pendaftaran sidik jari. Ia menjelaskan bahwa pihak kepolisian telah melakukan sosialisasi kepada personel dan masyarakat agar sistem ini dapat digunakan dengan baik dan tidak menimbulkan kebingungan. Ini menunjukkan adanya pemahaman yang kuat dari pihak kepolisian mengenai manfaat sistem serta upaya mereka dalam memastikan masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan ini. Ungkapan selanjutnya diutarakan oleh salah satu informan selaku anggota kepolisian:

"Tujuan sistem ini cukup jelas bagi kami. Sebagai petugas, kami diarahkan untuk memastikan bahwa semua pendaftaran berjalan lancar dan sesuai prosedur. Kami juga memberikan edukasi bagi masyarakat yang masih awam dengan sistem ini."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, anggota Reskrim yang bertugas di unit SKCK menegaskan bahwa tujuan dari sistem ini telah dipahami dengan jelas oleh para petugas. Mereka telah mendapatkan arahan untuk menjalankan sistem sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, mereka juga turut berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital ini. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem AK-23 online telah didukung oleh kesiapan sumber daya manusia di lapangan. Selanjutnya, wawancara bersama masyarakat:

"Saya mengurus SKCK dan menggunakan sistem sidik jari online ini. Sejak awal, saya diberi tahu bahwa sistem ini dibuat agar lebih cepat dan mudah. Saya bisa memahami tujuannya karena petugas cukup informatif saat menjelaskan."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dari sudut pandang pengguna layanan, seorang pemohon SKCK menyatakan bahwa ia memahami tujuan sistem ini setelah mendapatkan penjelasan dari petugas. Ia merasa bahwa sistem ini dibuat untuk mempercepat dan mempermudah proses, serta menilai bahwa petugas cukup informatif dalam memberikan arahan. Ini mengindikasikan bahwa komunikasi antara petugas dan masyarakat dalam pemanfaatan sistem sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online memiliki tujuan yang jelas dan telah dipahami dengan baik oleh berbagai pihak. Dari sisi internal kepolisian, sosialisasi dan edukasi telah dilakukan untuk memastikan personel mampu mengoperasikan sistem dengan benar. Sementara itu, dari sisi masyarakat, informasi mengenai tujuan sistem ini cukup jelas sehingga mereka dapat menggunakannya dengan lebih mudah. Dengan demikian, indikator kejelasan tujuan sistem dapat dikategorikan sebagai baik, karena baik petugas maupun masyarakat telah memahami manfaat dan tujuan utama dari sistem AK-23 online.

Kejelasan Strategi untuk Mencapai Tujuan

Strategi dalam implementasi sistem AK-23 online mencakup langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan keberhasilan layanan, termasuk pelatihan petugas, penyebaran informasi, dan pengembangan sistem. Untuk mengetahui bagaimana kejelasan strategi untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh aparat kepolisian dalam efektivitas Sistem Pendaftaran Sidik Jari AK-23 Online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali, penulis mewawancarai Kasatreskrim Polres Morowali:

"Kami memiliki strategi dalam implementasi sistem ini, seperti pelatihan rutin bagi anggota, peningkatan server untuk menghindari gangguan, dan koordinasi dengan Disdukcapil untuk memastikan keakuratan data."

Menurut Kepala Satreskrim, dalam implementasi sistem AK-23 online, Polres Morowali telah menerapkan beberapa strategi utama. Salah satunya adalah pelatihan rutin bagi anggota untuk memastikan mereka memiliki keterampilan teknis yang cukup dalam mengoperasikan sistem. Selain itu, peningkatan kapasitas server dilakukan guna menghindari gangguan teknis yang dapat menghambat kelancaran pendaftaran. Koordinasi dengan Disdukcapil juga menjadi langkah strategis agar data yang digunakan dalam sistem lebih akurat dan sinkron dengan data kependudukan nasional. Ini menunjukkan bahwa Polres Morowali memiliki strategi yang cukup matang dalam menjalankan sistem AK-23 online. Ungkapan selanjutnya diutarakan oleh salah satu informan selaku anggota kepolisian:

"Kami diberikan pelatihan khusus terkait penggunaan sistem. Ada panduan teknis yang diberikan, serta petugas senior siap membantu jika terjadi kendala. Sosialisasi ke masyarakat juga rutin kami lakukan."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, seorang petugas pendaftaran sidik jari mengungkapkan bahwa mereka mendapatkan pelatihan khusus sebelum menerapkan sistem ini. Panduan teknis juga telah diberikan untuk mempermudah pemahaman petugas dalam mengoperasikan sistem. Selain itu, petugas senior turut berperan sebagai mentor bagi petugas baru dalam menghadapi kendala teknis di lapangan. Dari sisi eksternal, mereka juga melakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat agar mereka lebih siap menggunakan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa strategi implementasi tidak hanya berfokus pada kesiapan internal, tetapi juga pada kesiapan pengguna layanan. Selanjutnya, wawancara bersama masyarakat:

"Saya mengetahui tentang sistem ini dari media sosial dan spanduk yang dipasang di kantor polisi. Informasi yang disediakan cukup jelas, dan saya dibantu petugas jika mengalami kendala."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, seorang pengguna layanan sidik jari menyampaikan bahwa ia mengetahui tentang sistem AK-23 online melalui berbagai media informasi, seperti media sosial dan spanduk yang dipasang di kantor polisi. Ia merasa bahwa informasi yang diberikan cukup jelas dan memudahkan masyarakat dalam memahami cara kerja sistem. Selain itu, jika mengalami kendala, ia dibantu oleh petugas yang bertugas di tempat. Ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang diterapkan cukup berhasil dalam menjangkau masyarakat dan memberikan pemahaman tentang sistem ini.

Berdasarkan wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa strategi implementasi sistem AK-23 online di Polres Morowali sudah cukup baik. Dari sisi teknis, pelatihan bagi petugas dan peningkatan infrastruktur telah dilakukan untuk memastikan sistem berjalan optimal. Dari sisi operasional, dukungan mentor dan panduan teknis membantu petugas dalam menghadapi kendala. Dari sisi sosialisasi, penyebaran informasi kepada masyarakat melalui berbagai media telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang sistem ini. Dengan demikian, indikator kejelasan strategi untuk mencapai tujuan dapat dikategorikan sebagai baik, karena implementasinya sudah direncanakan dan dijalankan dengan cukup efektif.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sistem AK-23 online, termasuk jaringan internet, komputer, dan perangkat sidik jari. Untuk mengetahui bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana dalam efektivitas Sistem Pendaftaran Sidik Jari AK-23 Online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali, penulis mewawancarai Kasatreskrim Polres Morowali:

"Salah satu tantangan terbesar kami adalah keterbatasan infrastruktur. Masih ada beberapa kantor yang mengalami kendala jaringan internet yang tidak stabil, sehingga pendaftaran tidak selalu bisa dilakukan dengan lancar."

Menurut Kepala Satreskrim, kendala utama dalam implementasi sistem AK-23 online adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Ia menjelaskan bahwa beberapa kantor kepolisian di wilayah Morowali masih menghadapi masalah jaringan internet yang tidak stabil, yang menyebabkan terganggunya proses pendaftaran sidik jari. Hambatan ini membuat pelayanan tidak selalu berjalan lancar, terutama di daerah yang memiliki akses teknologi terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur yang memadai. Ungkapan selanjutnya diutarakan oleh salah satu informan selaku anggota kepolisian:

"Kadang-kadang, sistem mengalami gangguan akibat koneksi internet yang lemah. Ada pula beberapa perangkat sidik jari yang mulai usang, sehingga harus sering dikalibrasi ulang agar tetap akurat."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dari perspektif pelaksana teknis, seorang petugas pendaftaran sidik jari mengungkapkan bahwa selain masalah jaringan, terdapat kendala lain berupa perangkat sidik jari yang mulai usang. Beberapa perangkat sering mengalami kesalahan dalam membaca data sidik jari, sehingga membutuhkan kalibrasi ulang secara berkala. Akibatnya, proses pendaftaran terkadang menjadi lebih lama dari yang seharusnya. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, tanpa pembaruan perangkat keras yang sesuai, efektivitas layanan tetap sulit untuk ditingkatkan. Selanjutnya, wawancara bersama masyarakat:

"Saya mengalami kesulitan saat mendaftar karena sistem sering error. Petugas bilang ada masalah dengan jaringan. Akhirnya, saya harus datang lagi keesokan harinya untuk menyelesaikan proses."

Dari perspektif masyarakat, seorang pemohon SKCK mengeluhkan bahwa sistem sering mengalami error atau gangguan teknis, terutama ketika koneksi internet tidak stabil. Akibatnya, ia harus datang kembali keesokan harinya untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, karena layanan yang seharusnya

mempermudah malah menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan dokumen penting. Situasi ini menunjukkan bahwa kendala infrastruktur tidak hanya berdampak pada petugas, tetapi juga langsung mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana masih menjadi tantangan utama dalam implementasi sistem AK-23 online di Polres Morowali. Masalah utama yang dihadapi adalah koneksi internet yang tidak stabil dan perangkat sidik jari yang usang, yang menyebabkan gangguan dalam proses pendaftaran. Kendala ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan, baik bagi petugas yang menjalankan sistem maupun masyarakat yang menggunakannya. Oleh karena itu, indikator ketersediaan sarana dan prasarana dapat dikategorikan sebagai kurang baik, karena masih terdapat hambatan teknis yang perlu segera diatasi agar sistem dapat berjalan lebih optimal.

Efektivitas dan Efisiensi Pelaksanaan

Efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan sistem AK-23 online merujuk pada bagaimana sistem ini mempercepat proses layanan dibandingkan metode konvensional. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas dan efisiensi pelaksanaan dalam efektivitas Sistem Pendaftaran Sidik Jari AK-23 Online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali, penulis mewawancarai Kasatreskrim Polres Morowali:

"Dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, sistem AK-23 online jauh lebih cepat. Dulu, masyarakat harus antri lama, sekarang prosesnya bisa diselesaikan dalam hitungan menit jika jaringan stabil."

Kepala Satreskrim menjelaskan bahwa penerapan sistem AK-23 online telah mempercepat proses pelayanan dibandingkan sistem manual sebelumnya. Dahulu, masyarakat harus mengantre dalam waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pendaftaran sidik jari, namun dengan sistem ini, proses dapat selesai hanya dalam hitungan menit—dengan catatan jaringan internet dalam kondisi stabil. Hal ini menunjukkan bahwa sistem AK-23 online memiliki dampak positif terhadap kecepatan layanan, meskipun tetap ada faktor eksternal seperti kestabilan jaringan yang memengaruhi efektivitasnya. Ungkapan selanjutnya diutarakan oleh salah satu informan selaku anggota kepolisian:

"Kami melihat adanya peningkatan efektivitas. Pemohon tidak perlu membawa banyak dokumen fisik karena data sudah terintegrasi secara digital, yang mempermudah validasi dan pengarsipan."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dari perspektif petugas, sistem ini meningkatkan efektivitas pelayanan karena masyarakat tidak lagi perlu membawa banyak dokumen fisik. Data pemohon kini terintegrasi secara digital, sehingga mempermudah proses validasi dan pengarsipan. Sebelumnya, pencatatan data dilakukan secara manual yang memakan waktu lebih lama dan berpotensi terjadi kesalahan administratif. Dengan sistem online, petugas dapat bekerja lebih efisien karena semua informasi sudah tersimpan dalam database yang lebih mudah diakses. Selanjutnya, wawancara bersama masyarakat:

"Prosesnya cukup cepat, hanya saja terkadang ada gangguan teknis. Jika sistem berjalan lancar, saya bisa mendapatkan sidik jari dan SKCK dalam waktu yang lebih singkat dibanding sebelumnya."

Dari sisi pengguna layanan, seorang pemohon SKCK mengakui bahwa proses pendaftaran sidik jari kini lebih cepat dibanding metode manual yang digunakan sebelumnya. Namun, ia juga mengungkapkan bahwa gangguan teknis masih menjadi kendala dalam prosesnya. Jika sistem berjalan dengan lancar, ia bisa mendapatkan hasil sidik jari dan SKCK dalam waktu singkat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah lebih efisien, ada faktor teknis yang masih perlu diperbaiki untuk memastikan pelayanan berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas dan efisiensi pelaksanaan sistem AK-23 online di Polres Morowali menunjukkan hasil yang positif. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, petugas lebih mudah dalam melakukan pencatatan dan

validasi data, serta masyarakat mendapatkan layanan yang lebih efisien dibandingkan metode sebelumnya. Namun, efektivitas sistem ini masih bergantung pada faktor teknis seperti kestabilan jaringan internet. Dengan demikian, indikator efektivitas dan efisiensi pelaksanaan dapat dikategorikan sebagai baik, meskipun perlu ada perbaikan dalam aspek teknis untuk mengoptimalkan sistem sepenuhnya.

Sistem Pengawasan dan Pengendalian

Sistem pengawasan dan pengendalian mencakup mekanisme monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa sistem AK-23 online berjalan sesuai prosedur dan bebas dari penyalahgunaan. Untuk mengetahui bagaimana sistem pengawasan dan pengendalian dalam efektivitas Sistem Pendaftaran Sidik Jari AK-23 Online di Satuan Reserse Kriminal Polres Morowali, penulis mewawancarai Kasatreskrim Polres Morowali:

"Kami masih menghadapi tantangan dalam pengawasan sistem ini. Beberapa kasus menunjukkan adanya ketidaksesuaian prosedur, seperti pemohon yang harus mengulang proses akibat kesalahan input data."

Kepala Satreskrim menjelaskan bahwa masih terdapat tantangan dalam pengawasan sistem AK-23 online. Beberapa kasus menunjukkan adanya kesalahan prosedural, seperti pemohon yang harus mengulang proses pendaftaran karena terjadi kesalahan input data. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan terhadap kualitas layanan masih belum optimal. Kurangnya sistem kontrol menyebabkan ketidaksesuaian prosedur yang merugikan masyarakat dalam proses administrasi. Ungkapan selanjutnya diutarakan oleh salah satu informan selaku anggota kepolisian:

"Saat ini, pengawasan terhadap sistem masih kurang ketat. Kami tidak memiliki mekanisme yang jelas untuk melaporkan gangguan teknis, sehingga perbaikannya sering tertunda."

Berdasarkan hasil wawancara di atas, seorang petugas pendaftaran sidik jari menyampaikan bahwa pengawasan terhadap sistem masih belum berjalan dengan baik. Salah satu kendala utama adalah tidak adanya mekanisme yang jelas untuk melaporkan gangguan teknis, sehingga proses perbaikan sering tertunda. Ini menyebabkan beberapa gangguan dalam sistem tidak segera ditangani, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan bagi masyarakat. Petugas mengakui bahwa perbaikan pengawasan sangat diperlukan agar kendala teknis bisa segera diatasi. Selanjutnya, wawancara bersama masyarakat:

"Saya sempat mengalami masalah karena data saya salah input. Tidak ada mekanisme pengaduan yang jelas, jadi saya harus bolak-balik ke kantor polisi untuk mengurus koreksi data."

Seorang pemohon SKCK berbagi pengalaman bahwa ia mengalami kesalahan input data saat melakukan pendaftaran sidik jari. Ketika mencoba memperbaiki kesalahan tersebut, ia menemukan bahwa tidak ada mekanisme pengaduan yang jelas, sehingga ia harus bolak-balik ke kantor polisi untuk menyelesaikan masalahnya. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dan menunjukkan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian masih kurang efektif dalam menangani permasalahan teknis yang dihadapi pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, dapat disimpulkan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian dalam penerapan sistem AK-23 online masih belum optimal. Beberapa permasalahan utama yang muncul adalah ketidaksesuaian prosedur, tidak adanya mekanisme pelaporan gangguan teknis yang jelas, serta kurangnya sistem pengaduan yang efektif bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan berbagai kendala yang berdampak pada keterlambatan pelayanan dan ketidaknyamanan bagi pengguna. Oleh karena itu, indikator sistem pengawasan dan pengendalian dapat dikategorikan sebagai kurang baik, karena belum mampu memastikan bahwa sistem berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, diperlukan mekanisme pengawasan yang lebih ketat, sistem pelaporan yang lebih responsif, serta jalur pengaduan yang jelas bagi masyarakat.

Pembahasan

Penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online di Satuan Reserse Kriminal Polres Banggai Kepulauan pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Tujuan tersebut telah dirumuskan dengan cukup jelas, yakni agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel dibandingkan dengan sistem manual. Kejelasan tujuan ini penting karena, menurut Edward III (1980), implementasi kebijakan hanya dapat berjalan optimal apabila para pelaksana memahami arah dan maksud dari kebijakan yang diterapkan. Namun dalam praktiknya, ditemukan kesenjangan antara pemahaman normatif dengan realitas di lapangan. Sebagian aparat menilai sistem ini sebagai inovasi yang mendukung percepatan pelayanan, sementara yang lain menganggapnya sebagai beban tambahan sehingga penerapannya belum sepenuhnya konsisten.

Pemahaman aparat terhadap sistem menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi. Aparat yang terbiasa dengan teknologi informasi relatif mudah beradaptasi dengan mekanisme baru, sedangkan mereka yang kurang familiar menghadapi hambatan ketika melakukan input data dan validasi dokumen. Kondisi ini menguatkan pandangan Dwiyanto (2008) bahwa kualitas sumber daya manusia sangat menentukan mutu pelayanan publik, terutama ketika layanan tersebut berbasis teknologi. Akibatnya, meskipun sistem AK-23 online dirancang untuk mendukung efisiensi, keterbatasan kompetensi teknis aparat menyebabkan hasil yang dicapai belum optimal.

Dari sisi proses pelayanan, penggunaan sistem ini terbukti mampu mempersingkat waktu dibandingkan dengan prosedur manual. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama karena beberapa tahapan dapat dilakukan secara digital. Akan tetapi, kendala teknis berupa jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat di kantor kepolisian masih menghambat kelancaran layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Osborne & Gaebler (1992) yang menegaskan bahwa reformasi birokrasi berbasis teknologi tidak hanya menuntut adanya sistem baru, tetapi juga kesiapan infrastruktur yang menopang pelaksanaannya.

Aspek responsivitas terhadap masyarakat juga menjadi catatan penting. Masyarakat memang menilai sistem ini lebih transparan, tetapi mereka juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi. Banyak pemohon yang belum terbiasa dengan layanan online sehingga tetap harus datang ke kantor untuk meminta penjelasan langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa aparat lebih banyak berfokus pada aspek teknis pelayanan dibandingkan memberikan edukasi publik. Padahal, menurut Denhardt & Denhardt (2003) dalam paradigma New Public Service, pelayanan publik tidak sekadar menyediakan layanan cepat dan efisien, melainkan juga membangun hubungan dialogis dengan masyarakat agar kebutuhan mereka dapat terjawab secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa implementasi sistem AK-23 online di Banggai Kepulauan masih menghadapi hambatan baik dari segi infrastruktur, literasi digital masyarakat, maupun kapasitas aparat. Meski demikian, sistem ini tetap membawa kemajuan dalam hal kecepatan dan transparansi pelayanan. Untuk mencapai efektivitas yang lebih maksimal, diperlukan langkah-langkah pendukung seperti peningkatan kompetensi aparat melalui pelatihan, penguatan jaringan internet, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Dengan cara ini, sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

KESIMPULAN

Penerapan sistem pendaftaran sidik jari AK-23 online di Satuan Reserse Kriminal Polres Banggai Kepulauan pada dasarnya telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik, terutama dari segi kecepatan dan transparansi. Sistem ini menunjukkan adanya upaya nyata untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi yang menekankan pelayanan cepat, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Meski demikian, efektivitas sistem ini belum tercapai secara optimal. Hambatan yang ditemui mencakup keterbatasan pemahaman aparat, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kendala infrastruktur seperti jaringan internet dan perangkat penunjang. Kondisi ini memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi tidak hanya membutuhkan kejelasan tujuan kebijakan, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung yang memadai. Dengan demikian, diperlukan strategi pendukung berupa peningkatan kapasitas aparat melalui pelatihan, perluasan akses infrastruktur teknologi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Upaya ini penting agar sistem AK-23 online tidak hanya menjadi instrumen administratif, melainkan benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

REFERENSI

- Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 2(2), 1-23.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The New Public Service: An Approach to Reform. *International Review of Public Administration, Taylor & Francis Journals*, 8(1), 3-10.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Herdiansyah, H. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Salemba Humanika.
- Jamin, M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992) *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Aksara.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Siagian, S. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Rineka Cipta.
- Sugiyono, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.