

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) SECARA ONLINE DI KANTOR
KEPOLISIAN RESOR NGANJUK**

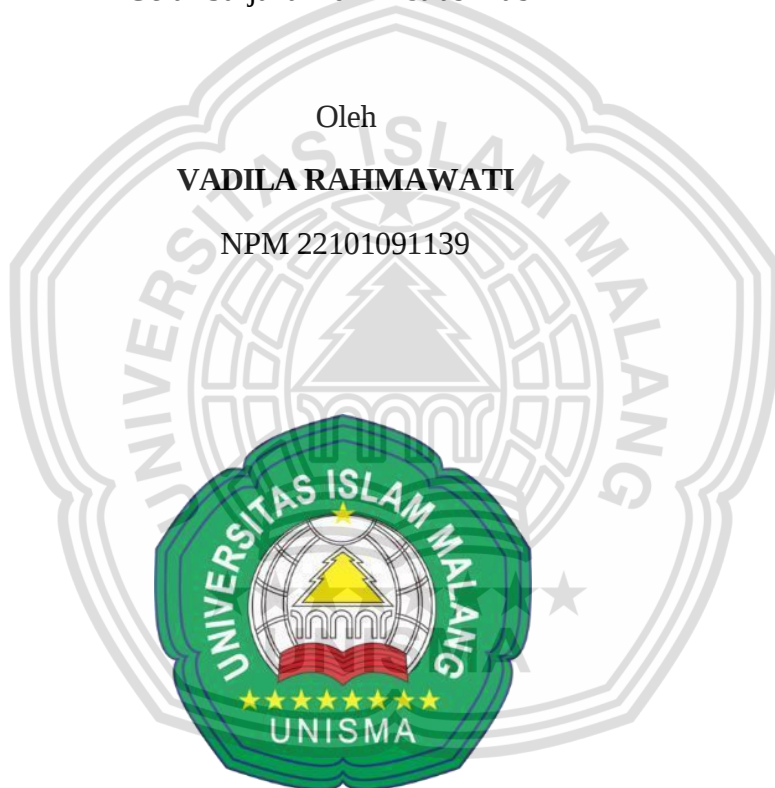
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

VADILA RAHMAWATI

NPM 22101091139



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2025

RINGKASAN

Vadila Rahmawati, 2025, NPM 22101091139 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online Di Kantor Kepolisian Resor Nganjuk, Dosen Pembimbing I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si., M.Si, Dosen Pembimbing II Dr. Suyeno, S.Sos., M.AP

Kepolisian RI membuat sebuah inovasi dengan SKCK Online sebagai bentuk pelaksanaan dari fokus ketiga yaitu percepatan pelayanan publik, dan perwujudan dari pelaksanaan Peraturan Kapolri No.18 tahun 2014 tentang Tata cara Penerbitan SKCK dengan pengisian formulir manual dan pendaftaran online. Sehingga Polri meluncurkan layanan SKCK Online yang dapat diakses melalui aplikasi resmi yaitu Super Apps Presisi Polri Melalui layanan ini, masyarakat dapat melakukan beberapa tahapan pengurusan SKCK secara daring. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala yang mana informasi mengenai SKCK Online belum diketahui oleh seluruh masyarakat. Selain itu, keterbatasan literasi digital, dan kendala teknis pada sistem membuat pemohon kembali memilih metode konvensional.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Inovasi Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kantor Kepolisian Resor Nganjuk. Fokus Penelitian dalam penelitian ini yaitu inovasi Polres Nganjuk dalam menjalankan perannya memberikan pelayanan SKCK dengan menggunakan teori pelayanan publik menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu 1) Tangibles (Bukti Fisik), 2) Reliability, (kehandalan), 3) Responsiveness, (Ketanggapan) 4), Assurance 5), Emphaty (Empati). Serta Faktor Penghambat atau Kendala Dari Pelayanan Penerbitan SKCK Online Di Polres Nganjuk. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Milles, Huberman, & Saldana. (2014) yang meliputi 4 tahap yaitu pengumpulan data, Kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi SKCK Online di Polres Nganjuk dapat dikatakan berjalan dengan baik yang mana dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik yaitu 1) Tangibles (Bukti Fisik), 2) Reliability, (kehandalan), 3) Responsiveness, (Ketanggapan) 4), Assurance 5), Emphaty (Empati) mendapatkan hasil yang baik serta memberikan kemudahan bagi masyarakat, Selain itu, pertama faktor penghambat pada jaringan internet yang sering kali mengganggu pemohon dan petugas pada saat mengunggah dokumen atau verifikasi permintaan. Kedua sosialisasi mengenai SKCK Online ini belum menyeluruh ke desa desa sehingga menghambat efektivitasnya. Dan terakhir penggunaan teknologi yang kurang familiar bagi masyarakat sehingga seringkali membuat proses lebih lama. Kesimpulan hasil penelitian ini sudah dapat berjalan sesuai harapan, walaupun masih terdapat penghambat dalam pelayanan penelitian SKCK secara online. Rekomendasi yang dapat diberikan dengan menjalin kerja sama strategis dengan penyedia layanan internet serta memperluas sosialisasi dan pelatihan literasi digital pada masyarakat pedesaan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, SKCK Online, Polres Nganjuk

SUMMARY

Vadila Rahmawati, 2025, NPM 22101091139 Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Improving the Quality of Service in Issuing Police Record Certificates (SKCK) Online at the Nganjuk Police Resort Office, Supervisor I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si., M.Si, Supervisor II Dr. Suyeno, S.Sos., M.AP

The Indonesian Police made an innovation with SKCK Online as a form of implementation of the third focus, namely the acceleration of public services, and the realization of the implementation of the National Police Chief's Regulation No. 18 of 2014 concerning Procedures for Issuance of SKCK by filling out manual forms and online registration. So that the National Police launched the SKCK Online service which can be accessed through the official application, namely the National Police Precision Super Apps Through this service, the public can carry out several stages of SKCK management online. However, in its implementation, there are still obstacles where information about SKCK Online is not known by the entire community. In addition, the limitations of digital literacy, and technical obstacles in the system make applicants choose conventional methods again.

The purpose of this study is to know, describe, and analyze Service The purpose of this study is to determine, describe, and analyze service innovations in the issuance of online police record certificates (SKCK) at the Nganjuk Police Resort Office. The focus of this research is the innovation of the Nganjuk Police in carrying out its role in providing SKCK services by using public service theory using the dimensions of public service quality, namely 1) Tangibles (Physical Evidence), 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Empathy. As well as inhibiting factors or obstacles to online SKCK issuance services at the Nganjuk Police Resort. The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach using primary and secondary data sources. The data analysis technique used is Milles, Huberman, & Saldana. (2014) which includes 4 stages: data collection, data condensation, data presentation, and conclusions.

The results of the study indicate that the Online SKCK Innovation at the Nganjuk Police can be said to be running well which is seen from the dimensions of public service quality, namely 1) Tangibles (Physical Evidence), 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance 5) Empathy (Empathy) getting good results and providing convenience for the community, In addition, the first inhibiting factor is the internet network which often interferes with applicants and officers when uploading documents or verifying requests. Secondly, the socialization of the Online SKCK has not been comprehensive to the villages so that it hinders its effectiveness. And finally, the use of technology that is less familiar to the community so that it often makes the process longer. The conclusion of this study has been able to run as expected, although there are still obstacles in the online SKCK research service. Recommendations that can be given are establishing strategic cooperation with internet service providers and expanding socialization and digital literacy training in rural communities.

Keywords: Service Innovation, SKCK Online, Nganjuk Police

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan bangsa yang kaya akan nilai-nilai kebijaksanaan, manfaat, serta kekuatan yang luar biasa. Salah satu wujud nyata dari kekuasaan eksekutif di negara ini adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Institusi ini dibentuk oleh berbagai unsur masyarakat yang memiliki latar belakang beragam dan berperan penting dalam menjaga keamanan serta ketertiban. Dalam pelaksanaan tugasnya, POLRI memiliki tanggung jawab untuk melayani dan melindungi masyarakat melalui berbagai satuan kerja, baik di tingkat pusat (Polda), kabupaten/kota (Polres), maupun kecamatan (Polsek). Salah satu fungsi penting yang dijalankan adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), yang telah menjadi bagian dari sistem administrasi kepolisian sejak lama sebagai bentuk pelayanan publik di bidang hukum dan keamanan..

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah organisasi yang menyelenggarakan keamanan, penegakan hukum, dan layanan publik lainnya yang berkaitan dengan administrasi kepolisian, mulai dari tingkat ibu kota, nasional, hingga daerah. Tugas utama Polri adalah menyelenggarakan layanan publik dalam lingkup penegakan hukum untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Untuk memulihkan kepercayaan publik kepada pemerintah, pemerintah wajib berupaya meningkatkan standar pelayanan. Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah... Satu-satunya cara untuk memulihkan kepercayaan publik adalah dengan memperkenalkan

inovasi-inovasi baru dalam penyediaan layanan publik. Sebagaimana dikutip dalam Suwarno (2008:9), Dananpour mengatakan: Inovasi bisa muncul dalam bentuk barang atau layanan yang baru, teknologi terkini dalam cara produksi, sistem administrasi dan struktur yang berbeda, atau pendekatan baru untuk anggota dalam sebuah organisasi.

Istilah inovasi berasal dari kata *innovare* yang berarti mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang baru. Di sisi lain, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan inovasi sebagai sesuatu yang baru, suatu temuan yang berbeda dari pengetahuan atau praktik yang ada, seperti konsep, teknik, atau peralatan yang baru. Pendorong utama inovasi di sektor publik adalah tuntutan akan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai aspek tata kelola pemerintahan yang baik, yang pada akhirnya menjadi kekuatan pendorong di balik kinerja yang lebih baik di lembaga publik, yang mendefinisikan sektor ini. Menurut Suwarno (2008:24), suatu organisasi (baik komersial maupun publik) membutuhkan inovasi karena tiga alasan:

1. Bisnis menengah dan besar memanfaatkan beberapa strategi manajemen, seperti just-in-time, manajemen rantai pasokan, alih daya, dan kualitas total atau rekayasa ulang proses bisnis, agar dapat bersaing dan tetap bertahan. Namun, hanya segelintir yang berani menyimpang dari arus utama dan membuat inovasi yang signifikan.
2. Organisasi cenderung menjadi tidak fleksibel dan kaku karena metode manajemen tradisional ini.
3. Dampak inovasi dapat dirasakan di tingkat akar rumput secara besar-besaran terhadap kinerja dan profitabilitas organisasi.

Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK secara online menghadirkan perubahan signifikan dalam proses pengurusan surat keterangan catatan kepolisian. Sebelum adanya SKCK online masyarakat harus datang ke kantor polisi untuk mengurus SKCK yang seringkali melibatkan antrian panjang dan proses yang cukup memakan waktu. Dengan adanya SKCK secara online masyarakat/pemohon dapat mengajukan permohonan secara online melalui aplikasi resmi polri, dapat mempercepat proses pelayanan, memiliki waktu yang efisien pemohon juga dapat melakukan permohonan kapan saja dan dimana saja hingga dapat memberikan kemudahan dalam pengurusan SKCK, serta mengunggah dokumen persyaratan dan membayar biaya secara elektronik. Namun beberapa tahapan seperti sidik jari dan pencetakan SKCK juga harus dilakukan di kantor polisi

Inovasi yang diciptakan atau ditingkatkan dengan memanfaatkan perangkat yang efektif dapat menghasilkan hasil yang bermanfaat, yang berujung pada peningkatan kinerja. Salah satu contoh instansi pemerintah yang menerapkan inovasi dalam pelayanan publik adalah kepolisian. Dalam konteks ini, kepolisian berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai aparatur negara, kepolisian tidak hanya memiliki tanggung jawab dan wewenang yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tetapi juga bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri. Hal ini mencakup pemeliharaan ketertiban dan keamanan masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta menciptakan ketenteraman masyarakat dan penghormatan terhadap hak asasi

manusia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan atau prosedur yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik bagi seluruh warga negara dan penduduk. Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik. Kepolisian harus selalu siap memenuhi tuntutan dan permintaan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Proses penerbitan SKCK merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) diberikan kepada pemohon atau masyarakat oleh POLRI melalui Satuan Intelijen Keamanan (SID) berdasarkan hasil verifikasi data pribadi dan catatan kepolisian yang tersimpan dalam arsip kepolisian, untuk memenuhi persyaratan atau permintaan khusus yang diajukan atas dasar alasan pribadi. Dalam prosedur lamaran pekerjaan, SKCK berfungsi sebagai salah satu kriteria utama, yang bertujuan untuk mengetahui riwayat pelanggaran hukum calon pelamar.

Definisi SKCK Polri adalah sebagai berikut, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 18 Tahun 2014: Surat resmi yang diberikan polisi kepada warga negara yang memintanya atau yang memiliki persyaratan khusus berdasarkan undang-undang yang mengamanatkannya dikenal sebagai Surat Keterangan Polisi. Pemohon harus memberikan dokumen asli, menjawab semua pertanyaan pada formulir, dan mengirimkannya kembali ke petugas layanan. Sebagai bagian dari area

prioritas ketiga—untuk meningkatkan layanan publik—Kepolisian Indonesia telah meluncurkan sistem SKCK daring dan dengan demikian, kesadaran akan proses untuk memperoleh SKCK berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Nomor 18 Tahun 2014, yang mencakup pendaftaran daring dan pengisian formulir manual. Sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi, Polri meluncurkan layanan **SKCK Online** yang dapat diakses melalui aplikasi resmi yaitu **Super Apss Presisi Polri** Melalui layanan ini, masyarakat dapat melakukan beberapa tahapan pengurusan SKCK secara daring. Dengan adanya SKCK Online, proses pendaftaran dapat dilakukan dari rumah, sehingga mengurangi waktu tunggu dan antrian di kantor polisi. Aplikasi ini juga dianggap sebagai bentuk transparansi dalam pelayanan, karena memberikan informasi yang jelas terkait biaya dan alur proses.

Polres Kabupaten Nganjuk mampu meningkatkan layanannya menjadi lebih cepat dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi era modern berkat regulasi ini. Hal ini meningkatkan transparansi sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintah. Tujuan dari sistem penerbitan SKCK daring ini adalah untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Pada akhir tahun 2016, inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan standar layanan SKCK ini telah diimplementasikan dan diuji coba pada bulan Februari 2017 di beberapa Polres sebelum diterapkan di seluruh jajaran kepolisian di Indonesia. Diharapkan dengan diperkenalkannya SKCK daring ini, proses pengurusan SKCK di lingkungan sekitar dapat disederhanakan dan dipermudah.

Adapun mekanisme pelayanan pembuatan SKCK secara berbasis online adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Pembuatan SKCK Secara Online
Sumber: Kepolisian Republik Indonesia (2021)

Alur mengajukan SKCK yang dilakukan Secara Online :

1. Pemohon bisa membuka Aplikasi Play Store ketik ” Presisi Polri “
2. Pemohon mengisi data identitas
3. Pemohon mencetak Kode Registrasi dan bukti pembayaran (BRIVA) yang masuk ke email.
4. Pemohon membawa persyaratan SKCK seperti fotocopy KTP, KK, Akta kelahiran
5. Tanda Bukti Aktif JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)
6. Membawa Pas Foto terbaru dan warna ukuran 4×6 sebanyak 3 lembar.

Dengan mengajukan secara online, masyarakat yang ingin mendaftar SKCK dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena hanya perlu mendaftar melalui Aplikasi Presisi Polri dengan memilih kantor kepolisian

yang dituju. Masyarakat dapat dengan mudah mengajukan SKCK pada aplikasi tersebut. Setelah mengisi seluruh data yang diminta di dalam Aplikasi Presisi Polri masyarakat dapat membayar pengajuan SKCK secara langsung sesuai dengan metode pembayaran yang telah disediakan. Kemudian nantinya masyarakat akan mendapatkan balasan berupa email sebagai bukti telah melakukan pembayaran dan mendapatkan barcode registrasi untuk dicetak/print. Masyarakat dapat membawa bukti beserta persyaratan skck lainnya dan barcode yang sudah dicetak/print tersebut ke kantor kepolisian terdekat lalu tinggal mengantri saja dan akses pelayanan juga akan lebih cepat karena petugas hanya print out data yang sudah di input pada aplikasi terkait.

Namun demikian, dalam implementasinya, aplikasi SKCK Online masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan, khususnya di daerah seperti Polres Nganjuk. Meskipun sudah tersedia, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau tidak mampu mengakses layanan ini dengan baik dan lebih memilih untuk melakukan pembuatan skck secara manual. Faktor seperti keterbatasan literasi digital, dan kendala teknis pada sistem membuat pemohon kembali memilih metode konvensional.

Maka dari itu Kantor Kepolisian Resort Nganjuk juga menerapkan inovasi pelayanan SKCK tersendiri yaitu "SKCK MEWAH (SKCK MELALUI WHATSHAPP)" Guna memaksimalkan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat khususnya pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Sat Intelkam Polres Nganjuk membuat **PELAYANAN SKCK MEWAH (MELALUI WHATSAPP) POLRES NGANJUK** yang mana diharapkan dengan adanya layanan ini masyarakat akan lebih mudah

dalam mendapatkan Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) serta akan lebih mendekatkan Kepolisian khususnya Polres Nganjuk dengan masyarakat.

Atas permintaan seseorang yang membutuhkannya untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan atau kegiatan lainnya, Kepolisian akan memberikan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Informasi mengenai apakah individu tersebut terdaftar atau pernah melakukan tindak pidana atau pelanggaran norma sosial dapat ditemukan di dokumen ini. Informasi ini juga dapat digunakan untuk menunjukkan apakah individu tersebut merupakan anggota kelompok terlarang.

Pelaksanaan SKCK MEWAH (Melalui Whatsapp) dilaksanakan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan etika pelayanan dan tetap berpedoman dengan mekanisme yang telah ditetapkan dalam undang – undang atau peraturan lainnya.



Gambar 1. 2 Mekanisme Inovasi Skck Mewah Polres Nganjuk

Sumber : Media Sosial Polres Nganjuk

Keunggulan dari inovasi SKCK MEWAH ini yaitu:

1. Memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat.

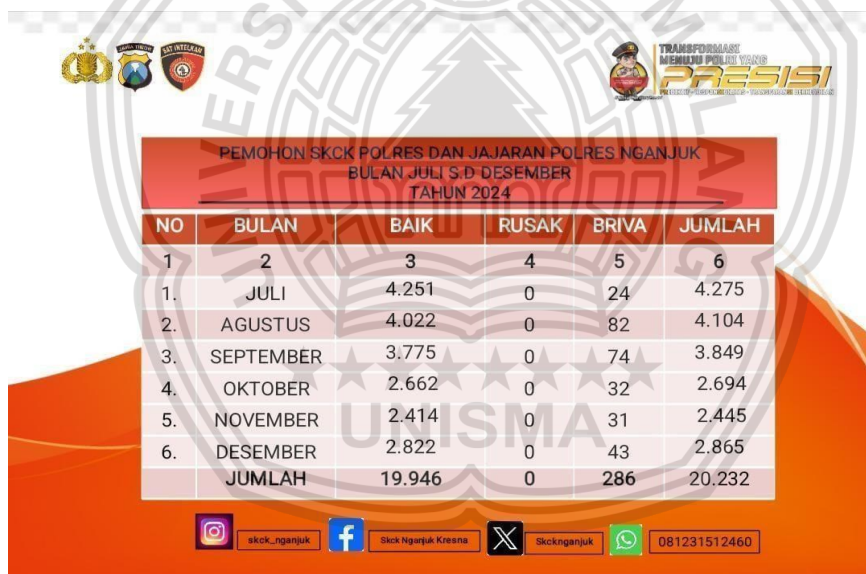
2. Memberikan informasi kepada masyarakat sehubungan dengan SKCK.
3. Mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK.

Dalam inovasi tersebut Polres Nganjuk juga memiliki syarat dan ketentuannya yaitu:

1. Berlaku untuk pemohon SKCK yang memiliki KTP kab. Nganjuk
2. Pelayanan dilakukan pada jam kerja (Senin - Jum'at) jam 08.00 – 13.00 WIB

Sebagai dampak dari meningkatnya permintaan layanan ini, Polres Nganjuk tengah mengembangkan layanan baru yang memungkinkan pengguna mengelola aplikasi SKCK secara daring.

Berikut data pemohon SKCK di Polres Nganjuk:



PEMOHON SKCK POLRES DAN JAJARAN POLRES NGANJUK BULAN JULI S.D DESEMBER TAHUN 2024					
NO	BULAN	BAIK	RUSAK	BRIVA	JUMLAH
1.	JULI	4.251	0	24	4.275
2.	AGUSTUS	4.022	0	82	4.104
3.	SEPTEMBER	3.775	0	74	3.849
4.	OKTOBER	2.662	0	32	2.694
5.	NOVEMBER	2.414	0	31	2.445
6.	DESEMBER	2.822	0	43	2.865
	JUMLAH	19.946	0	286	20.232

 skck_nganjuk
  Sisa Nganjuk Kreasi
  Skcknganjuk
  081231512460

Gambar 1. 3 Pemohon SKCK di Polres Nganjuk Jajaran Tahun 2024

Sumber: Website Polisi Resort Nganjuk, (2021)

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, layanan SKCK elektronik (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) telah diterapkan di Polres Nganjuk. Mencermati inovasi yang diperkenalkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) ini dan tantangan yang telah dibahas sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan SKCK elektronik di Polres Nganjuk dan mengeksplorasi potensi manfaatnya bagi masyarakat luas maka dari itu judul dalam penelitian ini adalah **“Peningkatan Kualitas**

Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online Di Kantor Kepolisian Resor Nganjuk” dengan harapan meningkatkan sumbangan dalam pengembangan pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan zaman dan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka perumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK secara online di Polres Nganjuk ?
2. Apa Faktor Penghambat atau Kendala Dari Pelayanan Penerbitan SKCK secara Online Di Polres Nganjuk ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk dapat diketahui yaitu Peningkatan Kualitas Pelayanan Online Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Di Polres Nganjuk
2. Untuk dapat diketahui yaitu Kendala Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian Online Di Polres Nganjuk.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman yang lebih mendalam dan pengetahuan yang lebih luas di bidang administrasi publik, khususnya dalam upaya peningkatan pemberian pelayanan publik, dengan fokus khusus pada proses perolehan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi

Kepolisian Resor Nganjuk dan memberikan rekomendasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan online penerbitan SKCK.



BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polres Nganjuk beberapa indikator berhasil terlaksana dengan cukup baik dan Peningkatan Kualitas pelayanan publik di Polres Nganjuk efektif. Namun, dalam implementasinya beberapa indikator menjadi penghambat. Hal ini dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml (1990) dalam Pasolong (2013:135), yaitu 1) Tangibles (Bukti Fisik) yang terdiri dari Penampilan Petugas/Aparatur Dalam Melayani Pelanggan, Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan, dan Kemudahan Proses Layanan Pelanggan Baru. 2) Reliability (kehandalan) yang terdiri dari Memiliki Standart Pelayanan yang jelas, Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Proses Layanan, dan Kedisiplinan Aparatur dalam Melakukan Pelayanan. 3) Responsiveness (Ketanggapan) yang terdiri dari Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat, Semua Keluhan dan Pertanyaan Pengguna di Respon oleh Petugas, dan Sosialisasi Kebijakan Baru pada Pengguna/ Pemohon. 4) Assurance (Jaminan) yang terdiri dari Petugas Memberikan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan, Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan. 5) Emphaty (Empati) yang terdiri dari Sikap Sopan Santun dan Ramah Petugas, Petugas Melayani

Dengan Tidak Diskriminatif, dan Mendahulukan Pengguna dengan Keterbatasan Khusus.

Untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), indikator Penampilan Petugas/Aparatur Dalam Melayani Pelanggan diterapkan dengan penampilan petugas yang rapi, atribut dan sikap profesional petugas yang baik. Selanjutnya kenyamanan tempat melakukan pelayanan disediakan dengan ruang tunggu yang nyaman. Terakhir indikator kemudahan proses layanan pelanggan baru dipermudah dengan aplikasi Polri Super App yang lebih nyaman dan efisien. Kedua untuk dimensi *Realibility* (kehandalan), indikator memiliki SOP yang jelas yang mana di terapkan dengan alur layanan, kelengkapan berkas, durasi penyelesaian, dan sikap petugas, memastikan proses yang terstruktur dan transparan. Selanjutnya Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Proses Layanan dinilai cukup membantu warga, namun masih ada kendala seperti masalah jaringan. Terakhir Kedisiplinan Aparatur dalam Melakukan Pelayanan diterapkan melalui sikap disiplin petugas yang senantiasa membuka loket pelayanan sesuai jadwal, yakni pukul 08.00 WIB, serta hadir dengan atribut lengkap sebagai wujud profesionalisme institusional.

Ketiga, dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), indikator Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat diimplementasikan dengan proses pelayanan yang dapat diselesaikan dengan cepat, yakni sekitar 2 hingga 5 menit, asalkan dokumen lengkap dan jaringan stabil. Namun, terkendala pada penggunaan teknologi oleh masyarakat yang

membuat proses lebih lama. Selanjutnya, Semua Keluhan dan Pertanyaan Pengguna di Respon oleh Petugas di implementasikan dengan sistem monitoring pengaduan yang terstruktur untuk mendukung Peningkatan Kualitas layanan SKCK online melalui medias sosial. Terakhir Sosialisasi Kebijakan Baru pada Pengguna/ Pemohon di implementasikan melalui sosialisasi langsung pada saat pemohon datang ke kantor melakukan pelayanan, tetapi sosialisasi belum menyeluruh ke desa desa sehingga menghambat efektivitasnya.

Keempat, dimensi *Assurance* (Jaminan), indikator Petugas Memberikan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan yang mana diimplementasikan sesuai dengan PP No. 60 Tahun 2016 sebesar Rp30.000 dan menerapkan sistem pembayaran non-tunai melalui bank untuk mencegah terjadinya 127 pungutan liar. Selanjutnya indikator Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan diimplementasikan dengan komitmen yang diwujudkan melalui penerbitan dan penayangan Maklumat Pelayanan serta Maklumat Kompensasi secara terbuka di ruang pelayanan. Kelima, *Emphaty* (Empati), indikator Sikap Sopan Santun dan Ramah Petugas yang diimplementasikan dengan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) secara konsisten sebagai wujud empati dan komitmen terhadap pelayanan publik yang humanis. Selanjutnya, Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif yang diimplementasikan dengan pelayanan yang setara kepada seluruh pemohon tanpa memandang status sosial, tingkat pendidikan, usia, atau kemampuan dalam menggunakan teknologi. Terakhir, Mendahulukan Pengguna dengan Keterbatasan Khusus yang

diimplementasikan dengan petugas memberikan prioritas kepada pemohon berkebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, ibu hamil, maupun masyarakat yang kurang memahami teknologi.

Sehingga secara keseluruhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) online di Polres Nganjuk dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik meskipun ada beberapa kendala dalam penerapannya sehingga menghambat efektivitas dari inovasi SKCK Online tersebut. Hal ini terlihat dari kelima dimensi yang mana untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) khususnya indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses layanan yang masih ada kendala seperti masalah jaringan. Selanjutnya dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), khususnya indikator petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat penggunaan teknologi oleh masyarakat yang belum maksimal dan masyarakat belum familiar sehingga membuat proses lebih lama. Terakhir indikator sosialisasi kebijakan baru pada pengguna/ pemohon dimana sosialisasi belum menyeluruh ke desa desa sehingga menghambat efektivitasnya. Hal ini kemudian yang menghambat Peningkatan Kualitas pelayanan dalam penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) berbasis digitalisasi di Kantor Kepolisian Resor Nganjuk yang dapat dikatakan berjalan dengan baik meskipun ada tiga kendala tersebut.

2. Faktor Penghambat atau Kendala Dari Pelayanan Penerbitan SKCK Online Di Polres Nganjuk ini meliputi: *pertama*, gangguan jaringan yang tidak stabil berdampak pada sisi internal petugas seperti saat input atau verifikasi

data yang lambat atau gagal diakses maupun di sisi pemohon yang mengakses aplikasi dari rumah. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan saat mencoba mendaftar secara online karena aplikasi tidak responsif akibat jaringan yang tidak stabil. *Kedua*, sosialisasi yang belum merata ke daerah pedesaan disebabkan oleh rendahnya partisipasi dalam pemanfaatan layanan digital tersebut, keterbatasan anggaran dan kurangnya respon masyarakat. Sehingga berdampak pada kurangnya pemahaman masyarakat desa tentang mekanisme layanan SKCK online. *Ketiga*, masyarakat tidak familiar dengan teknologi serta kurangnya sosialisasi menyebabkan mereka tidak mengetahui keberadaan layanan melalui aplikasi, atau tidak memiliki kemampuan untuk mengoperasikannya. Akibatnya, sebagian besar dari mereka tetap datang langsung ke kantor kepolisian guna mendapatkan bantuan langsung dari petugas.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Berbasis Digitalisasi Di Kantor Kepolisian Resor Nganjuk yaitu:

1. Bagi Polres Nganjuk khususnya bidang pelayanan administrasi Polres Nganjuk, untuk mengatasi permasalahan gangguan jaringan yang tidak stabil, Polres Nganjuk dapat menjalin kerja sama strategis dengan penyedia layanan internet maupun pemerintah daerah dalam memperluas dan memperkuat infrastruktur jaringan, khususnya di wilayah pedesaan

yang selama ini belum terjangkau sinyal optimal. Langkah ini akan membantu memastikan proses input dan verifikasi data oleh petugas berjalan lancar, serta memudahkan masyarakat mengakses aplikasi SKCK online dari rumah tanpa hambatan teknis.

2. Selain itu, mengingat masih rendahnya pemahaman masyarakat, terutama di daerah pedesaan, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih masif dan merata. Kegiatan sosialisasi ini dapat dilakukan melalui pertemuan warga, penyuluhan di balai desa, pemasangan baliho atau spanduk di lokasi strategis, hingga pemanfaatan media sosial dan radio lokal. Dengan demikian, informasi tentang prosedur, persyaratan, dan manfaat SKCK online dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.
3. Bagi seluruh pemerintah desa, salah satu solusi untuk mengatasi kendala masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi adalah dengan mengadakan program pelatihan literasi digital. Pelatihan ini dapat dilakukan secara berkala, melibatkan perangkat desa, komunitas pemuda, atau relawan teknologi untuk membantu warga memahami cara mengakses dan menggunakan aplikasi SKCK online. Dengan adanya pendampingan langsung, diharapkan masyarakat dapat lebih percaya diri mengurus SKCK secara mandiri melalui sistem digital.
4. Terakhir, pembentukan layanan pendampingan di tingkat desa dan mobil keliling. Untuk menjembatani kesenjangan kemampuan teknologi, Polres Nganjuk dapat membentuk posko bantuan atau layanan pendampingan di kantor desa, atau bahkan menghadirkan unit pelayanan keliling yang

dilengkapi petugas terlatih. Melalui pendekatan ini, masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi online tetap dapat memanfaatkan layanan digital dengan bantuan petugas, sehingga tetap efisien dan mengurangi antrean di kantor polisi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ancok, Djameludin (2012) Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta, Erlangga.
- Astuti, R.S (2020), *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang. Universitas Diponegoro Press
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A., et al. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya*. Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta, PT Rajagrafindo Persada.
- Hidayatullah, P., & Khawistara, J. K. (2015). *Pemrograman Web*. Informatika Bandung.
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3. United State Of America: SAGE Publications, Inc*
- Moleong, D. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2021). *Kebijakan Publik : Perumusan Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suwarno, Yogi, (2008). Inovasi di Sektor Publik. Cetakan ke-1. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Silalahi, U. (2009). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Ulum M. Chazienul.2018.Public Service (Tinjaun Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik). Malang. UB Press

Jurnal Dan Skripsi

- Alfonso, P. V. (2023). Analisis pengaruh pelayanan karyawan yang berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap retensi

pelanggan: Studi empiris pada salon kecantikan di Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1) <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1766>

Al Fajri, H. S. U., & Irawan, B. (2020). STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Samarinda Seberang). *eJournal Administrasi Negara*, 8(1), 8953-8964

Alamsyah, Anggriani. 2016. “PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management Dan New Public Service)” 04 (2).

Akbar, M., & Rizal, M. (2019). Pengaruh kecepatan dan ketepatan layanan terhadap kepuasan pelanggan di layanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(3), 88-95.

Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan (Studi kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *KarismaPro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9-16.

Almahdali, H. (2024). Tantangan dan peluang inovasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 4(2), 63-73. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v4i2.4104>

Baker, T., & McCarthy, B. (2019). *Understanding Empathy in Public Service: Implications for Service Design and Delivery*. *Journal of Service Management*, 30(5), 603-620. <https://doi.org/10.1108/JOSM-09-2018-0289>

Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Government and Politics*, 4(1), 32-40.

Devi, P., Muchsin, S., & Suyeno. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(1), 32–40.

Fauzyiah, S. (2017). Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Online Di Polresta Sidoarjo [*Skripsi*]. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya.

Fischer, R., & Smith, P. B. (2020). Empathy as a Key Component in Public Service Interactions: A Cross-Cultural Analysis. *International Journal of Public Administration*, 43(6), 491-503. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1626993>

Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *E-Journal UNDIP*

- Hossain, M. I., Rahman, M. M., & Islam, M. R. (2020). The role of technology readiness in enhancing public service delivery: An empirical study. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 763-780.
- Hukum, Fakultas, and Universitas Diponegoro. 2019. "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik" 2 (3): 541–57.
- Husni, M. (2018). *Pengaruh Kepastian Biaya terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 12(3), 123-135.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174-201.
- Indriani, S. S., & Manggalou, S. (2025). Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 408-416
- Listyaningsih, E. (2018). Efektivitas Sosialisasi Kebijakan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 45-58.
- Luahambowo, Y., & Idrus, O. (2025). Pengaruh disiplin kerja dalam meningkatkan pelayanan kinerja aparatur pemerintah desa di Kantor Desa Saeru Melayu. *Jurnal Dialogika*, 6(2), 51–60. <https://doi.org/10.31949/dialogika.v6i2.14086>
- Mosa, N. N. A. (2022). *Diskriminasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Catatan Sipil Masyarakat Penghayat Kepercayaan Agama Lokal di Kampung Adat Cireundeu, Kota Cimahi, Jawa Barat* [Skripsi, Universitas Katolik Parahyangan]. UNPAR Institutional Repository
- Muliawaty L, Hendrawan S.2020. Peranan E-Governmer Dalam Pelayanan Publik(Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi* vol.11 no.2
- Mt, J., & Malang, H. (2025). *EFEKTIVITAS PELAKSANAAN REWARD & PUNISHMENT DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) BKPSDM PEMERINTAH KOTA MALANG* Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Adiministrasi , Universitas Islam Pendahuluan Tinjauan Pustaka. 19(1), 18–25.
- Nafisah, F. R., Yunaidi, E., & Wahyudi, S. (2024). The Effect of Responsiveness and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in MSMEs Batik in Semarang City. *Research Horizon*, 4(6), 9–16.
- Nimas Aulia Nandha Pratama, Slamet Muchsin, & Roni Pindahanto Widodo. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak, Dan 3 In 1). *Jurnal Respon Publik. Universitas Islam Malang*, 14(4), 1–11.

- Nugroho, A. (2020). *Legalitas dalam Pelayanan Publik: Dampak terhadap Persepsi Masyarakat*. Jurnal Komunikasi Pembangunan, 18(1), 45-58.
- Nugroho, A., & Hidayati, R. (2022). Impact of community readiness on public service efficiency in the digital era. *Public Administration Review*, 82(3), 564-578.
- Paryanto, A., & Setiawan, I. (2021). Digital transformation in public service: A study on community readiness and satisfaction. *International Journal of Public Administration*, 44(6), 487-500.
- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(2), 100–115. <https://doi.org/10.54957/jolas.v2i2.182>
- Prasetyo, E., & Sari, R. M. (2020). *Jaminan Legalitas dalam Pelayanan Publik: Implikasi terhadap Kepercayaan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik, 15(2), 115-126.
- Purwanto. (2024). Hambatan utama transformasi digital dalam pelayanan publik. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 22(1), 13-21.
- Pujiantono, A., & Priyanto. (2023). Efektivitas pelayanan penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) secara online di Polres Bojonegoro. *SMIA – Edisi Khusus Pelayanan Publik*, 2, 633-646.
- Rahmawati, I., Juwanda, H., Ginanjar, S. E., Anwar, & Surtiah, I. (2023). *Sosialisasi Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Pasir Impun Kota Bandung*. JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), 4(1), 58-66.
- Sahabuddin. (2022). Penerapan kedisiplinan sebagai wujud akuntabilitas pelayanan publik pada Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 143–154. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i1.87>.
- Sari, R. M., & Prasetyo, E. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 12-20.
- Sari, R. M., & Prasetyo, E. (2020). *Transparansi dan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, 14(1), 45-56.

- Septiani, E. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci. *Economics, Business, Management, & Accounting Journal (Ebisma)*. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.40>
- Setiawan, F. (2022). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 6(1), 109–121. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Solechan, S. (2019). Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541-557.
- Solong, A., Muliadi. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Sosial dan Politik. 10- (02)
- Suhartatik, Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online (Kasus Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang). *Respon Publik*, 13(6), 26-30.
- Sugiyanto, et al. (2020). Model Sosialisasi Kebijakan Publik yang Efektif. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 8(3), 201-215.
- Sumarni, N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2019). Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(6), 46–51. Universitas Islam Malang.
- 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), 47–62. <https://doi.org/10.20473/jgar.v1i1.37953>
- Wibowo, D. (2021). Peran Petugas dalam Menjamin Legalitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 78-89.
- Widiastuti, I. (2024). *Kualitas pelayanan publik*. PT Mafy Media Literasi Indonesia. ISBN 978-623-8606-63-4.
- Yefta, Y., & Widyorini, S. R. (2023). Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif pada Pelayanan Publik Bagi Pasien Penyelenggara Jaminan Kesehatan. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(4). <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/civilia/article/view/800>

Undang-Undang Dan Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014
tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2010 tentang Hak dan Kewajiban Serta Tata Cara dan Perlindungan Saksi dan Korban.

Website

BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur. (n.d.). *Kabupaten Nganjuk*. Diakses 10 Agustus 2025, dari <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-nganjuk/>

Rahmawati, D. (20 Oktober 2001). Sejarah Nganjuk dan Asal-usul Namanya.

Detik.com. Diakses 10 Agustus 2025, dari <https://www.detik.com/jatim/budaya/d-6360266/sejarah-nganjuk-dan-asal-usul-namanya>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk. (2023). Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk <https://nganjukkab.bps.go.id/id>. Diakses pada 10 Agustus 2025, dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk.

