

POLRI

Masyarakat Makin Nyaman Urus SKCK, Survei 2025 Tunjukkan Kepuasan Terus Naik

Achmad Sarjono - POLRI.NET

Nov 25, 2025 - 08:33



Jakarta – Baintelkam Polri meluncurkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan SKCK di Hotel Grand Sahid Jakarta, Senin (24/11/1025). Survei yang digelar bersama Pusat Riset Ilmu Kepolisian (Pripol) Universitas Syiah Kuala itu menunjukkan peningkatan signifikan kepuasan publik di tahun 2025.

Kabid Yanmas Baintelkam Kombes Pol Yosef Sriyono mengatakan kerja sama survei ini sudah berjalan selama 10 tahun. Polri menyebut transformasi digital SKCK menjadi faktor utama peningkatan layanan.

“Tujuannya agar masyarakat lebih mudah mengakses SKCK dari mana saja. Untuk wilayah Metro Jaya, pengambilan juga sudah bisa dilakukan di sejumlah polsek,” katanya.

Kemudian Kabid Yanmas Baintelkam menegaskan survei ini menjadi tolak ukur penting layanan publik Polri.

“Survei ini adalah cermin bagi kami. Digitalisasi SKCK adalah komitmen kami menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan,” ujar Kombes Yosef.

Sementara itu, Ketua Tim Peneliti Pripol Universitas Syiah Kuala, DR. M. Gausyah, menyebut angka kepuasan publik meningkat dari 86 menjadi 88,03. “Digitalisasi SKCK membuat proses lebih sederhana. Masyarakat kini tak perlu lagi sidik jari karena sudah terintegrasi dengan NIK Dukcapil,” jelasnya.

Dari sisi pengawasan eksternal, Ombudsman RI juga melihat tren positif. Siti Uswatun Hasanah, Kepala Keasistenan Penegakan Hukum Ombudsman, mengatakan layanan SKCK kini hampir bebas keluhan.

“Di Ombudsman sudah lama tidak ada laporan soal SKCK. Kami juga lakukan mystery shopping, hasilnya petugas ramah, prosedur jelas, bahkan tidak ada pungli. Review resmi Ombudsman terkait layanan SKCK akan kami rilis Desember atau Januari nanti,” ujar Siti.