

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat pada kehidupan masyarakat. Internet merupakan salah satu media informasi yang memiliki keunggulan dengan cepatnya perkembangan dibandingkan dengan teknologi lainnya.¹ Penggunaan teknologi menjadi hal yang diperlukan untuk masa sekarang ini, apalagi dengan adanya banyak aplikasi yang mempermudah pekerjaan masyarakat.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di zaman modern saat ini memiliki dampak yang luas di berbagai aspek kehidupan manusia, seperti pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lain sebagainya. Jika melihat pada tatanan yang sama atau tatanan global, manusia dihadapkan pada tantangan yang bersumber dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tucker mengidentifikasi adanya 10 tantangan di abad 21 ini yaitu: (1) kecepatan (*speed*); (2) kenyamanan (*convidence*); (3) gelombang generasi (*Age wafe*); (4) pilihan (*choice*); (5) ragam gaya hidup (*life style*); (6) kompetisi harga (*discounting*); (7) penambahan nilai (*value added*); (8) pelayanan pelanggan (*customer service*); (9) teknologi sebagai andalan (*techno age*); (10)

¹Asep Wahidin dan Rahmat Effendi dan Komarudin Shaleh, Pengaruh Penggunaan Internet Terhadap Religiusitas Mahasiswa Universitas Islam Bandung, Komunikasi Penyiaran Islam, Gelombang 2, Tahun Akademik 2014-2015, hlm. 17.

jaminan mutu (*quality control*).² Hal ini berkaitan dengan tuntutan persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya menjadi lebih efektif dan efisien. Selanjutnya tuntutan persaingan era globalisasi tersebut juga menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Kepmenpan Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.⁴ Pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam penyelenggaraan pemerintahan, teknologi informasi melalui media *online* telah menjadi suatu

² Dini Rakhmawati, Konselor Sekolah Abad 21: Tantangan dan Peluang, Jurnal Vol. 3, No.1, Jurnal Konseling GUSJIGANG, 2017, hlm. 60.

³ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

pilihan untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah telah menggunakan teknologi informasi sebagai salah satu media penyebaran informasi kepada masyarakat luas.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum selesai dengan berbagai kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan, seperti yang dijelaskan Sinambella sebagai berikut:

“Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan”.⁶

Kondisi pelayanan publik yang demikian menjadikan tantangan-tantangan abad 21 terkait perkembangan teknologi informasi dirasa sesuai sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan menghilangkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan lamban yaitu melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan. Hal ini berarti dibutuhkan sebuah pembaharuan atau inovasi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Sebuah inovasi digagas guna untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Inovasi memberikan sesuatu yang baru dan mempunyai keunggulan tersendiri agar dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat.

⁵Anhar wahyu, “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Media Online dalam *Good Governance*”, <https://www.kompasiana.com/anharwahyu/pemanfaatan-teknologi-informasi-dan-media-online-dalam-good-governance> (diakses pada 2 Februari 2020, pukul 09.19)

⁶Lijan Poltak Sinambella, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006. hlm. 4.

Inovasi yaitu kegiatan yang meliputi seluruh proses penciptaan produk baik barang maupun jasa baru, pengenalan metode dan ide baru, penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental.⁷ Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.⁸

Alasan bagi sektor publik untuk berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparan, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. Sedangkan menurut Suwarno ada tiga alasan yang menjadikan inovasi sangat penting dalam suatu organisasi (baik bisnis maupun publik) adalah:

1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada ketepatan waktu (*just-in-time*), manajemen rantai pasokan (*supply chain management*), alih daya (*outsourcing*), kualitas terbaik dari pelayanan (*total quality*) atau *business process re-engineering* yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satu sama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari *mainstream* dan menciptakan terobosan-terobosan baru.

⁷ Yogi Suwarno, *Inovasi di Sektor Publik*, STIA-LAN, Jakarta, 2008, hlm. 9.

⁸Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

2. Teknik-teknik manajemen tradisional di atas juga menggiring organisasi pada pola kekakuan (rigiditas) dan pola pikir yang baku (infleksibilitas).
3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level inti (*bottom line*).⁹

Kebutuhan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, maka penerapan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan agar dapat mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi ataupun menghilangkan pungutan liar yang sering terjadi.¹⁰

Inovasi pelayanan berbasis teknologi menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Komponen utama untuk menyukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi atau keterbukaan informasi. Keterbukaan informasi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggungjawaban pelaksana sektor publik atas segala keputusan serta tindakannya. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dengan model tertentu

⁹ Suwarno, op.cit., hlm. 24.

¹⁰ Ahmadi Imam Muslim, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan *Online*” Polres Jember, Universitas Jember, Jember, 2017, hlm. 2.

dirasa mampu menjawab permasalahan birokrasi.¹¹ Walikota Solok Zul Elfian mengatakan bahwa :

“Sistem informasi dan komunikasi yang berbasis teknologi akan mendukung kegiatan setiap OPD, dan memberikan kemudahan serta kecepatan akses hubungan antara masyarakat dan pemerintah daerah”.¹²

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan publik, perlu diingat bahwa kebutuhan dasar manusia menurut Maslow dalam teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa setiap manusia memiliki lima kebutuhan dasar yaitu: (1) kebutuhan fisiologi (*Basic needs*); (2) kebutuhan akan keselamatan (*Safety needs*); (3) kebutuhan rasa memiliki dan rasa cinta (*Love needs*); (4) kebutuhan akan harga diri (*Esteem needs*); dan (5) kebutuhan akan perwujudan diri (*Self Actualitation needs*). Berdasarkan teori hirarki kebutuhan dasar manusia menurut Maslow tersebut kebutuhan akan keselamatan (*Safety need*) menjadi kebutuhan yang utama setelah kebutuhan fisiologi. Kebutuhan akan keselamatan (*Safety need*) meliputi keamanan, kemantapan, kebebasan dari rasa takut, cemas dan kekalutan, ketergantungan, kebutuhan akan struktur, hukum, ketertiban, batas-batas kekuatan pada diri, perlindungan dan lain sebagainya.¹³ Dalam hal ini institusi kepolisian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat berkaitan dengan keamanan, keselamatan serta pelayanan lainnya terhadap warga negara.

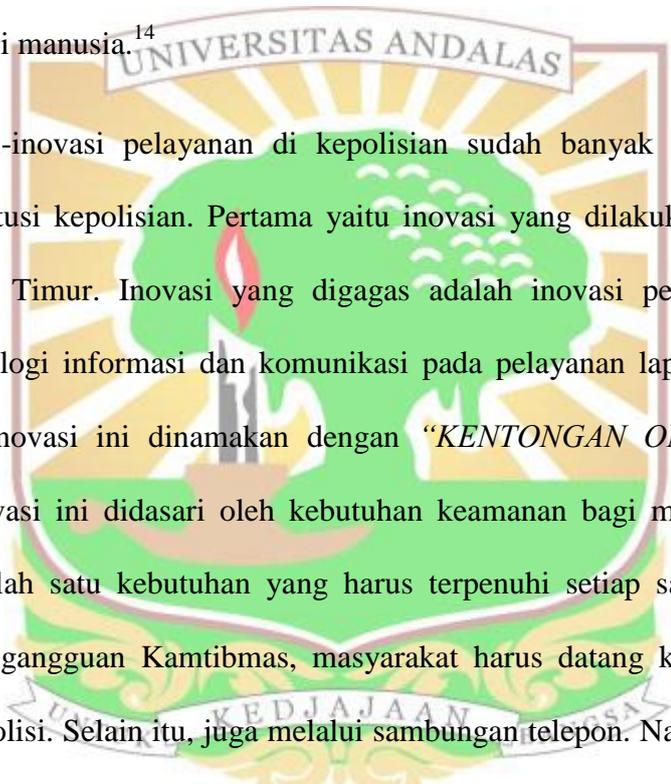
Kepolisian dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam

¹¹Ibid.,hlm. 3.

¹² Putera Salim, “Agar Layanan Publik Lebih Baik Kota Solok Luncurkan E-Government”, <https://padangkita.com/agar-layanan-publik-lebih-baik-kota-solok-luncurkan-e-government/>(diakses pada 21 Juli 2019, pukul 10.47)

¹³Maslow, H.T, Motivasi dan Kepribadian, Pustaka Binaman Persindo, Jakarta, 1998. hlm. 39.

memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Kepolisian dalam undang-undang tersebut juga disebutkan mempunyai tujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.¹⁴



Inovasi-inovasi pelayanan di kepolisian sudah banyak dilakukan oleh beberapa institusi kepolisian. Pertama yaitu inovasi yang dilakukan oleh Polres Jember, Jawa Timur. Inovasi yang digagas adalah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi pada pelayanan laporan gangguan Kamtibmas. Inovasi ini dinamakan dengan “*KENTONGAN ONLINE*” Polres Jember.¹⁵ Inovasi ini didasari oleh kebutuhan keamanan bagi masyarakat yang merupakan salah satu kebutuhan yang harus terpenuhi setiap saat. Selama ini ketika terjadi gangguan Kamtibmas, masyarakat harus datang ke kantor polisi ataupun pos polisi. Selain itu, juga melalui sambungan telepon. Namun pelayanan pelaporan gangguan Kamtibmas tersebut masih memiliki kekurangan, yang menghambat masyarakat dalam melaporkan adanya gangguan kamtibmas.

“*KENTONGAN ONLINE*” memudahkan masyarakat dalam melaporkan gangguan Kamtibmas, karena masyarakat tidak perlu pindah dari lokasi kejadian, sehingga dapat menghemat biaya, waktu dan tenaga. Selain itu juga dapat

¹⁴Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

¹⁵Muslim, op.cit., hlm. 8-9.

memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan oleh petugas kepolisian. Kemudahan akses pelayanan tersebut, didukung dengan adanya inovasi metode pelayanan yang merubah metode komunikasi manual ke metode komunikasi berbasis teknologi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat.

Selanjutnya adalah inovasi yang dilakukan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah, inovasi yang digagas dinamakan dengan '*Smile Police*'.¹⁶ '*Smile Police*' merupakan bagian dari *website* Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh sistem informasi dan aplikasi yang digunakan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah ke dalam sebuah web sesuai dengan kebutuhan Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan beberapa fitur pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk menghubungi polisi ketika terjadi kejadian yang sangat mendesak serta kebutuhan lainnya terhadap layanan kepolisian karena inovasi '*Smile Police*' ini hadir 24 jam.

Kebutuhan masyarakat terkait pelayanan dan keamanan menjadikan peran kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting, tetapi dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian perlu adanya peningkatan. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI, laporan/pengaduan masyarakat terhadap institusi kepolisian menunjukkan adanya peningkatan. Pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut terkait dengan performansi institusi kepolisian yang menunjukkan adanya dugaan-dugaan maladministrasi.

¹⁶ Nina Wahyuni, Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *SMILE POLICE*), Universitas Diponegoro, Semarang, 2018.

Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Tahun 2018, dugaan maladministrasi pada institusi kepolisian ada beberapa substansi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1

Dugaan Maladministrasi pada Instansi Kepolisian Tahun 2018

No	Substansi	Persentase
1	Penundaan Berlarut	56%
2	Penyimpangan Prosedur	16%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	10%
4	Tidak Kompeten	7%
5	Penyalahgunaan Wewenang	4%
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	2%
7	Tidak Patut	2%
8	Berpihak	1%
9	Lain-lain	2%
	Jumlah	100%

Sumber: Laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2018¹⁷

Berdasarkan tabel di atas, dugaan maladministrasi terbesar yang dilaporkan oleh masyarakat terhadap institusi kepolisian adalah adanya penundaan berlarut yaitu sebesar 56%. Penundaan berlarut berkaitan dengan banyaknya laporan maupun kasus yang tidak ditindaklanjuti hingga bertahun-tahun. Penyelesaian kasus yang berlarut-larut ini terjadi di Polsek, Polres, Polda, hingga Mabes. Adanya penundaan yang berlarut membuat lamanya pelayanan yang diberikan. Selanjutnya diikuti dengan maladministrasi pada substansi penyimpangan prosedur sebesar 16%. Laporan yang diajukan oleh masyarakat

¹⁷ Ibnu Hariyanto, "Ombudsman Soroti Lambatnya Penanganan Perkara Polri-Kejaksaan Sepanjang 2018", <https://m.detik.com/news/berita/d-4354281/ombudsman-soroti-lambatnya-penanganan-perkara-polri-kejaksaan-sepanjang-2018> (diakses pada 21 Juli 2019, pukul 13.32)

menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam upaya untuk menuntut diselenggarakannya pelayanan publik yang prima dan bebas dari maladministrasi.

Berkaitan dengan beberapa hal di atas, Institusi Kepolisian Republik Indonesia terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya, baik pada pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pelayanan lalu lintas umum, penyelamatan warga masyarakat yang mengalami kecelakaan atau musibah bencana, dan perlindungan penduduk dari berbagai aksi kejahatan multi dimensi.¹⁸ Institusi Kepolisian Republik Indonesia juga berupaya dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka menuju Polri yang Profesional, Modern, dan Terpercaya (Promoter) Kapolri Jendral Tito Karnavian mempunyai 11 Program Prioritas yaitu:

1. Pemantapan reformasi internal Polri
2. Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI
3. Penanganan kelompok radikal prokekerasan dan intoleransi yang lebih optimal.
4. Peningkatan profesionalisme Polri menuju keunggulan
5. Peningkatan kesejahteraan anggota Polri
6. Tata kelembagaan, pemenuhan proporsionalitas anggaran dan kebutuhan min Sarpras
7. Bangun kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap Kamtibmas (Keamanan dan Ketertiban Masyarakat)

¹⁸Muslim, op.cit., hlm. 6.

8. Penguatan Harkamtibmas (Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat)
9. Penegakan hukum yang lebih profesional dan berkeadilan
10. Penguatan pengawasan
11. *Quick Wins* Polri

Dari 11 Program Prioritas tersebut, Kepolisian Republik Indonesia terus berupaya dan berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik melalui Program Prioritas Kapolri nomor 2 yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Salah satu institusi kepolisian yang menjalankan 11 Program Prioritas tersebut yaitu Kepolisian Resor Solok Kota. Polres Solok Kota adalah institusi kepolisian yang memiliki tugas dan fungsi dalam menjaga kondisi lingkungan yang tenteram, aman dan kondusif di seluruh wilayah hukum Polres Solok Kota.

Kota Solok merupakan salah satu kota di Sumatera Barat yang rata-rata penduduknya adalah masyarakat pendatang. Sementara itu, dilihat dari struktur penduduk Kota Solok, terlihat relatif lebih banyak penduduk pada kelompok usia produktif dibandingkan dengan jumlah penduduk non produktif, dimana penduduk yang berada pada kelompok umur 15-64 tahun mencakup 66 persen dari total penduduk, dan angka *dependency ratio* sebesar 0.52 pada tahun 2017.¹⁹

Meningkatnya jumlah penduduk akan menyebabkan permasalahan di dalam masyarakat menjadi lebih kompleks. Hal ini disebabkan karena adanya

¹⁹Badan Pusat Statistik Kota Solok. 2018. Kota Solok Dalam Angka *Municipality in Figure* Solok: BPS Kota Solok. hlm. 78.

peningkatan dalam persaingan untuk memenuhi kebutuhan. Selama ini ketika terjadi tindakan kejahatan atau kriminalitas, gangguan pelayanan atau gangguan kamtibmas lainnya, masyarakat harus melapor secara konvensional dengan mendatangi Sentra Pelayanan Kepolisian (SPKT), pos-pos polisi terdekat, polisi yang sedang berpatroli, atau lapor melalui sambungan telepon. Berikut merupakan prosedur laporan masyarakat kepada kepolisian secara konvensional.

Gambar 1.1
Prosedur Pelaporan Konvensional



Sumber: SPKT Polres Solok Kota Tahun 2019

Model pelayanan konvensional dengan cara datang langsung ke lokasi pelayanan memiliki beberapa kelemahan di antaranya yaitu:

- Masyarakat membutuhkan waktu yang lebih lama untuk perjalanan menuju kantor polisi atau pos polisi terdekat.
- Pelayanan prosedural.
- Waktu analisis laporan 30-45 menit.²⁰

²⁰Muslim, op.cit., hlm. 7.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna layanan SPKT Polres Solok Kota, beliau menyampaikan bahwa:

“Waktu lapor kehilangan motor sama hp dulu proses nya agak lama, jadi saya datang dua kali ke Polres, soalnya harus bolak balik. Datang ke Polres, lalu diajak ke TKP lagi, terus balik lagi ke Polres untuk dimintai keterangan lagi, bolak balik jadinya, padahal pertanyaan yang diajukan ndak ada bedanya.” (wawancara dengan Fakhri pada tanggal 10 September 2019)

Sedangkan kelemahan pelayanan konvensional melalui sambungan telepon atau media komunikasi di antaranya yaitu banyak masyarakat yang tidak mengetahui nomor kantor polisi terdekat, terutama masyarakat awam, adanya pelaporan iseng yang dilakukan oleh masyarakat, dan telepon berbayar.²¹

Beberapa kekurangan pada pelayanan konvensional di atas dapat menjadi kendala bagi masyarakat untuk melaporkan gangguan kamtibmas atau tindakan kriminalitas yang terjadi. Padahal adanya gangguan kamtibmas dan tindakan kriminalitas harus segera ditangani dengan serius agar kondisi lingkungan masyarakat selalu kondusif. Agar harapan lingkungan yang kondusif dapat terwujud, dibutuhkan solusi dan penanganan yang tepat.

Berdasarkan Surat Edaran Nomor: SE/2/III/2015 tentang Pedoman Perencanaan (Domren) Kapolri Tahun 2016, disebutkan arah kebijakan Polri tahun 2015-2019 salah satunya yaitu membangun dan mengembangkan sarana prasarana yang berbasis teknologi dan informasi dalam rangka sebaran pelayanan kamtibmas dan penegakan hukum.²² Hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh

²¹Dian Maharani, “Hati-hati, Ada Sanksi untuk yang Iseng Telepon 110” , <https://amp.kompas.com/tekno/read/2013/01/30/15412781/hati-hati.ada.sanksi.untuk.yang.iseng.telepon.110> (Diakses pada 22 Desember 2019, pukul 09.37)

²² Surat Edaran Nomor: SE/2/III/2015 Tentang Pedoman Perencanaan (DOMREN) Kapolri Tahun 2016

institusi Kepolisian Resor Solok Kota untuk melakukan sebuah perubahan yaitu menggagas suatu program unggulan yaitu program meng-*online* kan Polres Solok Kota dalam tugas dan fungsinya. Dengan demikian Polres Solok Kota dapat memberikan pelayanan dan menyentuh langsung kepada masyarakat yang saat ini mayoritas sebagai pengguna atau netizen, agar pelayanan yang telah diberikan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Mengingat sangat pentingnya memelihara Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas) dan perkembangan teknologi informasi yang hampir tidak dapat lepas dari berbagai aktivitas manusia ditambah dengan semangat “Promoter” (profesional, modern, dan terpercaya), Polres Solok Kota memiliki terobosan yang menjawab tantangan tersebut. Inovasi yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan berbasis android melalui aplikasi bernama ‘PAGA NAGARI’ POLRES SOLOK KOTA yang dapat diunduh di *Play Store*. Aplikasi ‘Paga Nagari’ ini berisi informasi dan berita terkait Polres Solok Kota, serta berbagai layanan masyarakat di Polres Solok Kota.

Inovasi pelayanan yang dibuat oleh mantan Kapolres Solok Kota periode 2017-2019, AKBP Dony Setiawan. Beliau dahulu pernah menjabat sebagai Ketua Tim *Information Teknologi* (Katim IT) di Bareskrim Mabes Polri. Beliau menyatakan bahwa:

“Aplikasi ini ditujukan untuk mendekatkan Polres Solok Kota dengan masyarakat. Di aplikasi tersebut, ada sejumlah layanan vital yang bisa dimanfaatkan. Seperti adanya ‘*panic button*’ ke Polres Solok Kota, pemadam kebakaran dan ambulans. Juga ada info tentang Polsek terdekat dan layanan pengaduan online. Aplikasi ini

dijalankan oleh *Command Center* dan akan terhubung ke seluruh bagian, satuan dan personel Polres Solok Kota”²³.

‘Paga Nagari’ merupakan aplikasi dengan berbagai fitur pelayanan seperti adanya tombol panik, pengaduan, pembuatan SIM *online*, SKCK *online*, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Ijin Keramaian, Pengamanan, dan Pengawalan. Inovasi ini berupaya memanfaatkan teknologi komunikasi terbaru yakni *smartphone* jenis android. Aplikasi ‘Paga Nagari’ sendiri merupakan satu-satunya aplikasi berbasis IT yang dimiliki oleh Polres di Sumatera Barat dan masih satu-satunya Polres yang memiliki aplikasi tersebut yang tujuan utamanya untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat Kota Solok untuk mendapatkan pelayanan yang ada di Polres Solok Kota.²⁴

Inovasi dikatakan sebagai sebuah inovasi apabila memenuhi karakteristik tertentu. Karakteristik ini disebut juga dengan atribut. Terdapat lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008:17) yakni keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).²⁵ Pertama, sebuah inovasi mempunyai karakteristik berupa keuntungan relatif, baik itu dari nilai ekonomi, status sosial, kesenangan/kepuasan, dan komponen yang penting. Kedua, yaitu kesesuaian, yaitu suatu inovasi sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat, kesesuaian inovasi dengan pengalaman yang lalu, serta kebutuhan dari penerima. Ketiga yaitu kerumitan, yakni suatu inovasi dianggap mempunyai sifat yang rumit baik untuk dipahami maupun digunakan. Keempat, yaitu kemungkinan dicoba,

²³Admin, “ Paga Nagari”, Aplikasi Android Inovasi Baru Polres Solok Kota”, <https://polressolokkota.org/2018/08/03/paga-nagari-aplikasi-android-inovasi-baru-polres-solok-kota/> (diakses pada 22 Juli 2019, pukul 11.30)

²⁴Hasil wawancara peneliti dengan Briptu Silvia Dewi sebagai anggota tim IT Polres Solok Kota pada tanggal 17 September 2019 pukul 09.50 WIB

²⁵Suwarno, op.cit., hlm. 17.

yaitu suatu inovasi telah teruji keunggulannya serta melewati fase uji publik. Dan yang kelima, yaitu kemudahan diamati, yaitu sebuah inovasi dapat dilihat proses serta hasilnya. Melihat dari adanya beberapa fitur inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Polres Solok Kota, ini termasuk ke dalam atribut inovasi. Adapun atribut inovasi tersebut terdiri dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.²⁶

Adapun uraian dari beberapa fitur inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Polres Solok Kota adalah fitur aplikasi yang pertama yaitu Tombol Panik yang merupakan fitur yang dapat digunakan oleh seseorang saat seseorang dalam keadaan bahaya atau sedang melihat tindak kriminalitas di lingkungannya. Fitur ini memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan tanpa perlu datang ke kantor polisi terdekat. Selain itu memudahkan pihak kepolisian dalam menangani tindak kriminalitas karena mengetahui dengan jelas lokasi kejahatan. Fitur Tombol Panik ini juga dapat dimanfaatkan oleh warga luar Kota Solok, namun dengan ketentuan harus berada di area wilayah hukum Polres Solok Kota. Ini cara paling mudah untuk warga yang membutuhkan polisi.²⁷

Fitur selanjutnya yaitu Pengaduan. Dalam fitur pengaduan ini ada beberapa pilihan akses pengaduan yaitu kejahatan, *ambulance*, kebakaran, macet akibat kecelakaan, masalah sosial dan konsultasi. Selain itu, warga juga dapat melaporkan lalu lintas macet, kecelakaan lalu lintas, kebakaran, bantuan *ambulance*, gangguan ketertiban dan permasalahan sosial lainnya. Untuk mengirimkan laporan atau pengaduan cukup klik salah satu fitur Pengaduan

²⁶Ibid.

²⁷Hasil wawancara peneliti dengan Briptu Silvia Dewi sebagai anggota tim IT Polres Solok Kota pada tanggal 17 September pukul 09.50 WIB

tersebut, lalu isi data yang diadukan meliputi jenis/kategori pengaduan, uraian singkat pengaduan, lokasi kejadian dan foto lokasi.²⁸

Selanjutnya ada fitur pembuatan SIM. Pendaftaran SIM melalui aplikasi 'Paga Nagari' dapat memangkas birokrasi pelayanan SIM. Pendaftaran yang dilakukan secara manual membutuhkan waktu yang cukup lama untuk pengisian formulir, harus antri, sering pemohon belum mengetahui informasi apa saja yang harus dimasukkan dalam formulir pendaftaran dan persyaratan apa saja yang harus dibawa atau dilengkapi. Melalui fitur pendaftaran SIM pada aplikasi 'Paga Nagari' pemohon SIM bisa melakukan pendaftaran di rumah dan melengkapi persyaratan sebelum berangkat ke Polres Solok Kota.²⁹

Setelah melakukan pendaftaran, pemohon datang ke Polres menunjukkan Kode Pendaftaran SIM dan formulir pendaftaran yang sudah diisi akan langsung dicetak sehingga pemohon bisa langsung melanjutkan ke tahapan proses pelayanan berikutnya.

Tahapan pendaftaran SIM melalui aplikasi 'Paga Nagari':

1. *Download*, Instal dan daftar aplikasi 'Paga Nagari'.
2. Klik layanan SIM.
3. Isi formulir pendaftaran secara lengkap: centang persyaratan, pilih jenis permohonan SIM, pilih golongan SIM, data SIM yang pernah

²⁸Admin, "Layanan Publik Dalam Genggaman: Bermodal Hp Android, Bisa Langsung Kirim Pengaduan Ke Polres Solok Kota", <https://polressolokkota.org/pengaduan-2/>(Diakses pada 4 Desember 2019, pukul 16.05)

²⁹Admin, "Pendaftaran SIM Via Aplikasi Paga Nagari: Pangkas Birokrasi Pelayanan SIM", <https://polressolokkota.org/pendaftaran-sim/> (Diakses pada 4 Desember 2019, pukul 16.10)

dimiliki sebelumnya, data pribadi, data keluarga yang bisa dihubungi saat keadaan darurat, data validasi (nama ayah dan ibu).

4. Klik kirim formulir.
5. Pendaftaran berhasil, pemohon akan mendapatkan kode pendaftaran SIM. Bawa kode pendaftaran SIM kepada petugas di Satpas SIM Polres Solok Kota.³⁰

Adanya fitur layanan SIM *online* ini mempermudah masyarakat dalam pengurusan SIM, jika sebelumnya dilakukan secara manual dan juga membutuhkan waktu yang lama, sejalan dengan yang dikatakan oleh Annisa selaku pengguna fitur pembuatan SIM melalui aplikasi 'Paga Nagari', berikut kutipan wawancaranya:

“Aplikasi ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota sangat praktis dalam pembuatan SIM, seperti tidak perlu antri dan mengisi data manual ke Polres. Mendaftar pada aplikasi, datang ke Polres hanya untuk tes kemudi, sidik jari, pengambilan foto dan menunggu SIM dicetak. Jadi itu menurut saya praktis”.³¹

Selanjutnya ada fitur pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). SKCK merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri melalui fungsi intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada terkait orang tersebut (Vide Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014).

³⁰Ibid.

³¹Hasil wawancara peneliti dengan Annisa Zikria Fikri selaku pengguna aplikasi 'Paga Nagari' pada tanggal 1 Januari 2020 pukul 10.30 WIB

Selain itu, SKCK juga menjadi salah satu persyaratan dari instansi pemerintah maupun perusahaan-perusahaan. Misalnya untuk pendaftaran CPNS, pada saat ingin mendaftar sebagai CPNS harus mengurus dengan waktu yang cukup lama sehingga untuk persyaratan SKCK dulu dihilangkan sementara sebagai syarat pendaftaran CPNS agar para CPNS lebih fokus mempersiapkan diri untuk mengikuti seleksi dan tidak diribetkan lagi dengan persyaratan. Seperti salah satu pernyataan dari Kepala Humas Kemen PAN-RB Bapak Herman Suryatman, alasan mengapa dilakukan pemangkasan persyaratan SKCK dan Kartu Kuning sebagai berikut:

“Rencana pemangkasan dapat memacu putra-putri kita untuk fokus mempersiapkan diri mengikuti seleksi dan tidak disibukkan dengan ribetnya persyaratan”.³²

Kondisi pelayanan yang kurang optimal pada Lembaga Kepolisian ditandai dengan adanya kritik dari masyarakat mengenai pengurusan SKCK secara manual yang dikatakan oleh salah satu warga Kota Solok Azizah yang sebelumnya telah mengurus SKCK secara manual.

“Saat saya mengurus SKCK pertama kali itu dilakukan secara manual, dan itu prosesnya menghabiskan banyak waktu dengan pengurusan yang menurut saya berbelit-belit karena harus meminta surat rekomendasi dari RT RW dan pihak terkait lainnya”.³³

Guna mengatasi permasalahan tersebut, untuk itu pihak Kepolisian Resor Solok Kota memperbaiki kualitas pelayanan SKCK dengan mengeluarkan fitur SKCK *online* pada aplikasi ‘Paga Nagari’. SKCK *online* merupakan terobosan baru yang dikeluarkan oleh Polres Solok Kota melalui aplikasi ‘Paga Nagari’ yang

³²Admin, “ Melamar CPNS Tak Lagi pakai Kartu Kuning dan SKCK Agar Tak Ribet”, <http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/2603253/melamar-cpns-tak-lagi-pakai-kartu-kuning-dan-skck-agar-tak-ribet> (diakses pada 20 Maret 2020, pukul 16.31)

³³Hasil wawancara peneliti dengan Azizah selaku masyarakat Kota Solok yang mengurus SKCK secara manual pada tanggal 30 Desember 2019 pukul 16.12 WIB

berbasis teknologi serta untuk memangkas sedikit birokrasi di Indonesia khususnya dalam pelayanan di sektor Kepolisian.

SKCK berfungsi untuk menerangkan tentang ada ataupun tidak adanya catatan suatu individu atau seseorang yang bersangkutan dalam kegiatan kriminalitas atau kejahatan. Masa berlaku SKCK 6 bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang.³⁴ Adanya layanan SKCK *online* pada aplikasi ‘Paga Nagari’ ini mempermudah masyarakat dalam pengurusan SKCK, jika sebelumnya dilakukan secara manual yang dirasa membutuhkan waktu yang lama.

Tata cara pendaftaran SKCK melalui aplikasi ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota:

1. *Download*, Instal dan daftar aplikasi ‘Paga Nagari’
2. Klik layanan SKCK
3. Klik dan pahami persyaratan
4. Isi formulir pendaftaran secara lengkap
5. Selanjutnya klik KIRIM PERMOHONAN apabila formulir telah terisi secara lengkap
6. Muncul kode pendaftaran SKCK

³⁴Anugerah Aulia Tesa, “Cara Serta Ketentuan Membuat SKCK Online, Bisa Digunakan sebagai Syarat Pendaftaran CPNS 2019”, <https://m.tribunnews.com/amp/lifestyle/2019/11/07/cara-serta-ketentuan-membuat-skck-online-bisa-digunakan-sebagai-syarat-pendaftaran-cpns-2019> (Diakses pada 4 Desember 2019, pukul 16.34)

7. Selanjutnya serahkan kode pendaftaran kepada petugas SKCK beserta persyaratan³⁵

Fitur selanjutnya yaitu Surat Keterangan Kehilangan. Masyarakat biasa menyimpan semua dokumen penting di dalam dompet. Seperti KTP, STNK, SIM, Kartu ATM dan sebagainya yang ada di dalam dompet. Namun kehilangan dompet bukan hanya perkara uang tetapi dokumen dan surat penting lainnya juga menjadi masalah besar.³⁶ Melalui fitur Surat Keterangan Kehilangan pada aplikasi 'Paga Nagari' masyarakat tidak perlu repot-repot mengurus Surat Keterangan Kehilangan. Masyarakat hanya tinggal mengisi data, lalu berangkat ke SPKT Polres Solok Kota untuk mengambil Surat Keterangan Kehilangan.

Fitur selanjutnya ada Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP). Surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan merupakan hak bagi pelapor. Dalam hal menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidikan/penyelidikan, penyidik wajib memberikan SP2HP kepada pihak pelapor baik diminta atau tidak diminta secara berkala.³⁷

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, pasal 39 ayat 1, berbunyi dalam hal menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidikan, penyidik wajib memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil

³⁵Admin, "Pendaftaran SKCK", <https://polressolokkota.org/pendaftaran-skck/> (Diakses pada 4 Desember 2019, pukul 16.17)

³⁶Fitriana Monica Sari, "Begini Cara Mengurus Surat Keterangan Hilang di Kepolisian" , <https://m.liputan6.com/bisnis/read/3927441/begini-cara-mengurus-surat-keterangan-hilang-di-kepolisian> (Diakses pada 4 Desember 2019, pukul 20.48)

³⁷Admin, "Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP)" , <https://polressolokkota.org/sp2hp/> (Diakses pada 20 Desember 2019, pukul 07.25)

Penyidikan (SP2HP) kepada pihak pelapor baik diminta atau tidak diminta secara berkala paling sedikit 1 kali setiap bulan.³⁸

Setiap penerbitan dan penyampaian Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), maka penyidik wajib menandatangani dan menyampaikan tembusan kepada atasannya. Dengan SP2HP inilah pelapor atau pengadu dapat memantau kinerja kepolisian dalam menangani kasusnya. Sewaktu-waktu, pelapor atau pengadu dapat juga menghubungi penyidik untuk menanyakan perkembangan kasusnya. Jika penyidik menolak untuk memberikan SP2HP, maka kita dapat melaporkannya ke atasan penyidik tersebut. dan jika atasan penyidik tersebut juga tidak mengindahkan laporan kita, maka kita dapat melaporkannya ke Divisi Propam Kepolisian Daerah terkait.³⁹

Melalui fitur Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan pada aplikasi 'Paga Nagari', masyarakat yang berada di wilayah hukum Polres Solok Kota dapat dimudahkan dalam memantau kinerja kepolisian dalam menangani kasusnya. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Yosi Amelda Fitri selaku pengguna fitur SP2HP melalui aplikasi 'Paga Nagari', berikut kutipan wawancaranya:

“Waktu itu saya mendapat musibah, warung milik saya dicuri oleh orang yang tidak dikenal, baru saya laporkan polisi, polisi langsung mendatangi warung saya dan bergerak cepat berusaha mencari siapa pelakunya, meskipun hingga saat ini pelakunya masih dalam pencarian tapi saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan bapak-bapak polisi di sebuah ruangan yang bertuliskan tipidkor, saya pun diperkenalkan dengan adanya aplikasi Paga Nagari yang sangat bermanfaat bagi masyarakat, kemudian melalui aplikasi

³⁸Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pidana di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia

³⁹Admin, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP), loc.cit.

Paga Nagari itu saya bisa melihat SP2HP perkembangan kasus yang saya laporkan itu, tanpa harus datang ke kantor polisi lagi”.⁴⁰

Selanjutnya ada fitur Ijin Keramaian. Pada pengurusan izin keramaian melalui aplikasi ‘Paga Nagari’ masyarakat hanya tinggal memilih fitur Ijin Keramaian lalu setelah itu isi formulir pendaftaran secara lengkap. Setelah itu lampirkan dokumen pendukung dalam satu *file* format pdf. Diantaranya; KTP ketua penanggung jawab, surat permohonan izin keramaian, surat rekomendasi pemda, surat izin tempat, proposal kegiatan, susunan panitia, lalu surat permohonan bantuan keamanan. Selanjutnya klik *CHOOSE FILE*, dan lampirkan dokumen pendukung dalam format pdf, dan langkah terakhir klik “KIRIM PERMOHONAN”. Setelah permohonan berhasil terkirim, untuk proses lebih lanjut masyarakat diminta ke Polres Solok Kota dengan membawa berkas pendukung lainnya.⁴¹ Sejalan dengan yang dikatakan oleh Ira Yusfi selaku pengguna fitur Ijin Keramaian melalui aplikasi ‘Paga Nagari’, berikut kutipan wawancaranya:

“Mengurus izin keramaian dengan Paga Nagari jadi lebih mudah, saya tidak perlu repot-repot lagi bawa-bawa kertas, map, semua bahan yang dipersyaratkan bisa melalui aplikasi ‘Paga Nagari’ dengan klik izin keramaian, semua berkas yang dibutuhkan bisa saya kirim dari rumah melalui hp android, tidak lama kemudian saya ditelpon dan suratnya langsung jadi. Proses pengambilan pun nggak pake lama, pelayanannya pun *full* ramah”.⁴²

⁴⁰Hasil wawancara peneliti dengan Yosi Amelda Fitri selaku pengguna aplikasi ‘Paga Nagari’ pada tanggal 20 Maret 2020 pukul 14.15 WIB

⁴¹Admin, “Permohonan Ijin Keramaian” , <https://polressolokkota.org/permohonan-izin-keramaian/> (Diakses pada 4 Desember 2019, pukul 21.45)

⁴²Hasil wawancara peneliti dengan Ira Yusfi selaku pengguna aplikasi ‘Paga Nagari’ pada tanggal 24 Februari 2020 pukul 14.10 WIB

Selanjutnya ada fitur permohonan pengawalan. Kepolisian menyiapkan pengawalan bagi masyarakat yang membawa uang dalam jumlah yang banyak maupun barang berharga. Pengawalan dilakukan agar masyarakat merasa aman dan terhindar dari perampokan dan gangguan kejahatan lainnya. Pengawalan akan dilakukan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan, mulai dari pengawalan roda dua hingga roda empat.⁴³ Pengawalan juga dapat dilakukan dalam bentuk pengawalan tahanan, dan dokumen negara.

Tata cara pendaftaran permohonan bantuan pengawalan pada aplikasi 'Paga Nagari' Polres Solok Kota yaitu dengan membuka aplikasi 'Paga Nagari', selanjutnya klik PENGAWALAN, selanjutnya isi formulir pendaftaran secara lengkap, setelah itu lampirkan foto surat permohonan, lalu klik "KIRIM PERMOHONAN". Namun yang perlu diingat bahwa permohonan pengawalan diajukan minimal satu hari sebelum hari pelaksanaan.⁴⁴

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, inovasi pelayanan berbasis android 'Paga Nagari' merupakan pelayanan baru yang melengkapi model pelayanan yang konvensional. Pemilihan nama 'Paga Nagari' untuk aplikasi ini adalah agar masyarakat memiliki Polres Solok Kota dan sekaligus sama-sama menjaga daerahnya. Jika diartikan ke dalam bahasa Indonesia, 'Paga' sama dengan Pagar dan 'Nagari' artinya Negeri. Apabila kita maknai guna dari pagar itu adalah sebagai pelindung dan dipagarnya dari bahaya. Jadi masyarakat dan

⁴³Kanavino Ahmad Rizqo, "Polisi Siapkan Pengawalan untuk Warga yang Bawa Barang Berharga" , <https://m.detik.com/news/berita/d-3531429/polisi-siapkan-pengawalan-untuk-warga-yang-bawa-barang-berharga> (Diakses pada 22 Desember 2019, pukul 08.48)

⁴⁴Admin, "Permohonan Pengawalan" , <https://polressolokkota.org/permohonan-pengawalan/> (Diakses pada 22 Desember 2019, pukul 09.03)

personel Polres Solok Kota akan memiliki tanggung jawab moral menjaga ‘nagari’ atau daerahnya.

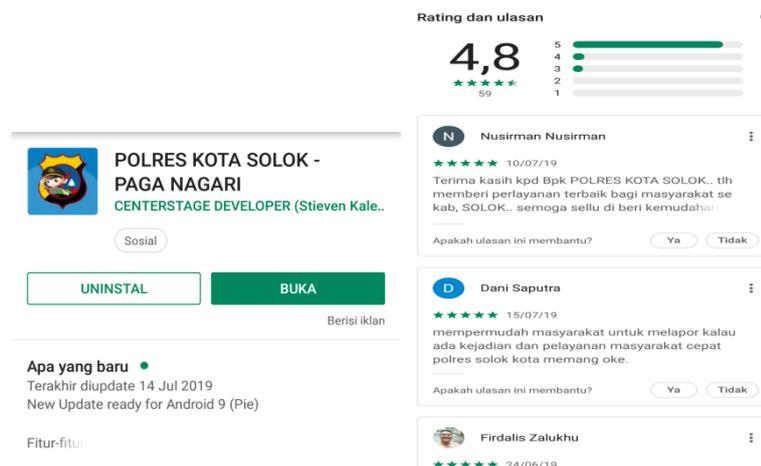
Aplikasi ‘Paga Nagari’ merupakan sebuah aplikasi yang dapat merespon dengan cepat setiap dinamika informasi dari masyarakat, baik informasi maupun pelayanan SIM *Online* dan SKCK *Online*, surat keterangan kehilangan, surat pemberitahuan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP), tindak pidana, kecelakaan lalu lintas, bencana alam serta gangguan kamtibmas lainnya yang langsung diterima oleh seluruh petugas Polri yang tersebar di wilayah hukum Polres Solok Kota untuk selanjutnya personil kepolisian dari Polres Solok Kota memberikan pelayanan maupun mendatangi TKP guna melakukan tindakan kepolisian.

Tujuan dari pembuatan aplikasi ‘Paga Nagari’ adalah:

1. Mempermudah akses masyarakat ke Polres Solok Kota dan juga menghemat waktu pelayanan. Melalui aplikasi android ‘Paga Nagari’ akan menghemat waktu 30 menit sampai dengan 1 jam ketimbang melakukan pendaftaran dengan mengisi formulir secara manual ke Polres Solok Kota.
2. Membantu dan mempercepat tugas anggota kepolisian Polres Solok Kota dalam memberikan pelayanan serta melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP).⁴⁵

⁴⁵Hasil wawancara peneliti dengan Briptu Silvia Dewi sebagai anggota tim IT Polres Solok Kota pada tanggal 17 September 2019 pukul 09.55 WIB

Gambar 1.2
Partisipasi dan Penilaian Pengguna



Sumber: Screen Shoot pada Play Store Tahun 2019

Tabel 1.2
Hasil Respon/Penilaian Masyarakat pada Aplikasi PAGA NAGARI

	Kategori	Jumlah
1	*= <i>hated it</i>	0 (0%)
2	* *= <i>disliked it</i>	0 (0%)
3	* * *= <i>it's ok</i>	2 (5,12%)
4	* * * *= <i>liked it</i>	3 (7,69%)
5	* * * * *= <i>loved it</i>	34 (87,17%)
	Total	39

Sumber: diolah dari Play Store Tahun 2019

Aplikasi 'Paga Nagari' Polres Solok Kota sudah berjalan sejak November 2018. Aplikasi 'Paga Nagari' Polres Solok Kota mendapatkan penilaian atau respon yang baik dari pengunduh aplikasi yang memberikan *feedback*. Dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwa 100% pengunduh aplikasi memberikan respon yang baik, tercatat pada 22/07/2019. Hal ini berarti pelayanan berbasis aplikasi seperti ini perlu mendapatkan perhatian dan perlu dilakukan sebuah pengembangan agar menjadi lebih baik.

Gambar 1.3

Tampilan Fitur-fitur pada Aplikasi Paga Nagari



Sumber: Screen Shoot pada Aplikasi 'Paga Nagari' Tahun 2019

Inovasi layanan berbasis android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota menjadi kebanggaan bagi Kota Solok. Karena masyarakat dimudahkan di dalam proses pelayanan. Selain itu manfaat yang diperoleh oleh Polres Solok Kota yaitu dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Polres Solok Kota. Selanjutnya, Polres Solok Kota meraih juara II lomba pelayanan publik yang diselenggarakan Polda Sumbar dalam rangka memperingati Hari Bahayangkara ke-73 Tahun 2019. Lomba pelayanan publik yang dikhususkan untuk bidang pelayanan SIM dan SKCK ini menempatkan Polres Solok Kota sebagai juara II.

Setelah menerima penghargaan, Kasat Lantas, Kasat Intelkam dan operator pelayan justru merasa lebih bangga lagi ketika mendapatkan ucapan

terima kasih, nasehat dan motivasi dari Kapolda Sumbar Irjen Pol Drs. Fakhrizal M.Hum beserta Ibu di ruangan kerja Kapolda, beliau menyampaikan bahwa:

“Sudah banyak fasilitas yang negara berikan baik anggaran maupun sarana dan prasarana, jadi tidak ada alasan bagi kita untuk tidak memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Sampaikan salam dan terima kasih kepada seluruh personil Polres Solok Kota, semoga penghargaan menjadi motivasi, pertahankan, layani masyarakat dengan tulus dan ikhlas”⁴⁶

Selain itu Polres Solok Kota juga mendapatkan penghargaan dalam hal pelayanan publik untuk kategori sangat baik dari Kemenpan RB. Penghargaan langsung diserahkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Thahjo Kumolo di Jakarta pada Rabu, 20 November 2019. Polres Solok Kota menjadi satu-satunya perwakilan Polres di jajaran Polda Sumbar yang meraih penghargaan dengan kategori sangat baik.⁴⁷ Pada penerapannya, total sudah ada 4300 pemohon yang telah memanfaatkan layanan *online* yang disediakan Polres Solok Kota baik dalam pengurusan SIM, SKCK maupun pengurusan surat keterangan kehilangan dihitung sejak aplikasi itu dimunculkan.⁴⁸

Lahirnya inovasi ‘Paga Nagari’ mulai dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Masyarakat merasa dengan hadirnya aplikasi ‘Paga Nagari’ semakin memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan-pelayanan yang disediakan

⁴⁶Admin, “HUT Bhayangkara Ke-73, Polres Solok Kota Raih Penghargaan Lomba Pelayanan Publik Polda Sumbar”, <https://polressolokkota.org/2019/07/13/hut-bhayangkara-ke-73-polres-solok-kota-raih-penghargaan-lomba-pelayanan-publik-polda-sumbar/>(diakses pada 22 Juli 2019, pukul 19.33)

⁴⁷Admin, “Polres Solok Kota Sukses Pertahankan Penghargaan Pelayanan Publik Kategori “Sangat Baik” Tahun 2019 Dari KemenpanRB”, <https://polressolokkota.org/2019/11/25/polres-solok-kota-sukses-pertahankan-penghargaan-pelayanan-publik-kategori-sangat-baik-tahun-2019-dari-kemenpan-rb/> (diakses pada 5 Desember 2019, pukul 09.03)

⁴⁸Hasil wawancara peneliti dengan Briptu Silvia Dewi sebagai anggota tim IT Polres Solok Kota pada tanggal 17 September 2019 pukul 10.00 WIB

oleh Kepolisian Resor Solok Kota. Seperti yang disampaikan oleh pengguna aplikasi ‘Paga Nagari’ yaitu Dani Saputra sebagai berikut:

“Paga Nagari’ mempermudah saya untuk melapor kalau ada kejadian dan pelayanan masyarakatnya cepat Polres Solok Kota memang oke”⁴⁹.

Selanjutnya berdasarkan observasi di lapangan, terdapat *Front Office* atau pelayanan utama yang digunakan sebagai tempat penyambutan tamu atau masyarakat yang ingin berurusan di kepolisian, di sana juga disosialisasikan dan diajarkan cara penggunaan aplikasi ‘Paga Nagari’ kepada masyarakat oleh petugas piket Polres Solok Kota. Selanjutnya terdapat ruang kontrol yaitu *Command Center* Polres Solok Kota yang di dalam ruangan tersebut terdapat perlengkapan IT untuk menunjang pelaksanaan inovasi ‘Paga Nagari’.

Sebagai sebuah inovasi yang diberikan kepada masyarakat, inovasi ‘Paga Nagari’ harus sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat, baik itu nilai dan norma yang ada di Polres Solok Kota maupun yang ada di masyarakat. Setelah dilakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ‘Paga Nagari’, masyarakat serta instansi terkait mendukung dan merespon dengan baik inovasi ‘Paga Nagari’ ini. Hal ini membuktikan bahwa inovasi ‘Paga Nagari’ tidak bertentangan dengan hukum serta nilai dan norma yang ada di masyarakat. Sebagai sebuah inovasi yang memberikan manfaat, tentu masyarakat Kota Solok dapat menerima inovasi yang diterapkan sekaligus mendukung jalannya inovasi ini dengan ikut serta memanfaatkan fitur pelayanan pada aplikasi ‘Paga Nagari’ ini.

⁴⁹Hasil wawancara peneliti dengan Dani Saputra selaku pengguna aplikasi ‘Paga Nagari’ pada tanggal 17 April 2020 pukul 01.16 WIB

Hambatan maupun kekurangan yang dihadapi oleh kepolisian Polres Solok Kota dalam menjalankan inovasi 'Paga Nagari' ini adalah bagaimana agar anggota kepolisian tidak pernah bosan di dalam melakukan sosialisasi ke masyarakat, sosialisasi ke masyarakat maupun ke instansi lainnya hanya dilakukan pada awal-awal peluncuran aplikasi. Adanya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan dapat meningkatkan minat dan antusiasme masyarakat akan keberadaan inovasi 'Paga Nagari' ini sehingga terjadi peningkatan dalam pemanfaatan fitur 'Paga Nagari' ini.

Inovasi 'Paga Nagari' digagas berdasarkan permasalahan yang terjadi pada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. 'Paga Nagari' yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta memangkas birokrasi pelayanan di Polres Solok Kota, sekaligus menjalankan program prioritas Kapolri nomor 2, yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Inovasi ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang berada di Kota Solok.

Dari paparan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana inovasi yang dilakukan oleh Polres Solok Kota dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Polres Solok Kota sekaligus memangkas birokrasi pelayanan di kepolisian. Dengan adanya terobosan baru yang dilakukan Polres Solok Kota, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Publik berbasis android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana atribut Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis tentang atribut Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan keilmuan Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi manajemen publik terutama tentang inovasi pelayanan. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Pemerintah

Memberikan sumbangan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Pada Polres Solok Kota dan untuk sumbangan penelitian dalam rangka menjabarkan secara detail pola Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Pada Polres Solok Kota.

B. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat terkait Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Pada Polres Solok Kota.

C. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi pengetahuan dan pembelajaran tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Pada Polres Solok Kota.

