

IMPLEMENTASI SISTEM LAPOR *ONLINE* MELALUI APLIKASI *GO SIGAP* DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) GRESIK

Vannesha Nedy Taffita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vanesia567@gmail.com

Eva Hany Fanida S.AP.,M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.com

Abstrak

Perlindungan dan rasa aman merupakan hak dasar warga Negara. Namun, pelayanan yang diberikan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) masih cenderung statis dan tidak bisa mengcover semua wilayah dan masyarakat. Sehingga munculah Program Promoter (Profesional, Modern dan Terpercaya) dengan salah satu program prioritasnya “Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi”. Kemudian dijabarkan oleh Polres Gresik dalam bentuk Inovasi Sistem Lapor *Online* melalui Aplikasi *Go Sigap* yang memudahkan masyarakat dalam melaporkan tindak kriminalitas lebih efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Lapor *Online* Melalui Aplikasi *Go Sigap* Di Polres Gresik. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori Implementasi untuk *Electronic Government* menurut Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li (Eva) Yiqun (2014), yang meliputi Faktor Institusional, Faktor Terkait Sumber Daya, Faktor Terkait Akses, Faktor Hukum/Peraturan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Implementasi Sistem Lapor *Online* melalui Aplikasi *Go Sigap* di Polres Gresik sudah cukup baik yang dipengaruhi oleh Komitmen dan Tingkat Stabilitas dari Politik tertinggi dalam meningkatkan pelayanan publik, dukungan penuh dari pemimpin instansi, Kerjasama yang baik dengan pihak eksternal yang ahli dibidangnya, keuangan yang cukup dari pusat, Infrastruktur yang memadai. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan seperti masih belum adanya akses untuk mengecek kevalidan data pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tidak adanya struktur organisasi dan jadwal sosialisasi yang dibuat khusus, SDM dengan keterampilan teknis yang masih bergantung dengan swasta, masih ada masyarakat yang bingung dengan kegunaan fitur, sistem keamanan yang masih standard dan belum adanya perlakuan khusus. Sehingga peneliti memberikan saran yaitu agar Operator lebih selektif dan mengkomunikasikan dengan Disdukcapil terkait akses kevalidan data, Polres membuat struktur organisasi khusus dan jadwal sosialisasi, meningkatkan kemampuan SDM, Mencantumkan cara penggunaan setiap fitur di dalam aplikasi dan mengembangkan sekaligus memperkuat sistem keamanan aplikasi.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, *E- Government*

Abstract

Protection and security are the basic rights of citizens. However, the services provided by the Indonesian National Police (Polri) still tend to be static and cannot cover all areas and communities. So emerged a Professional, Modern and Trusted Program or Promoter with one of its priority programs “Improved Public Services Easier for People and Based on Information Technology” Then described by Departmental Police (Polres) Gresik in the form of Online Reporting System Innovation through *Go Sigap* Application that facilitate the public in reporting a crime more efficiently and effectively. The purpose of this research is to describe the Implementation of Online Report System through *Go Sigap* Applications In Departmental Police (Polres) Gresik. Research type used in this research is Descriptive research with Qualitative approach. The focus in this research is using the theory of Implementation for Electronic Government by Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li (Eva) Yiqun (2014), that includes Institutional Factors, Resource Related Factors, Access

Related Factors, and Legal/Regulatory Factors with Purposive Sampling Technique. Data analysis technique in this research that are collecting data, reducing data, presenting data, and conclusion by interview and documentation study. The results showed that the Implementation of Online Report System through Go Sigap Applications In Departmental Police (Polres) Gresik is good enough that influenced by commitment and stability level of the highest political to improving public service, full support from the institution leader, good cooperation with external who are experts in their field, adequate finance from central, adequate infrastructure, In implementing the program, there are some weakness, such as the lack of access to check the validity of the data on the Department of Population and Civil Registry (Disdukcapil), the absence of a specially designed organizational structure and schedule of socialization, technical skills of human resources that are still dependent on the private sectors, there are people still confused with feature usability, the security system is still standard and there is no special treatment. So the researcher give suggestion that the operator is more selective and communicate with Disdukcapil, Polres create special organizational structure and socialization schedule, improve the technical skills of human resources, specifies how the use of each feature in the application, develop and tighten the application security system.

Keywords: Implementation, Service, E- Government

PENDAHULUAN

Perlindungan untuk masyarakat merupakan hak yang harus dipenuhi oleh negara. Berdasarkan pada Undang Undang Dasar 1945 pasal 28 G ayat (1) menjelaskan bahwa :

“Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.”

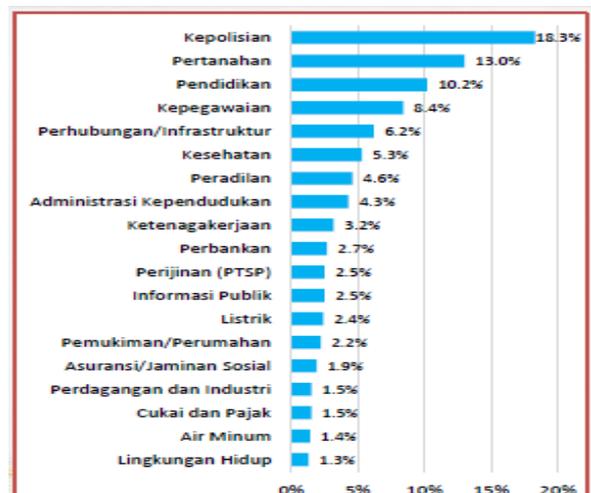
Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah melalui Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) harus untuk memberikan perlindungan maksimal kepada masyarakat. Pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan kepolisian masih cenderung statis dan wilayah Indonesia yang luas menyebabkan tidak semua wilayah tercover keamanannya oleh Polri. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Inspektur Jenderal Polisi Arief (yang dilansir dalam berita *online* <https://m/m.detik.com>) mengungkapkan bahwa,

“Kalau melihat perbandingan jumlah polisi, dari tahun ke tahun kita mengalami *zero growth*. Jumlah pensiun dengan yang masuk hampir sama. Sedangkan jumlah masyarakat bertambah. Anggota polri yang ideal adalah 1 banding 300. Namun yang terjadi saat ini adalah 1: 750 alias 1 polisi menjaga 750 warga.”

Ketidakeideal dalam tubuh Polri seharusnya menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan layanan dalam institusinya, khususnya pada aparat kepolisian yang bertugas di tingkat kewilayahan seperti Kepolisian Daerah (Polda). Berdasarkan data yang diambil dari Statistik Laporan/Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2016 dimana instansi kepolisian mendapatkan peringkat pertama dengan persentase 18,3% sebagai substansi

laporan pengaduan terbanyak. Berikut Grafik Substansi Laporan Pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI,

Grafik 1.1
Substansi Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman RI



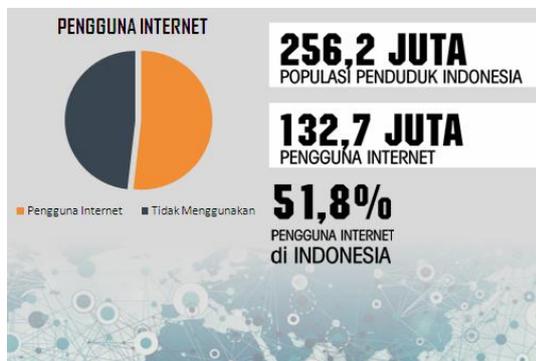
Sumber : Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016
Periode 01 Januari-31 Desember 2016
(<https://simpl.ombudsman.go.id/>)

Grafik tersebut menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2016, Sebanyak 18,3% dari jumlah total laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman RI, masyarakat mengeluhkan pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian.

Semenjak pelantikan Jenderal Polisi Tito Karnavian sebagai Bapak Kepala Polisi Republik Indonesia (Kapolri) pada tanggal 14 Juli 2016. Bapak Kapolri membawa perubahan besar dalam kepolisian melalui Program Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter) dengan salah satu program yang menjadi sorotan adalah pada program ke II yaitu “Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan

berbasis teknologi informasi”. Program prioritas karena peranan teknologi informasi sedang berkembang pesat di Indonesia, pengguna internet di Indonesia juga sudah melebihi dari separuh jumlah penduduk di Indonesia. Berdasarkan hasil survey dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJI), berikut data penetrasi pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016.

Grafik 1.2
Data Pengguna Internet Indonesia Pada Tahun 2016



Sumber : Data diolah dari Hasil Survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Pada Tahun 2016

Dari grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna dari internet di Indonesia sebesar 132,7 juta user atau kurang lebih 51,8% dari jumlah penduduk Indonesia seluruhnya dengan total 256,2 juta jiwa.

Program Promoter tentunya berpengaruh pada satuan kewilayahan dibawah naungan Polri. Salah satu satwil Polri pada tingkat provinsi adalah Kepolisian Daerah Jawa Timur. Polda Jawa Timur mewujudkan Program Promoter Kapolri dengan meluncurkan 7 terobosan di bidang pelayanan yang inovatif melalui teknologi modern. Peluncuran inovasi dari tujuh Polres di Jawa Timur salah satunya adalah milik Polres Gresik, yaitu aplikasi perangkat mobile *Go Sigap* yang dapat diunduh di *playstore* maupun *appstore* secara gratis. Berdasarkan berita yang dilansir dari <http://m.beritajatim.com> tersebut terdapat beberapa inovasi yang diluncurkan oleh Polres di Jawa Timur lainnya selain Aplikasi *Go Sigap* dan inovasi tersebut mempunyai beberapa kesamaan, inovasi tersebut seperti Sistem Operasional Terpadu (Soto Lamongan) oleh Polres Lamongan, Bumi Wali (SIBI) yang diperkenalkan oleh Polres Tuban, aplikasi yang dikembangkan lainnya yaitu aplikasi *We Are Ready* dari Polres Jember

Sistem aplikasi lapor *online* di *Go Sigap* berbeda dimana ada tambahan fitur yang membedakan dengan aplikasi lainnya yaitu adanya verifikasi di setiap registrasi, notifikasi *panic button* tidak hanya dikirimkan ke operator, anti *fake GPS* dan laporan pengaduan *online* yang lebih efisien. Aplikasi *Go Sigap* adalah aplikasi berbasis *online* yang berfungsi untuk meningkatkan layanan kepolisian dengan menghadirkan polisi ditengah masyarakat berbasis Teknologi Informasi. Aplikasi ini memudahkan pelayanan polisi seperti bantuan darurat / *panic button*, Informasi dini, Berita Nasional, Pengaduan Online, Pengajuan SIM baru atau perpanjangan,

Pengajuan SKCK baru atau perpanjangan dll. Aplikasi *Go Sigap* bisa membawa Polres Gresik hingga ke lingkup internasional, seperti yang dilansir dari berita *online* dimana inovasi *Go Sigap* telah dipamerkan hingga ke Korea Selatan, berikut kutipan beritanya :

“Aplikasi *Go Sigap* mendapat apresiasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Tak hanya itu Kemenpan-RB juga bakal menyertakan aplikasi *Go Sigap* yang dirilih oleh jajaran Polres Gresik dalam Pameran Inovasi Pelayanan Publik di Busan, Korea Selatan (Korsel) , 9 sampai 11 November 2016. (<http://gresiknews.co>).

Tidak Hanya membawa inovasi tersebut ke kancan internasional, Aplikasi *Go Sigap* ini juga membawa dampak positif bagi Polres Gresik dalam hal penurunan angka kriminalitas, yaitu berdasarkan data yang diambil dari Bagian Operasional Polres Gresik jumlah angka kriminalitas atau *Crime Index Total* pada tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan, jumlah laporan (L) masyarakat tahun 2015 adalah 1015 sedangkan untuk tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 950, untuk laporan yang selesai (S) tahun 2015 sebanyak 648 dan 2016 mengalami peningkatan sebesar 661 laporan yang belum diselesaikan. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan AKBP Adex Yudiswan selaku Kapolres Gresik yang disampaikan oleh Kasat Sabhara AKP Nur Halim yang dilansir dalam berita online <http://surabaya.tribunnews.com> bahwa,

"Terjadi penurunan kasus sebanyak 65 kasus. Penurunan angka kejahatan dan kriminalitas di Gresik ditekan adanya pasukan Gajah Mada (Gerakan pencegahan kejahatan dan penyelesaian masalah masyarakat desa) dan aplikasi Android berbasis *Go Sigap*."

Fitur di dalam aplikasi *Go Sigap* tidak sedikit maka untuk mempersempit pembahasan maka peneliti berfokus pada sistem lapor *online* saja yang terdiri dari fitur pengaduan *online*, fitur tombol bantuan/*panic Button* dan fitur laporan polisi. Aplikasi *Go* masih terbilang baru sehingga masalah yang timbul adalah masih minim dan kurangnya sosialisasi khususnya kepada warga Gresik, seperti kutipan berita *online* yang berjudul “Aplikasi *Go Sigap* Buat Polres Gresik Tampil Kece” yang di upload oleh humas Polda Jatim melalui *website* resminya pada tanggal 9 Januari 2017.

“..... menurut data yang berhasil di rekap sudah sekitar 2.687 masyarakat yang mendownload , meminta bantuan 625 orang, pengaduan masyarakat sendiri sudah sekitar 26 orang yang direspon sejak aplikasi ini di launching 1 September 2016 kemarin.” (<http://jatim.polri.go.id>)

Disisi lain, jumlah penduduk Kabupaten Gresik yang mengunduh aplikasi *Go Sigap* kurang lebih hanya 0,21%, penghitungan dilakukan dengan membandingkan jumlah penduduk Kabupaten Gresik dengan jumlah penduduk yang mendownload aplikasi *Go Sigap*, berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang di upload di *website* resmi Pemerintah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Gresik pada tahun 2016 sebanyak 1.310.439 jiwa. Tidak hanya itu pelaksanaan *Go Sigap* juga masih terkendala pada minimnya minat masyarakat menggunakan aplikasi tersebut dalam hal pelaporan. Dilihat dari waktu peluncurannya pada akhir 2016 hingga tanggal 26 Oktober 2017 berdasarkan data milik operator *Go Sigap* hingga tanggal 26 Oktober 2017 jumlah pelaporan pada fitur pengaduan masih 111. Dimana masyarakat lebih memilih datang langsung ke SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Gresik untuk melakukan pelaporan dan pengaduan secara langsung. Hal tersebut dibenarkan oleh Bripda Irana selaku operator *Go Sigap* yaitu,

“Masyarakat ini sepertinya masih jarang yang menggunakan, kalo dihitung dari tahun 2016 sampai sekarang pengaduannya masih 111 lebih banyakan kalo di SPKT berarti masyarakat masih belum ada minat untuk pengaduan, kan kemarin katanya Pak Kapolres itu mintanya gini, walaupun ada duri ibaratnya masyarakat itu mengadukan di *Go Sigap* perintahnya Pak Kapolres, tapi buktinya masih 111 kalau dibandingkan dengan laporan pengaduan SPKT masih banyakan di SPKT entah KDRT entah apa.”(Wawancara pada tanggal 26 Oktober 2017 Pukul 09.14 WIB)

Berdasarkan fakta-fakta yang diungkapkan di atas tampaknya masih ada kesenjangan antara tujuan ideal dengan implementasi aplikasi *Go Sigap* di lapangan. Untuk mengetahui gambaran lengkap pelaksanaan aplikasi tersebut, peneliti menilai bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi aplikasi *Go Sigap* dalam memberikan pelayanan lapor *online* kepada masyarakat. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik mengambil judul “IMPLEMENTASI SISTEM LAPOR *ONLINE* MELALUI APLIKASI *GO SIGAP* DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) GRESIK”.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori implementasi *electronic government* menurut Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li (Eva) Yiqun (2014), yang meliputi *Institusional Factors, Resource-Related Factors, Access Related Factors, Legal Factors*. Menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Implementasi Sistem Lapor Online Melalui Aplikasi *Go Sigap* di Kepolisian Resort (Polres) Gresik dengan wawancara dan studi dokumentasi.

Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik menjadi perhatian akhir-akhir ini oleh Lembaga Kepolisian di Indonesia, salah satunya adalah Polres Gresik yang meluncurkan aplikasi pelayanan kepolisian terpadu berbasis IT yang melalui aplikasi tersebut masyarakat bisa melaporkan tindak kriminalitas secara *online*. Aplikasi tersebut bisa digunakan pada *smartphone* dengan sistem *android* maupun IOS. Masyarakat yang mengalami tindak kriminalitas bisa segera mendapatkan bantuan dan melaporkannya kapanpun karena aplikasi bisa diakses setiap hari dan 1x24 jam. Untuk mengetahui bagaimana gambaran lengkap proses pelaksanaan dari pelayanan lapor *online* pada aplikasi *Go Sigap*, maka digunakanlah teori Faktor-Faktor Implementasi *Electronic Government* menurut Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li (Eva) Yiqun (2014), yang terdiri dari 4 faktor yaitu Faktor Institusional, Faktor Terkait Sumber Daya, Faktor Terkait Akses, Faktor Legal, berikut ini penjelasannya:

1. Faktor Institusional

a. Komitmen Politik

Komitmen politik dilihat dari komitmen struktur lembaga tertinggi di Indonesia dimana Presiden Joko Widodo membuat program Nawacita dengan program prioritas pertamanya untuk menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara Indonesia. Jenderal Tito Karnavian selaku Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Kapolri) membuat program Promoter (Profesional, Modern dan Terpercaya) yang menekankan pada program prioritas “Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi”.

Dari Promoter tersebut, Kepala Kepolisian Daerah (Kapolda) Jawa Timur Irijen Pol Machfud Arifin menjabarkan dalam Kebijakan PATUH (Proaktif, Amanah, Tegas, Unggul, Humanis). Kemudian, dari komitmen-komitmen kebijakan tersebut ditindaklanjuti oleh Kapolres Gresik yang lama yaitu AKBP Adex Yudiswan dengan menggagas inovasi pelayanan lapor *online* kepolisian melalui aplikasi *Go Sigap*. Kebijakan yang dibuat Presiden hingga Kapolres Gresik menunjukkan bahwa adanya kekuatan komitmen dan konsistensi dukungan yang diberikan.

b. Komitmen Kepemimpinan Administratif

Pemimpin Polres memberikan dukungan secara penuh dan konsisten terhadap aplikasi lapor *online* melalui aplikasi *Go Sigap*,

hal tersebut dikarenakan pejabat tinggi yaitu Kapolres Gresik sebelumnya AKBP Adex Yudiswan mengadopsi teknologi yang baru yaitu Aplikasi *Go Sigap*. Bergantinya Kapolres yang baru tidak menyurutkan dukungan yang telah diberikan, AKBP Boro Windu Danandito juga tetap mendukung dan melanjutkan komitmen pemimpin sebelumnya untuk melanjutkan pelaksanaan aplikasi *Go Sigap*. AKBP Boro Windu Danandito menekankan pada dukungan moril dengan terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi, mengikuti pameran-pameran dan mencetak brosur.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi khusus untuk kegiatan implementasi pelayanan lapor *online* pada aplikasi *Go Sigap* tidak ada, pemilihan operator aplikasi sendiri dipilih melalui Surat Perintah yang diberikan oleh Kapolres. Implementasi sistem lapor *online* aplikasi *Go Sigap* dibawah tanggungjawab Kapolres Gresik AKBP Boro Windu Danandito dan Wakapolres Gresik Kopol Wahyu Pristha Utama. Divisi yang berperan besar dalam implementasi aplikasi *Go Sigap* yaitu Sub Bagian Humas Polres Gresik yang mempunyai tugas melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan narahubung dan kontrol dengan berbagai pihak mulai dari masyarakat, Polri, Pihak Developer, dan Mitra Polisi. Sedangkan kegiatan teknisnya dioperasikan oleh Operator yang berperan dalam memverifikasi, memantau aplikasi, menganev.

2. Faktor Terkait Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah sumber daya manusia pada implementasi sistem lapor *online* melalui aplikasi *Go Sigap* dianggap cukup. Pemilihan Sumber Daya Manusia (SDM) ditunjuk berdasarkan prinsip *the right man in the right place* kemudian ditugaskan secara resmi melalui Surat perintah oleh Kapolres Gresik. SDM tidak hanya dari pihak internal Polres Gresik tetapi juga mengikutsertakan Pihak eksternal dengan melakukan kerjasama dengan swasta yaitu PT. Karindo Dexa Teknologi (Kodetek). Pemilihan PT. Kodetek dikarenakan perusahaan swasta tersebut kenal dekat dengan Kapolres AKBP Adex Yudiswan dan merupakan perusahaan penyedia aplikasi pelayanan publik. PT.Kodetek dipilih juga karena telah membuat beberapa aplikasi serupa di tempat yang lain sehingga dianggap sudah ahli dibidangnya.

b. Kemampuan

Polres Gresik memperluas keterampilan operatornya dengan memberikan beberapa kali pelatihan seperti pelatihan awal sebelum aplikasi ini benar-benar diluncurkan ke masyarakat dan pelatihan-pelatihan lainnya.

c. Finansial/Keuangan

Pada implementasinya tidak ada masalah terkait keuangan, hal tersebut dikarenakan Polres Gresik melakukan kerjasama dengan sektor lain yaitu swasta sehingga pembiayaan pembuatan aplikasi *Go Sigap* diberikan secara hibah dari pihak swasta yaitu PT. Karindo Dexa Teknologi. Keuangan yang dikeluarkan terkait dengan biaya-biaya untuk operasional pihak swasta, penyumbang utama pembiayaan semua kegiatan operasional aplikasi awalnya adalah Pemerintah Kabupaten Gresik tetapi pada tahun 2018 yang menopang adalah pihak dinas pusat yaitu Polri.

3. Faktor Terkait Akses

a. Kesadaran

Tingkat kesadaran Polres sudah cukup tinggi dimana Polres Gresik memahami perannya sebagai instansi kepolisian di Kabupaten Gresik yang kemudian menyediakan pelayanan publik melalui aplikasi *Go Sigap* terkait layanan pelaporan tindak kriminalitas yang lebih efektif dan efisien. target group dari pengguna aplikasi ini adalah masyarakat Kabupaten Gresik yang melek IT dan dianggap mampu menggunakan teknologi baru. Tingkat kesadaran masyarakat juga sudah bagus dilihat dari kesadaran untuk mendownload dan kemudian melapor ketika mengalami tindak kriminalitas.

b. Pendidikan dan Kemampuan Teknis

Polres Gresik berupaya melakukan serangkaian pendidikan dengan publikasi dan sosialisasi aplikasi *Go Sigap* melalui cara terjun langsung ke lapangan ketika ada kegiatan yang bersentuhan dengan masyarakat, pembuatan spanduk, pencetakan brosur, pengenalan melalui *youtube* dan *website* resmi Polres Gresik. tetapi Polres Gresik masih belum membuat jadwal khusus dan sosialisasi diberikan kurang intensif dan berkala. Kurang maksimalnya sosialisasi ini berdampak pada masih ditemukannya beberapa masyarakat yang memencet tombol bantuan untuk coba-coba dan penasaran tanpa mengetahui apa fungsi di setiap fitur lapor *online* pada Aplikasi *Go Sigap*.

c. Kapasitas Penggunaan/Pembelian

Registrasi merupakan cara yang digunakan untuk mengakses seluruh fitur yang ada di Aplikasi *Go Sigap*. Setelah registrasi juga ada proses verifikasi oleh operator. Verifikasi bertujuan untuk mengurangi pengguna yang tidak bertanggung jawab. Data registrasi khususnya data No KTP di cocokkan dengan data yang ada pada disdukcapil. Tetapi pelaksanaannya, untuk mencocokkan data belum

ada akses ke Disdukcapil. Berdasarkan data operator pada tanggal 4 Desember 2017 jumlah masyarakat yang melakukan registrasi sebanyak 4687 orang dan pada tanggal 2 Januari 2016 jumlahnya meningkat menjadi 5614 orang. Beberapa masyarakat juga menyampaikan bahwa akses dan penggunaan aplikasi Go Sigap dianggap mudah.

4. Faktor Legal/Peraturan

a. Kerangka Peraturan

Pada pelaksanaan Sistem Laport *Online* melalui Aplikasi *Go Sigap* Polres Gresik sudah bagus dengan mencantumkan beberapa peraturan yang terdiri dari :

1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
4. Peraturan Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik;
5. Renaksi 11 Program Kapolri Promoter TMT 25 Juli 2016
6. Vidcon Irwasum mengenai pelaksanaan program Promoter (ST/1730/8/2016/Roops) 12 Agustus 2016

Kemudian yang menjadi pedoman dan acuan dalam proses implementasinya Polres Gresik juga telah membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus yang dibuat untuk implementasi aplikasi *Go Sigap*. Penyusunan kerangka aturan dan SOP menjadi hal yang penting sebagai panduan dan standar hukum dengan indikasi yang jelas mengenai aksesibilitas-aksebilitas informasi dan isu-isu terkait dengan implementasi aplikasi.

b. Privasi

Pelanggaran dan bocornya data privasi masyarakat menjadi penting dikarenakan dapat membahayakan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi *Go Sigap*. Oleh karena itu, Polres Gresik menyadari bahwa harus ada penjagaan privasi data dan informasi pribadi masyarakat yang melakukan registrasi. Aplikasi *Go Sigap* mengakses data pribadi pengguna seperti data diri dari KTP, lokasi pelapor, dan nomor telepon, maka dari itu perlu adanya penjagaan yang baik agar privasi dan data penting lainnya tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Sehingga bentuk antisipasi dari Polres Gresik

yaitu dengan mengamankan data server aplikasi di Jakarta.

c. Keamanan

Pengembangan keamanan aplikasi sebenarnya menjadi agenda lanjutan Polres Gresik. Keamanan berguna dalam mengendalikan arus informasi dan menjaga kerahasiaan apalagi untuk aplikasi *Go Sigap* ini merupakan aplikasi yang melibatkan multi instansi sehingga tidak hanya data masyarakat saja yang harus diperhatikan keamanannya tetapi juga kerahasiaan data dari anggota aparat kepolisian sendiri dan Instansi Mitra yang bekerjasama dengan Polres Gresik. Hingga saat ini untuk sistem keamanan yang diterapkan pada aplikasi *Go Sigap* masih sistem standar tanpa ada perlakuan khusus dan diawasi apabila ada upaya penetrasi pihak asing, pengawasan tersebut dilakukan oleh pihak IT dari developer yaitu PT. Karindo Deka Teknologi.

PENUTUP

Simpulan

Hasil dari penelitian mengenai Implementasi Sistem Laport *Online* Melalui Aplikasi *Go Sigap* di Polres Gresik adalah cukup baik. Untuk mengetahui bagaimana gambaran lengkap proses pelaksanaan dari pelayanan laport *online* pada aplikasi *Go Sigap*, maka digunakanlah teori Faktor-Faktor Penting Implementasi *Electronic Government* menurut Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li (Eva) Yiqun (2014), berdasarkan faktor institusional aplikasi tersebut muncul dikarenakan adanya komitmen dari politik tertinggi melalui kebijakan NAWACITA oleh Presiden Joko Widodo, Kebijakan PROMOTER oleh Kapolri Jenderal Tito Karnavian, dan Program PATUH oleh Kapolda Jawa Timur.

Dukungan penuh juga diberikan oleh pimpinan Polres Gresik yaitu Kapolres Gresik yang lama AKBP Adex Yudiswan sebagai penggagas awal aplikasi dan Kapolres Gresik yang baru yaitu AKBP Boro Windu Danandito yang memberikan dukungan moril. Tetapi sayangnya, belum ada struktur organisasi khusus yang dibuat. Dalam implementasinya, pelaksana diberikan surat perintah dari pimpinan untuk menjalankan tugas tambahan. Terkait dengan Sumber Daya Manusia, pelaksana dipilih dari internal Polres Gresik sendiri dengan menggunakan prinsip *the right man the right place*. Sebelum aplikasi tersebut diluncurkan ke masyarakat, operator aplikasi mendapatkan pelatihan-pelatihan dari Anggota kepolisian. Tidak hanya internal sumber daya manusia pada Implementasi Aplikasi *Go Sigap* juga menunjuk dan membuat kerjasama dengan pihak eksternal yaitu PT. Karindo Deka Teknologi sebagai pembangun, pengembangan fitur sekaligus *maintenance* apabila aplikasi mengalami eror. Secara keuangan, tidak ada perhitungan bisnis yang

diberlakukan, dikarenakan pembangunan aplikasi ini dilakukan dengan kerjasama antara Pemerintahan Kabupaten Gresik dan PT. KODETEK. Sedangkan, untuk kegiatan operasionalnya pada tahun 2018 pendanaan didapatkan dari pihak kepolisian pusat.

Terkait akses, masyarakat yang melakukan registrasi hingga tanggal 2 Januari 2018 sebanyak 5614 orang, lalu 597 anggota kepolisian di Kabupaten Gresik. Sedangkan untuk penggunaan sistem lapor *online* yaitu pada fitur *panic button* berjumlah 1449 dan 126 pengaduan pada fitur pengaduan *online*. Selain itu kegiatan sosialisasi juga terus dilakukan oleh Polres Gresik dengan meminta Polsek jajaran mengenalkan aplikasi tersebut ketika turun lapangan ke masyarakat. pembuatan brosur, spanduk, dan juga memanfaatkan media sosial seperti *website* dan *youtube*. Meskipun, sosialisasi sudah gencar dilakukan oleh Polres Gresik tetapi masih ada beberapa masyarakat yang kurang tahu mengenai fungsi beberapa fitur. Implementasi Sistem Lapor *Online* melalui Aplikasi *Go Sigap* Polres Gresik mencantumkan beberapa peraturan Undang-Undang dan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang menjadi pedoman dan acuan. Sayangnya pada aplikasi ini, sistem keamanan yang digunakan masih sistem standar tanpa ada perlakuan khusus dan juga diawasi oleh pihak IT dari developer yaitu PT. KODETEK.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap implementasi Sistem Lapor *Online* Melalui Aplikasi *Go Sigap* sebagai berikut :

1. Lebih selektif dan Mengkomunikasikan terkait akses kevalidan data Nomor KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena akses data kepada Disdukcapil hingga sekarang belum ada.
2. Dibuatkannya struktur organisasi resmi bagi pelaksana Sistem Lapor *Online* Melalui Aplikasi *Go Sigap*, dengan adanya struktur organisasi maka setiap individu yang terlibat pada proses implementasi dapat mengetahui tugas dan peran masing-masing.
3. Sosialisasi dan promosi aplikasi secara intensif dengan membuat jadwal sosialisasi khusus.
4. Mencantumkan cara penggunaan dan fungsi setiap fitur di dalam aplikasi, hal tersebut untuk memudahkan masyarakat mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut dengan benar.
5. Mengembangkan dan lebih memperketat pada sistem pemeliharaan keamanan/ *security* dari aplikasi.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji,

- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. Yogyakarta : Andi.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik.. Yogyakarta: Pembaruan.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2008), "Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Suaedi Falih, Wardiyanto Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Turban, Efraim et al. 2012. Electronic Commerce : A Managerial Perspective , International Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Oktavya, Ayu Aditya. 2015. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2015 : 3 (3) : 1433-1447 ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Prihanto, Igif G. 2012. Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi di Indonesia (Analysis of The Implementation of E-Government on Regional Government Level in Indonesia). Jurnal Analisis dan Informasi Kedirgantaraan Vol. 9 No. 1 Juni 2012 : 1-16
- Rahman, Shams; Rashid, Nahid; Yadlapalli, Aswini; dan Yiqun, Li (Eva) (2014). "Determining Factors Of E-Government Implementation : A Multi-Criteria Decision Making Approach". PACIS 2014 Proceedings. 302. <https://aisel.aisnet.org/pacis2014/302>
- Undang Undang Dasar 1945 pasal 28 G ayat (1)
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government