

INOVASI LAYANAN *CRIME ALARM SYSTEM* (CAS) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI POLRES BOJONEGORO

Setyo Rahayu

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
rahayusetyo5@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP

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

Abstrak

Inovasi *Crime Alarm System* (CAS) merupakan sebuah pelayanan pelaporan berbasis *android* yang diciptakan dan dikembangkan oleh Polres Bojonegoro dibidang keamanan dan ketertiban masyarakat. Tujuan penelitian yaitu untuk mengkaji serta menganalisis Inovasi Layanan *Crime Alarm System* (CAS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Polres Bojonegoro. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi yakni kombinasi antara teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ditinjau dari teori model baru *E-Service* Essen dan Conrick (2008) yang terdiri dari Inovasi Sistem Layanan yang melibatkan pemahaman dan adopsi, Inovasi Proses Layanan yang melibatkan penerapan peran, serta Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi dan teknologi baru, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan inovasi *Crime Alarm System* (CAS) dinilai masih kurang efektif dan efisien. Adapun kendala yang dimiliki seperti kurangnya efisiensi dan efektivitas sistem layanan pelaporan aplikasi CAS, tidak adanya *banner* atau iklan untuk promosi aplikasi CAS, kurang efektifnya aplikasi CAS ketika diterapkan di lingkungan masyarakat, kurang efektifnya layanan tempat aman 112 karena tidak pernah mengalami kejadian, aplikasi CAS yang masih membutuhkan jaringan internet dan belum dapat diterapkan pada IOS, serta adanya beberapa fitur yang tidak dimiliki oleh aplikasi CAS ketika dibandingkan dengan aplikasi GO SIGAP.

Kata kunci: Pelayanan, Inovasi, CAS

Abstract

Innovation *Crime Alarm System* (CAS) is an android based reporting service created and developed by Polres Bojonegoro in the field of security and public order. The purpose of this study is to examine and analyze *Crime Service Alarm System* (CAS) Innovation in Improving Service Quality at Polres Bojonegoro. The research type is descriptive with qualitative approach. Technique of collecting data using triangulation technique that is combination of observation technique, interview, and documentation. Data analysis technique is done by data reduction, data presentation, and conclusion. Judging from the new Essen and Conrick (2008) *E-Service* model theory comprising a Service System Innovation that involves understanding and adoption, Service Process Innovation involves the adoption of roles, as well as a Service Concept Innovation involving assimilation and new technologies, research results show that the overall innovation *Crime Alarm System* (CAS) is considered still less effective and efficient. As for constraints such as the lack of efficiency and effectiveness of the CAS application reporting service system, the absence of banners or advertisements for the promotion of CAS applications, the ineffectiveness of CAS applications when implemented in the community, the ineffectiveness of safe service 112 for never having an incident, still requires an internet network and can't be applied to the IOS, as well as some features that are not owned by the CAS application when compared with the application GO SIGAP.

Keywords: Service, Innovation, CAS.

PENDAHULUAN

Keamanan dan ketertiban di Indonesia menjadi salah satu hal yang dibutuhkan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara. Hal ini dikarenakan hak-hak masyarakat untuk memperoleh keamanan dan ketertiban bersama telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pasal 30 ayat 1 yang berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak dan wajib ikut serta dalam usaha pertahanan dan keamanan negara”. Pelaksanaan teknisnya juga telah diatur didalam ayat 2 yang berbunyi:

“Usaha pertahanan dan keamanan negara dilaksanakan melalui sistem pertahanan dan keamanan rakyat semesta oleh Tentara Nasional Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia, sebagai kekuatan utama, dan rakyat, sebagai kekuatan pendukung”

Ayat 4 juga menerangkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia lah yang bertugas untuk memberikan hak-hak keamanan dan ketertiban masyarakat dengan melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum yang ada. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 2 juga telah dijelaskan bahwa fungsi dari kepolisian adalah untuk pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, serta yang terpenting adalah melayani masyarakat begitu juga dengan pasal 4 yang menyebutkan bahwa tujuan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah untuk memelihara ketertiban dan keamanan masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Berbicara tentang tugas dan fungsi lembaga Kepolisian sebagai pelayan masyarakat, pastinya tidak terlepas dari konsep pelayanan publik itu sendiri. Pengertian pelayanan publik sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisi:

“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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Di negara Indonesia saat ini telah menerapkan banyak perubahan terkait pelayanan publik yang semakin modern. Inovasi pelayanan publik saat ini menjadi suatu hal yang sangat diperhitungkan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat, apalagi dengan adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) yang mulai diselenggarakan sejak tahun 2014 semakin menambah motivasi instansi/lembaga/badan pemerintah diseluruh wilayah Indonesia untuk berlomba-lomba meningkatkan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dilansir dari news.rakyatku.com, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Asman Abnur mengatakan bahwa Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) merupakan wujud dari program *One Agency, One Innovation* yang mewajibkan K/L dan Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. Selain itu adanya Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (SINOVIK) diharapkan dapat menjadi wadah kreatif dan inovatif pemerintah didalam meningkatkan kualitas pelayanan instansinya.

Semenjak adanya SINOVIK yang ditujukan untuk ranah layanan instansi pemerintah, inovasi layanan dengan jenis *E-government* sering dijumpai di Indonesia sebagai salah satu usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. *E-government* merupakan sistem pelayanan berbasis elektronik yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat mengurus suatu hal. *E-government* juga berperan penting didalam meningkatkan kerjasama dengan para pilar pembangunan seperti kerjasama antar instansi pemerintah (*G to G*), pemerintah dengan masyarakat (*G to C*), pemerintah dengan bisnis/swasta (*G to B*), serta pemerintah dengan pegawai (*G to E*). Terdapat banyak aturan hukum yang menaungi *E-government* salah satunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang tertera pada pasal 7 ayat 6, menjelaskan bahwa:

“Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) Badan Publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik”

Salah satu contoh inovasi *E-government* berbasis elektronik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang tertera pada pasal 7 ayat 6, berupa sistem pelaporan berbasis *android* bernama *Crime Alarm System* (CAS)

milik Kepolisian Resor kabupaten Bojonegoro. *Crime Alarm System (CAS)* merupakan sebuah inovasi layanan pelaporan berbasis *android* yang dikembangkan oleh satuan Kepolisian Resor kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Masyarakat hanya perlu mendownload aplikasi yang telah tersedia di *playstore* dengan tiga macam varian, yang pertama adalah aplikasi CAS internal untuk petugas polri. Nantinya alat ini juga akan terhubung keseluruhan alat komunikasi petugas jika tombol darurat ditekan sebanyak tiga kali. Yang kedua yaitu aplikasi CAS untuk masyarakat selaku pelapor kejadian. Yang terakhir aplikasi CAS yang telah bekerjasama dengan instansi/badan/lembaga maupun swasta seperti hotel, bank, restoran, warung yang telah menjadi mitra seperti dibukanya kantor aman 112, hotel aman 112, bank aman 112 dan lain sebagainya sehingga korban kejahatan bisa langsung melapor dan berlindung ke tempat-tempat aman yang dimaksud tersebut.

Diluncurkan pada bulan Juli tahun 2016 lalu, aplikasi CAS bersama dengan enam inovasi aplikasi kepolisian yang lain di wilayah Jawa Timur, berpedoman pada Program Prioritas Kapolri (P2K) tentang Peningkatan Pelayanan Publik berbasis TI poin ke tujuh yang berbunyi:

“membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap kamtibmas dengan kegiatan pemanfaatan alat-alat pengamanan berbasis teknologi (*Panic Button, Alarm, dan CCTV*)”

Selain berpedoman pada Program Prioritas Kapolri (P2K) milik Jenderal Polisi Tito Karnavian, aplikasi ini merujuk pada implementasi kebijakan Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur (Kapolda Jatim) yaitu PATUH (Proaktif, Amanah, Tegas, Unggul, dan Humanis), serta salah satu syarat kebijakan Pemerintah Daerah kabupaten Bojonegoro *Open Government Partnership* (OGP) yaitu Inovasi berbasis Teknologi Informasi. Seperti yang pernah dikatakan oleh Kepala Kepolisian Resor Bojonegoro, AKBP Wahyu Sri Bintoro dalam salah satu wawancara surat kabar mengatakan bahwa terinspirasi pembuatan CAS ini juga merupakan implementasi dari PROMOTER (Profesional, Modern, Terpercaya) dan bagian dari Program Prioritas Kapolri (P2K) milik Jenderal Polisi Tito Karnavian selalu Kapolri di tahun 2016 lalu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. (malioboropolisi.com dan bangsaonline.com).

Pembuatan aplikasi CAS ini awalnya terbentuk dari pemikiran dan keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mudah dan berbasis

teknologi informasi di Polres Bojonegoro. Selain itu dengan adanya inovasi ini juga diharapkan membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat wilayah kabupaten Bojonegoro dalam penyelenggaraan ketertiban dan keamanan masyarakat karena tercatat dalam data *Crime Index* Polres Bojonegoro, terdapat peningkatan kasus kriminalitas di wilayah kabupaten Bojonegoro seperti Pencurian Kayu yang meningkat di tahun 2017 sebanyak 51 laporan dari tahun 2016 yang hanya tercatat 31 laporan, Pencurian Motor (Curanmor) yang meningkat menjadi 99 kasus di tahun 2017 dibandingkan tahun 2016 yang hanya tercatat 85 laporan, dan Pencurian Kekerasan (Curas) yang di tahun 2016 hanya terjadi 8 laporan menjadi 10 laporan di tahun 2017 (news.detik.com).

Alasan peneliti tertarik mengambil judul ini adalah karena inovasi layanan *Crime Alarm System (CAS)* ini mendapat penghargaan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) di tahun 2017 sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Polri (tribatanewsbojonegoro.com) dan bahkan diadaptasi oleh beberapa Polres yaitu Polres Cimahi dengan nama TRUST, Polres Lampung Selatan dengan SIAGA, Polres Minahasa Selatan dengan AREA, Polres Trenggalek dengan SMART, Polres Madiun dengan MPB, dan Polres Pekanbaru dengan nama ZAPIN. Oleh karena itu berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “Inovasi Layanan *Crime Alarm System (CAS)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Polres Bojonegoro”

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori model baru *E-Service* yang meliputi Inovasi Sistem Layanan yang melibatkan pemahaman dan adopsi. Inovasi Proses Layanan yang melibatkan penerapan peran, serta Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi dan teknologi baru dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Inovasi layanan *Crime Alarm System (CAS)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Polres Bojonegoro adalah melalui triangulasi data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Silalahi, 2012) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi layanan *Crime Alarm System* (CAS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Polres Bojonegoro dengan menggunakan teori model baru *E-Service* Essen dan Conrick (2008). Teori ini terdiri dari tiga variabel, antara lain Inovasi Proses Layanan yang melibatkan penerapan peran, serta Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi dan teknologi baru. Berikut penjelasannya:

1. Inovasi Sistem Layanan yang melibatkan pemahaman dan adopsi

Menurut Essen dan Conrick (2008), yang dimaksud dengan poin Inovasi Sistem Layanan yang melibatkan pemahaman dan adopsi adalah terkait bagaimana sistem/prosedur dari suatu layanan tersebut serta pengalokasian sumber daya dan wewenang yang mendukung peran ini.

a. Sistem/Prosedur Layanan

Dalam hal ini sistem dari aplikasi CAS dinilai cukup mudah. Masyarakat cukup mendownload aplikasi di *Playstore*, menyalakan GPS terlebih dahulu, kemudian mendaftarkan diri dengan mengisi data pribadi seperti Nama, Alamat, Nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP), nomor telepon kemudian bisa mengunggah foto resmi. Apabila masyarakat mendapat suatu kejadian, maka bisa melapor melalui menu “Kejadian” kemudian mengisi jenis kriminalitas yang dialami ataupun memilih menu “Pengaduan” apabila mengalami tindakan secara umum misalnya adanya bencana (diluar tindak kriminalitas), ataupun juga bisa dengan memencet tombol darurat/*panic button* melalui aplikasi tersebut, maka laporan yang masuk akan langsung tersambung ke *gadget* masing-masing petugas maupun masuk ke monitor ruang MIC4. Petugas pusat akan saling berkomunikasi melalui HT dengan menghubungi petugas yang paling dekat dengan lokasi kejadian untuk datang ke TKP.

Kendati demikian, ternyata prosedur aplikasi CAS sendiri dinilai masih kurang efektif dan efisien karena secara resmi masyarakat sebagai korban masih harus datang ke kantor polisi untuk mendapatkan surat keterangan atas tindak kriminalitas yang dialami. Sedangkan untuk masalah pengurusan surat, Polres Bojonegoro masih belum memiliki layanan secara *online* sehingga mau tidak mau masyarakat masih harus datang ke kantor. Pihak Polres Bojonegoro sendiri juga menganggap bahwa untuk layanan persuratan dibutuhkan prosedur untuk melegalkan surat seperti

pembubuhan stempel dari pimpinan. Dengan mengetahui kendala dari sistem maupun prosedur inovasi layanan aplikasi CAS diharapkan agar kedepannya Polres Bojonegoro mengembangkan fitur layanan persuratan secara *online* agar masyarakat tidak perlu susah payah untuk datang ke kantor pusat.

b. Pemahaman dan Adopsi

Terkait dengan poin ini, aplikasi CAS sendiri berangkat dari gagasan Kapolres Bojonegoro yang menginginkan sebuah aplikasi yang simpel, mudah digunakan, serta dapat direspon langsung oleh petugas sendiri. Cara yang sangat umum agar gagasan dari kapolres Bojonegoro ini mendapat pemahaman yang baik dari masyarakat kabupaten Bojonegoro adalah dengan melakukan sosialisasi serta promosi aplikasi CAS.

Secanggih apapun sebuah inovasi aplikasi tentu tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan sosialisasi serta promosi yang baik. Upaya mensosialisasikan aplikasi CAS dari pihak Polres Bojonegoro dinilai sudah bagus seperti terjun langsung untuk memberikan materi tentang CAS ke instansi-instansi yang ada di kabupaten Bojonegoro maupun mempromosikannya melalui acara *Car Free Day*. Namun rupanya masih terdapat faktor yang menyebabkan sosialisasi serta promosi aplikasi CAS Polres Bojonegoro sendiri menjadi kurang maksimal seperti tidak adanya *banner* maupun iklan yang terpampang. Pihak Polres Bojonegoro menganggap bahwa cara mempromosikan aplikasi CAS yang paling efektif adalah melalui sosial media seperti yang mereka lakukan selama ini. Selain itu mereka sering menghimbau seluruh unit bhabinkamtibmas untuk ikut mempromosikan aplikasi CAS. Walaupun demikian, *banner* maupun iklan juga sangat membantu dalam proses promosi aplikasi CAS apalagi jika *banner* atau iklan ditempatkan ditempat yang strategis sehingga masyarakat kabupaten Bojonegoro yang berlalu lalang dapat ikut melihat dan akhirnya mengetahui keberadaan aplikasi ini.

Selanjutnya gagasan dari kapolres Bojonegoro terkait aplikasi CAS akhirnya menghasilkan pemahaman yang baik. Pemahaman tersebut berupa tiap-tiap pihak pengguna aplikasi CAS internal maupun eksternal yang sangat mengapresiasi adanya inovasi layanan aplikasi CAS serta bahkan dianggap memudahkan kinerja petugas.

2. Inovasi Proses Layanan yang melibatkan pemahaman peran

Essen dan Conrick (2008) menjelaskan bahwa poin ini menyangkut perluasan fungsi yang dijalankan oleh manusia serta menciptakan rutinitas bagaimana pelaku yang berwenang harus bertindak, serta menggambarkan peran konsumen.

a. Implementasi Layanan

Berdasarkan segi implementasinya, tiap-tiap pengguna aplikasi CAS baik internal maupun eksternal merasa masih belum menemukan kendala saat menggunakan aplikasi. Kendati demikian, hal ini tidak berlaku untuk CAS masyarakat yang implementasinya dinilai masih kurang baik. Dari beberapa masyarakat pengguna aplikasi CAS yang menjadi narasumber peneliti mengatakan bahwa aplikasi CAS sudah lama tidak digunakan dan bahkan banyak yang telah menghapusnya karena dirasa tidak pernah mengalami tindakan kriminalitas serta bahkan aplikasi CAS dianggap memakan memori *gadget*. Kendala tersebut memperlihatkan bahwa selain masyarakat masih banyak yang apatis/kurang partisipatif, keberadaan aplikasi CAS masih belum dibutuhkan bagi masyarakat kabupaten Bojonegoro.

Untuk mendapat dukungan penuh dari masyarakat kabupaten Bojonegoro, diharapkan agar Polres Bojonegoro memberikan sosialisasi secara intensif dan *massive* kepada seluruh masyarakat kabupaten Bojonegoro tentang pentingnya meningkatkan keamanan dan ketertiban lingkungan serta aplikasi CAS. Sedangkan untuk kasus masyarakat pengguna yang pernah melapor dalam aplikasi CAS, respon petugas dinilai sangat cepat. Namun ditemukan permasalahan yang lain dalam pengurusan surat yang dirasa cukup menyulitkan serta penanganan kasus yang dirasa memakan waktu.

b. Penerapan Peran

Dalam penerapan terkait layanan aplikasi CAS, koordinasi masing-masing pihak yang berwenang dirasa sudah cukup baik dengan adanya keterlibatan semua unit didalam penanganan kasus. Selain itu, koordinasi antar pihak juga telah disebutkan dalam buku SOP CAS September 2017 dimana salah satu kelebihan umum dari aplikasi CAS adalah dapat dimanfaatkan oleh seluruh dinas maupun instansi baik ditingkat pusat maupun daerah sebagai *alarm/info* awal kejadian yang dapat ditunjukkan dalam *Open Government Partnership* kabupaten Bojonegoro. Bukan hanya dapat dimanfaatkan oleh seluruh instansi, bahkan beberapa kapolres juga

sudah memesan aplikasi CAS berbasis *android* ini untuk diterapkan pada kesatuannya.

Selanjutnya koordinasi antara Polres Bojonegoro dengan instansi lain contohnya PT. Jasa Raharja terlihat dalam aplikasi CAS yang dilengkapi dengan layanan tempat aman 112 dimana instansi/badan/lembaga maupun swasta menjadi mitra keamanan dan ketertiban masyarakat (*kamtibmas*) dengan dibukanya kantor aman 112, hotel aman 112, bank aman 112 dan lain sebagainya sehingga masyarakat korban kejahatan bisa langsung melapor dan berlindung ke tempat-tempat aman yang dimaksud tersebut. Ketika ada masyarakat yang mengalami tindak kriminalitas, selain melapor melalui aplikasi CAS maka dapat berlindung di tempat-tempat aman 112 yang telah memiliki *banner* khusus didepan. Kemudian petugas dari kantor Polres yang menerima laporan dari tempat aman 112 akan menghubungi petugas yang paling dekat dengan lokasi tempat aman 112 tersebut dan mereka akan segera datang. Namun ternyata dalam implementasinya, layanan tempat aman 112 sampai dengan saat ini masih belum diketahui bagaimana pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan kondisi di wilayah kabupaten Bojonegoro yang dirasa aman sampai dengan saat ini dan bahkan tidak pernah mendapat kejadian apapun.

Hubungan antara pelaku internal dan eksternal juga dapat ditunjukkan melalui peningkatan layanan aplikasi CAS yang dilakukan oleh Polres Bojonegoro bersama PT. Jasa Raharja diawal tahun 2018 dengan menambahkan layanan TACS (*Traffic Accident Claim System*) yang berfungsi agar masyarakat khusus korban kecelakaan segera mendapat bantuan medis, kepastian hukum, dan jaminan dari PT. Jasa Raharja sehingga masyarakat korban kecelakaan tersebut hanya berfokus untuk kesembuhan diri karena selebihnya, pihak rumah sakit dan PT. Jasa Raharja lah yang mengurus perawatan beserta biaya jaminannya. Adanya penambahan layanan TACS dalam aplikasi CAS menunjukkan koordinasi antara pihak Polres Bojonegoro dengan PT. Jasa Raharja sebagai mitra keamanan dan ketertiban (*kamtibmas*) yang masih berjalan dengan baik sampai saat ini.

3. Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi dan teknologi baru

Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi layanan dan teknologi baru diartikan tentang bagaimana klarifikasi pengguna jasa, merumuskan manfaat yang relevan yang dapat diterima oleh

pemerintah, serta menentukan kriteria kelayakan sebuah layanan (Essen dan Conrick, 2008).

a. Konsep Layanan

Aplikasi CAS dinilai memiliki konsep yang cukup baik dimana awal mulanya CAS ini digagas oleh kapolres Bojonegoro yang menginginkan sebuah aplikasi yang simpel, mudah digunakan, dan dapat direspon langsung oleh petugas. Setelah itu, tim SITIPOL lah yang bertugas untuk mewujudkan gagasan kapolres dengan menggandeng Akademi Komunitas Bojonegoro didalam proses pembuatannya. Proses pembuatan awalnya memakan waktu seminggu kemudian masih dilakukan pengembangan lagi sampai dengan satu bulan untuk *update*, melakukan pembenahan sampai akhirnya rilis di tahun 2016 lalu. Terkait hal ini, konsep dari perekrutan tim pengembang CAS dinilai juga cukup baik dimana mereka memiliki kriteria yang telah ditentukan untuk merekrut *programmer software host*. Nantinya, calon *programmer* juga akan diuji kemampuannya serta mengutamakan orang yang berdomisili di kabupaten Bojonegoro.

b. Asimilasi dan Teknologi Baru

Pemanfaatan infrastruktur IT di Polres Bojonegoro untuk inovasi aplikasi CAS dirasa sudah cukup baik seperti penambahan dan penggunaan alat komunikasi HT keseluruhan jajaran kepolisian (bbhinkamtibmas dan satlantas), serta penggunaan infrastruktur IT pendukung yang lain (Ruang MIC4) untuk mengawasi keadaan dilingkungan masyarakat dalam kurun waktu 24 jam penuh.

Tentu saja dibalik kelebihanannya masih ditemukan kekurangan terkait infrastruktur IT aplikasi CAS Polres Bojonegoro. Hal tersebut telah dijelaskan didalam SOP CAS September 2017 yaitu, aplikasi CAS masih membutuhkan jaringan internet biasa berupa *edge*, 3G, 4G, ataupun wifi. Hal ini dikarenakan aplikasi CAS diharuskan untuk menyalakan GPS supaya mengetahui dimana lokasi kejadian pelaporan tersebut. Selain itu, kekurangan dalam infrastruktur IT juga ditunjukkan dalam bentuk aplikasi CAS yang masih belum bisa diterapkan pada IOS/*Apple Windows Phone*. Pihak Polres Bojonegoro beranggapan bahwa sebagian besar masyarakat kabupaten Bojonegoro menggunakan *android* daripada IOS. Harapannya adalah kedepannya terus melakukan *update* aplikasi CAS sehingga dapat digunakan oleh seluruh *operating system* (OS) *gadget*.

Kemudian untuk mengetahui manfaat secara keseluruhan dari konsep layanan, fitur-fitur dalam

aplikasi CAS dibandingkan dengan fitur aplikasi GO SIGAP milik Polres Gresik yang mendapat predikat program PROMOTER terbaik se Indonesia ditahun 2017. CAS memiliki keunggulan yaitu memiliki tiga jenis aplikasi yang disesuaikan untuk pengguna serta adanya layanan baru TACS yang dikhususkan untuk memberikan jaminan perawatan bagi masyarakat korban kecelakaan.

Selain itu, adapun kurang lengkapnya layanan yang dimiliki oleh aplikasi CAS jika dibandingkan dengan aplikasi GO SIGAP seperti informasi mengenai berita terbaru sampai dengan ruang lingkup internasional, lokasi rumah sakit dan kantor pemerintahan terdekat, layanan untuk orang hilang dan buronan tersangka/kriminal, fitur *chat* antara pengguna dan pihak Polres Gresik, informasi mengenai cuaca kemarin, hari ini, dan perkiraan untuk besok, informasi gempa yang ada diseluruh wilayah Indonesia, serta pengajuan surat yang sudah bisa dilakukan melalui aplikasi. Hal tersebut dikarenakan Kapolres Bojonegoro sendirilah yang memiliki gagasan menginginkan sebuah aplikasi yang simpel ketika digunakan baik untuk pihak Polres, instansi, maupun masyarakat. Namun hal tersebut bukanlah menjadi alasan bagi pihak Polres Bojonegoro untuk terus mengembangkan fitur-fitur layanan yang ada dalam inovasi aplikasi CAS.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari bab hasil dan pembahasan diatas, dalam teori model baru *E-service* Essen dan Conrick (2008) terbagi menjadi tiga berupa Inovasi Sistem Layanan yang melibatkan pemahaman dan adopsi, Inovasi Proses Layanan yang melibatkan penerapan peran, serta Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi layanan dan teknologi baru.

Dari penjabaran diatas dapat diketahui bahwa aplikasi CAS secara keseluruhan dinilai masih kurang efektif dan efisien. Pada Inovasi Sistem Layanan yang melibatkan pemahaman dan adopsi, untuk sistem dari layanan aplikasi CAS itu sendiri ditemukan kurangnya efektivitas dan efisiensi aplikasi CAS dimana masyarakat sebagai korban kriminalitas masih harus melapor secara resmi ke kantor polisi untuk mendapatkan surat keterangan atas tindak kriminalitas yang dialami. Sedangkan pada poin pemahaman dan adopsi, untuk mendapatkan pemahaman yang baik dari masyarakat rupanya proses sosialisasi serta promosi aplikasi CAS dinilai sudah cukup baik karena telah dilakukan serangkaian upaya yaitu sosialisasi ke instansi-instansi yang ada di kabupaten Bojonegoro maupun promosi

melalui sosial media, bhabinkamtibmas, maupun *car free day*. Namun, terdapat pula faktor yang menghambat proses sosialisasi serta promosi sehingga hasilnya menjadi kurang maksimal yaitu tidak adanya *banner* maupun iklan yang dipasang sehingga tidak semua masyarakat kabupaten Bojonegoro mengetahui keberadaan aplikasi ini. Selanjutnya pemahaman masing-masing pihak internal maupun eksternal juga dinilai sudah cukup baik karena aplikasi CAS mendapatkan apresiasi yang baik dari seluruh pihak bahkan dirasa membantu kinerja petugas.

Pada elemen Inovasi Proses Layanan yang melibatkan penerapan peran, dapat disimpulkan bahwa pada poin implementasi Layanan, penerapan aplikasi CAS internal dan instansi dirasa sudah cukup baik karena masih belum menemukan kendala. Namun tidak demikian halnya dalam implementasi aplikasi CAS masyarakat yang kurang efektif dan efisien dimana masih banyak ditemukan pengguna yang justru menghapus aplikasi CAS tersebut karena dirasa tidak pernah mendapatkan kejadian dan memakan memori *gadget*. Hal ini menandakan bahwa selain masyarakat masih banyak yang apatis/kurang partisipatif, keberadaan aplikasi CAS masih belum dibutuhkan bagi masyarakat kabupaten Bojonegoro. Sedangkan bagi masyarakat pengguna yang pernah melapor dalam aplikasi CAS, respon petugas memang sangat cepat namun tidak dengan pengurusan surat dan penanganan kasus yang dirasa memakan waktu serta memiliki rangkaian prosedur.

Sedangkan untuk penjabaran penerapan peran, koordinasi antar jajaran kepolisian kabupaten Bojonegoro dinilai sudah cukup baik. Aplikasi CAS bahkan dilengkapi dengan layanan tempat aman 112. Koordinasi antara pihak Polres Bojonegoro dengan instansi dibuktikan dengan adanya peningkatan layanan TACSM dalam CAS didalam melayani korban khusus kecelakaan. Namun dalam penjabaran peran ini masih ditemukan kendala dimana layanan tempat aman 112 masih belum diketahui bagaimana pelayanannya dikarenakan kondisi di wilayah kabupaten Bojonegoro yang dirasa aman dan belum pernah mendapat kejadian apapun sampai dengan saat ini.

Dari elemen Inovasi Konsep Layanan yang melibatkan asimilasi layanan dan teknologi baru dapat diambil kesimpulan bahwa pada poin konsep layanan yang berawal dari gagasan kapolres Bojonegoro hingga perekrutan tim pengembang CAS dalam SITIPOL dinilai cukup baik. Sedangkan untuk poin asimilasi layanan dan teknologi baru, pemanfaatan infrastruktur IT dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pun dirasa sudah cukup baik. Adapun kendala yang masih dimiliki dalam infrastruktur IT ini adalah aplikasi CAS yang masih membutuhkan jaringan internet serta belum dapat

diterapkan pada *gadget* berbasis IOS/*Apple Windows Phone*. Kemudian untuk mengetahui manfaat secara keseluruhan dari konsep layanan aplikasi CAS dengan membandingkannya dengan fitur aplikasi GO SIGAP, CAS juga memiliki keunggulan yaitu memiliki tiga jenis aplikasi yang disesuaikan untuk pengguna, serta layanan TACS yang dikhususkan untuk memberikan jaminan perawatan bagi masyarakat korban kecelakaan. Terkait dengan kekurangan fitur aplikasi CAS, dengan adanya perbandingan ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi maupun *role model* bagi Polres Bojonegoro untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap Inovasi Layanan *Crime Alarm System (CAS)* Dalam Meningkatkan Kualitas Di Polres Bojonegoro yaitu sebagai berikut:

1. Untuk kendala didalam kurangnya efektifitas dan efisiensi sistem aplikasi CAS dimana masyarakat masih harus datang secara resmi ke kantor polisi untuk mendapatkan surat keterangan tindak kriminalitas, disarankan agar pihak Polres Bojonegoro semakin meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi CAS dengan menambahkan fitur seperti pengajuan surat/layanan surat secara *online* melalui aplikasi CAS sehingga memudahkan masyarakat korban kriminalitas dalam mendapatkan surat keterangan.
2. Mengingat bahwa masyarakat kabupaten Bojonegoro akan selalu berkembang mengikuti jaman, pihak Polres Bojonegoro sebaiknya juga semakin meningkatkan aplikasi CAS. Sehingga bukan hanya dapat digunakan pada *gadget* berbasis *android* namun juga pada *gadget* berbasis IOS/*Apple Windows Phone*.
3. Untuk kendala proses sosialisasi/promosi aplikasi CAS kepada masyarakat kabupaten Bojonegoro, diharapkan agar Polres Bojonegoro memberikan sosialisasi secara intensif dan *massive* kepada seluruh masyarakat kabupaten Bojonegoro mengenai pentingnya meningkatkan keamanan dan ketertiban lingkungan sekaligus mempromosikan aplikasi CAS. Untuk promosi, sebaiknya pihak Polres Bojonegoro memasang iklan secara resmi di koran maupun memasang papan iklan ditempat strategis dimana masyarakat kabupaten Bojonegoro yang berlalu lalang juga bisa melihatnya secara jelas. Contohnya seperti papan iklan raksasa yang terletak di alun-alun kabupaten Bojonegoro yang merupakan pusat dari kabupaten Bojonegoro itu sendiri.
4. Dari perbandingan fitur yang telah dilakukan antara aplikasi GO SIGAP dengan CAS, maka

diharapkan dapat menjadi manfaat, masukan, *role model* maupun motivasi bagi Polres Bojonegoro untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya terutama untuk layanan aplikasi *Crime Alarm System* (CAS).

Ucapan Terima Kasih

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

- Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
- Fitrotun Niswan, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing
- Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penguji.
- M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangsa Online, 13 Desember 2017. *Inovatif Aplikasi CAS Polres Bojonegoro Diadopsi Oleh Banyak Polres Lain*, (Online). (<http://bangsaonline.com/berita/31687/inovatif-aplikasi-cas-polres-bojonegoro-diadopsi-oleh-banyak-polres-lain>, diakses tanggal 15 April 2017)
- Detik News, 31 Desember 2017. *Data Crime Index 2017 Turun, Polisi : Kami Tetap Waspada*, (Online) (<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3793150/data-crime-index-2017-turun-polisi-kami-tetap-waspada>, diakses tanggal 16 Januari 2018)
- Essen, Anna and Conrick, Moya. 2008. *New E-service Development in The Homecare Sector: Beyond Implementing a Radical Technology*. *International Journal of Medical Informatics*, Volume 77 Nomor 10. (Jurnal Online). (<http://libgen.io/scimag/ads.php?doi=10.1016%2Fj.ijmedinf.2008.02.001&downloadname=>, diunduh tanggal 16 Januari 2018)
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi.
- Kepolisian Resor Bojonegoro. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Polres Bojonegoro*. Bojonegoro
- Malioboro Polisi, 2016. *Visi Misi dan Program Prioritas Kapolri*, (Online) (<http://www.malioboropolisi.com/2016/07/visi-misi-dan-program-prioritas-kapolri.html>, diakses tanggal 15 April 2017)
- Rakyatku News, 20 April 2017. *Inilah Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 Versi Kemenpan*, (Online) (<http://news.rakyatku.com/read/45953/2017/04/20/inilah-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2017-versi-kemenpan>, diakses tanggal 27 September 2017)
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Revika Aditama
- Tribatanews, 23 September 2017. *Banyak Prestasi dan Penghargaan, 2017 Menjadi Tahun Istimewa bagi Polres Bojonegoro*, (Online) (<http://tribatanewsbojonegoro.com/banyak-prestasi-dan-penghargaan-2017-menjadi-tahun-istimewa-bagi-polres-bojonegoro/>, diakses tanggal 30 September 2017)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik