

IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM SIAGA BUMI WALI (SIBI) DI KEPOLISIAN RESORT TUBAN

Betty Alfa Rosydiana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
bettyalf4@gmail.com

Tjitjik Rahaju S.Sos., M.Si.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
tjitjikrahaju@unesa.ac.id

Abstrak

Instansi Kepolisian mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan berupa jasa maupun barang. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memunculkan sebuah 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 Tuban melalui aplikasi SIBI yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan kepada Polres Tuban serta memudahkan masyarakat mengakses informasi mengenai Polres Tuban. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban yang ditinjau berdasarkan teori implementasi *Top Down* menurut George C. Edward III yang terdapat empat variabel yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban sudah cukup baik yang dilihat dari Sikap dan Komitmen pelaksana yang kuat. Kualitas dan kuantitas Sumber Daya pendukung implementasi aplikasi SIBI juga sudah memadai. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan seperti ketidaksesuaian pelaksanaan tugas yang dijalankan operator aplikasi SIBI dengan SOP aplikasi SIBI. Tidak semua BHABINKAMTIBMAS Polsek menyalurkan informasi tentang aplikasi SIBI kepada masyarakat. Penggunaan sosial media seperti Instagram, Facebook, dan Twitter yang tidak dimanfaatkan dengan maksimal untuk sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga peneliti memberikan saran yaitu dilakukan rapat koordinasi antar pelaksana untuk mengetahui laporan kinerja operator aplikasi SIBI, pengawasan yang berkala kepada Polsek dalam kegiatan sosialisasi aplikasi SIBI, membuat brosur dan baliho tentang aplikasi SIBI agar memudahkan sosialisasi ke masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Aplikasi, SIBI

Abstract

Police agencies have an obligation to provide services in the form of services or goods. To improve the quality of service to the community, Indonesian National Police (Polri) gave rise to a program of Promoter (Professional, Modern and Trusted) and one of the priorities program "Improved Public Services Easier for People and Based on Information Technology ". Then described by Departmental Police (Polres) Tuban through SIBI application that allows people to make a complaint to the Police Tuban and facilitate public access to information about Tuban Police. This research is descriptive research using this type of qualitative approach. The focus in this study was the Implementation of System Siaga Bumi Wali (SIBI) applications in the Departmental Police (Polres) Tuban. The focus in this research is using the theory of Implementation by George c. Edward III. Data analysis technique in this research that are that includes communication, resources, Disposition and bureaucratic structure. Data analysis technique in this research that are observation, interviews, and documentation. The results showed that the Implementation of System Siaga Bumi Wali (SIBI) applications in the Departmental Police (Polres) Tuban is good enough that influenced the attitude and commitment of the executor. The quality and quantity of resources supporting application implementation SIBI also was adequate. However, In implementing the program, there are some weakness, such as mismatches of task implementation with SOP by operator of SIBI application. Not all police BHABINKAMTIBMAS distribute information about the SIBI application to the public. The use of social media like Instagram, Facebook, and Twitter are not utilized to the maximum for dissemination to the public. So the researchers advise that coordination meeting between implementers to determine the performance report SIBI application operators, supervision periodically to the police in socialization SIBI applications, make brochures and billboards about the SIBI application in order to facilitate socialization to community Regency of Tuban.

Keyword: Implementation, Application, SIBI

PENDAHULUAN

Tugas yang wajib dipenuhi oleh pemerintah salah satunya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan berupa jasa maupun berupa barang publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan 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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik.”

Semakin berkembangnya zaman dan teknologi masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan maksimal.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Kepolisian Republik Indonesia melalui Kapolri Jenderal Tito Karnavian, M.A., Ph.D. mencanangkan 11 program PROMOTER (Profesional, Modern, Terpercaya) berkaitan dengan pelayanan publik yang lebih baik, penanggulangan kepolisian yang dinamis, dan pengelolaan persepsi publik di media. Program prioritas Kapolri yang ke 2 berbunyi “Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi”. Artinya pelayanan publik yang diberikan harus:

- Layanan publik yang mudah diakses masyarakat, lebih cepat, bebas calo dan berbasis teknologi informasi.
- Menyediakan regulasi dan proses pada loket-loket pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- Quick Response*.
- Moderenisasi teknologi pendukung pelayanan publik. (promoter.polri.go.id)

Menindaklanjuti penerapan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi tersebut, beberapa Kepolisian Resort (POLRES) jajaran Polda Jawa Timur menciptakan sebuah aplikasi pelayanan dan pengaduan berbasis android. Berikut adalah aplikasi berbasis android yang diciptakan oleh beberapa Polres jajaran Polda Jawa Timur:

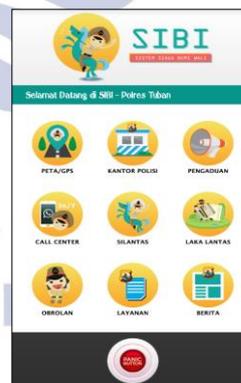
- Polres Gresik dengan aplikasi GO-SIGAP
- Polres Jember dengan aplikasi WAR (We Are Ready), kentongan onliner berbasis android

- Polresta Malang dengan aplikasi Panic Button On Hand, aplikasi pelaporan tindak criminal berbasis android
- Polres Lamongan dengan aplikasi SOTO Lamongan (Sistem Operasional Terpadu Online)
- Polres Bojonegoro dengan aplikasi CAS (Crime Alarm System), aplikasi pelaporan berbasis android
- Polres Tuban dengan aplikasi SIBI (Sistem Siaga Bumi Wali), informasi pelayanan dan pengaduan berbasis android.

Dari keenam inovasi pelayanan berbasis android yang diciptakan oleh Polres jajaran Polda Jawa Timur, aplikasi SIBI yang diciptakan oleh Kepolisian Resort Tuban ditunjuk dan dipilih menjadi percontohan nasional dalam pelayanan publik berbasis *android* karena aplikasi SIBI Polres Tuban dinilai sebagai aplikasi yang mudah untuk dioperasionalkan, fitur-fitur yang diberikan sangat lengkap, dan mempunyai tampilan yang menarik

Pelaksanaan aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) Polres Tuban merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) nomor: SOP/ 4/ IX/ 2016 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi SIBI (Sistem Siaga Bumi Wali) POLRES Tuban. Standar Operasional Prosedur (SOP) nomor: SOP/ 4/ IX/ 2016 Pasal 3.1 menjelaskan bahwa Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) merupakan aplikasi berbasis android yang dibuat dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan rasa aman dan nyaman oleh Kepolisian Resort (POLRES) Tuban. Layanan yang terdapat dalam aplikasi ini yaitu:

Gambar 1.1
Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI)



Sumber: Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI)

- Peta atau GPS, berfungsi untuk penunjuk jalan menuju POLSEK di wilayah Tuban yang jaraknya terdekat dengan pengguna SIBI.
- Pos Polisi, memberikan info terkait peta menuju POLRES dan POLSEK yang ada di Tuban kepada pengguna SIBI
- Pengaduan, sebagai tempat pengaduan masyarakat
- Laka Lintas, sebagai tempat pengaduan masyarakat terkait kecelakaan lalu lintas

5. Silantas, berfungsi untuk pendaftaran perpanjangan SIM
6. *Call Center*, menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dalam keadaan gawat darurat
7. Obrolan, sebagai ruang komunikasi antara pengguna SIBI dengan operator SIBI
8. Layanan, menyediakan informasi tentang tempat layanan umum, misalnya gereja, bandara dll dan langsung terhubung dengan GPS
9. Berita, menyediakan berita-berita ter *update* sekitar Kabupaten Tuban
10. Tombol *Panic Button*, berfungsi untuk masyarakat yang membutuhkan pertolongan cepat oleh pihak kepolisian

Dalam pelaksanaan aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) selama satu tahun ini, ditemukan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan hambatan yang terdapat pada variabel komunikasi.

Banyak masyarakat belum mengetahui tentang aplikasi SIBI yang diciptakan oleh Polres Tuban. Ketika wawancara awal dilakukan kepada beberapa masyarakat mengenai aplikasi SIBI dan kegunaan aplikasi SIBI, mayoritas masyarakat menjawab tidak mengetahui aplikasi SIBI beserta fungsinya. Jika dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SIBI, maka dimungkinkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Polres Tuban belum optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, bahwa aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Kepolisian Resor Tuban yang menjadi percontohan nasional pelayanan publik berbasis aplikasi dalam kegiatan nasional Forum Nasional Replikasi Inovasi Pelayanan Publik 2016 yang berlangsung di Bandung, namun dalam implementasi selama satu tahun ini ditemukan kendala dalam implementasinya, belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami dengan jelas mengenai aplikasi SIBI Polres Tuban. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) Di Kepolisian Resort Tuban”**

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III yang meliputi Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Van Meter dan Van Horn (Winarno, 2002: 102) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Anggota Kepolisian yang tergabung dan bertanggung jawab dalam aplikasi SIBI sebagai kelompok pemerintah yang melaksanakan program pelayanan berbasis aplikasi. Anggota Kepolisian Resort Tuban menjalankan pelayanan melalui aplikasi SIBI setelah kebijakan tersebut dirumuskan dengan dikeluarkannya SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan nomor: SOP/ 4/ IX/ 2016 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi SIBI (Sistem Siaga Bumi Wali) POLRES Tuban sebagai acuan dalam pelaksanaannya.

Penelitian mengenai Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban, akan dianalisis menggunakan model implementasi menurut George C. Edward III (Agustino, 2012: 149), yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Berikut ini adalah pemaparan dari analisis Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III.

1. Komunikasi

George C. Edward III (Agustino, 2012: 150) menjelaskan bahwa komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Terdapat indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu:

a) Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan

Penyaluran informasi dalam implementasi aplikasi SIBI yang pertama yaitu disampaikan kepada anggota Kepolisian Sektor dengan mengirimkan salah satu perwakilan dari masing-masing Polsek yang ada diseluruh wilayah Kabupaten Tuban. Setelah perwakilan Polsek mendapatkan arahan mengenai aplikasi SIBI Polres Tuban, Perwakilan Polsek tersebut menyampaikan informasi mengenai aplikasi SIBI kepada anggota Polsek yang lain.

Sosialisasi aplikasi SIBI Polres Tuban kepada masyarakat sebagai di lakukan dengan dua cara yaitu

melalui Polsek dan sosialisasi yang dilakukan oleh Polres Tuban. sosialisasi yang dilakukan oleh Polsek kepada masyarakat desa dilakukan oleh BHABINKAMTIBMAS (Bhayangkara Pembina Keamanan Ketertiban Masyarakat) yang terjun langsung ke masyarakat desa, sedangkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Polres Tuban yaitu dengan cara terjun langsung ke masyarakat sekitar Kabupaten Tuban dan melalui media sosial yang dikelola oleh Humas Polres Tuban dan operator aplikasi SIBI.

Media yang digunakan untuk sosialisasi ke anggota kepolisian di Wilayah Wabupaten Tuban melalui APP (Acara Pengarahan Pimpinan) yaitu dengan menggunakan *Smartphone* untuk penjelasan aplikasi SIBI, Grup *WhatsApp*, dan SOP (Standart Operasional Prosedur). Sedangkan media yang digunakan untuk sosialisasi aplikasi SIBI kepada masyarakat yaitu menggunakan *ex banner*, *Smartphone*, dan media online seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Twitter*.

Dalam hasil penelitian juga menemukan bahwa tidak semua BHABINKAMTIBMAS Polsek yang ada di wilayah Kabupaten Tuban melakukan sosialisasi aplikasi SIBI ke masyarakat desa, sehingga penyaluran informasi mengenai aplikasi SIBI kurang berjalan dengan baik dan menyeluruh.

b) Kejelasan

Pada penelitian ini fokus terhadap apasaja materi yang disampaikan saat sosialisasi ke masyarakat dan seberapa jelas masyarakat memahaminya. Materi yang disampaikan saat sosialisasi aplikasi SIBI Polres Tuban yaitu, deskripsi aplikasi SIBI, cara menggunakan aplikasi SIBI, penjelasan tentang fitur-fitur pada aplikasi SIBI, dan himbauan kepada masyarakat untuk segera mengunduh aplikasi SIBI Polres Tuban di *Play Store*, namun tidak semua materi disampaikan saat sosialisasi melalui sosial media. Penggunaan sosial media kurang dimanfaatkan secara maksimal. Karena sosial media milik Polres Tuban dan milik aplikasi SIBI Polres Tuban hanya menyampaikan bahwa operator SIBI siap melayani masyarakat selama 24 jam.

Sosial media yang ada pada aplikasi SIBI Polres Tuban terlalu banyak mem *posting* tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Polres dan Polsek yang ada di Wilayah Jawa Timur yang tidak ada kaitannya sama sekali dengan aplikasi SIBI, sehingga masyarakat kurang memahami fungsi dari aplikasi SIBI Polres Tuban saat sosialisasi melalui media sosial Instagram dan Facebook. Akan tetapi, peneliti menemukan penjelasan mengenai aplikasi SIBI Polres Tuban, pada sosial media YouTube dengan nama *channel* SIBI Polres Tuban, yang hanya memiliki enam *subscriber* atau pengikut.

Berbeda dengan sosialisasi melalui sosial media, materi yang disampaikan saat sosialisasi secara langsung ke masyarakat sangat lengkap dan jelas. Pada saat sosialisasi secara langsung, anggota kepolisian menjelaskan dan mempraktekkan secara langsung penggunaan atau tata cara mengakses aplikasi SIBI beserta fitur-fitur di dalamnya. Masyarakat memahami fungsi dari aplikasi SIBI dengan baik yang disampaikan saat sosialisasi secara langsung.

c) Konsistensi

Konsistensi dalam memberikan prosedur pelayanan dan konsistensi dalam berkoordinasi di jalankan dengan baik oleh Kepolisian Resort Tuban dalam mengimplementasikan aplikasi SIBI. Pelaksanaan aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) Polres Tuban merujuk pada SOP nomor: SOP/ 4/ IX/ 2016 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi SIBI (Sistem Siaga Bumi Wali) Polres Tuban. Selama ini, tidak ada perubahan dalam memberikan insruksi mengenai mekanisme dalam melakukan pelayanan aplikasi SIBI.

Konsistensi dalam melakukan koordinasi antara pelaksana aplikasi SIBI dilakukan melalui grup WhatsApp. Setiap kali ada pengaduan yang dilakukan masyarakat, operator aplikasi SIBI menghubungi fungsi yang terkait untuk menindaklanjuti pengaduan. Setelah pengaduan tersebut ditindaklanjuti, maka anggota kepolisian tersebut memberikan laporan kembali kepada operator SIBI bahwa pengaduan masyarakat yang terkait sudah ditangani.

2. Sumber Daya

a) Staff

Menurut George C. Edward III (Agustino, 2012: 156) sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

Petugas aplikasi SIBI yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu operator aplikasi SIBI. Karena operator aplikasi SIBI yang mempunyai wewenang penuh dalam melayani pengaduan masyarakat dan menyalurkan ke fungsi terkait. Jumlah operator aplikasi SIBI yaitu 24 petugas yang terbagi menjadi enam regu yang berasal dari anggota Kepolisian Resort Tuban. Terdapat empat orang setiap 1x24 jam yang bertugas sebagai operator aplikasi SIBI Polres Tuban. dari jumlah operator aplikasi tersebut, sudah memenuhi kecukupan dalam menjalankan tugas untuk menerima dan menyalurkan laporan pengaduan masyarakat ke anggota kepolisian, menjawab beberapa pertanyaan masyarakat melalui aplikasi SIBI, hingga melakukan sosialisasi ke sosial media Instagram, Facebook dan Twitter aplikasi SIBI Polres Tuban.

Kualitas operator aplikasi SIBI juga sudah cukup memadai dalam melaksanakan tugas aplikasi SIBI. Dilihat dari operator aplikasi SIBI yang dapat mengoperasikan komputer, smartphone dan sosial media. Operator aplikasi SIBI juga dibekali dengan pelatihan-pelatihan tentang IT (Informasi Teknologi) dan tentang pelayanan publik yang di berikan oleh Polres Tuban.

b) Informasi

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Pada penelitian ini berfokus pada bentuk informasi yang kedua, yaitu bagaimana proses monitoring yang dilakukan agar penanggungjawab aplikasi SIBI mendapatkan informasi mengenai kepatuhan para pelaksana aplikasi SIBI dalam menjalankan tugas.

Monitoring dilakukan dengan dua cara yaitu monitoring langsung dan tidak langsung. Monitoring langsung dilakukan oleh perwira pengawas yaitu Kepala Kepolisian Resort Tuban, Kepala Humas Polres Tuban, Kepala Bagian Operasional Polres Tuban yang langsung mengawasi ke ruangan operator Aplikasi SIBI. tujuannya agar mendapatkan informasi mengenai kinerja operator aplikasi SIBI dan informasi mengenai fasilitas yang rusak atau tidak dapat dipergunakan.

Monitoring tidak langsung dilakukan melalui Grup WhatsApp yang dilakukan oleh Kepala Bagian Humas. Monitoring tidak langsung dilakukan setiap 12 jam dan setiap pergantian petugas operator SIBI. Tujuan dari monitoring tidak langsung yaitu untuk mengetahui apakah pengaduan masyarakat sudah ditindaklanjuti dengan baik atau kah belum.

c) Wewenang

Pada penelitian ini berfokus bagaimana tanggung jawab para petugas yang diberikan wewenang sebagai operator aplikasi SIBI. Operator aplikasi SIBI mempunyai wewenang penuh atas penerimaan pengaduan masyarakat dan menyalurkan ke fugsu terkait. Dalam menjalankan tugasnya, operator aplikasi SIBI sangat bertanggungjawab dan sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya. Sampai sekarang belum ada pergantian petugas operator aplikasi SIBI dikarenakan operator aplikasi SIBI menjalankan tugas sesuai dengan yang diperintahkan.

d) Fasilitas

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Dalam implementasi aplikasi SIBI terdapat beberapa fasilitas penunjang seperti komputer, monitor aplikasi, monitor CCTV, Smartphone, Radio Motorola Handy Talky, Wi-Fi, dan Ruangan aplikasi SIBI, namun monitor CCTV pada ruangan aplikasi SIBI Polres Tuban tidak dapat digunakan. Monitor CCTV masih dalam keadaan tidak menyala selama beberapa bulan. CCTV merupakan alat yang dapat digunakan

oleh operator SIBI untuk memantau keamanan dan kelancaran jalan di Wilayah Kabupaten Tuban. selain CCTV yang tidak menyala, koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi kendala oleh operator aplikasi SIBI saat menerima laporan dari masyarakat.

Koneksi internet yang tidak stabil mengakibatkan terlambatnya pengaduan masyarakat yang masuk pada aplikasi SIBI. Hingga saat ini belum pernah terjadi keterlambatan penanganan pengaduan, karena masyarakat akan melaporkan secara langsung ke Polsek setempat untuk mendapatkan pertolongan yang lebih cepat.

Penelitian ini juga membahas tentang bagaimana Kepolisian Resort Tuban mengembangkan sistem informasi yang sudah ada dalam fasilitas aplikasi SIBI agar implementasi aplikasi SIBI menjadi lebih baik. Terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh Kepolisian Resort Tuban dalam mengembangkan sistem informasi, yaitu:

- 1) Pengembangan media center menjadi command center.
- 2) Dari media center yang dimiliki, Kepolisian Resort Tuban menciptakan sebuah aplikasi berbasis android yaitu aplikasi SIBI Polres Tuban
- 3) Pengembangan pada fitur-fitur aplikasi SIBI.
- 4) Penambahan CCTV yang dapat diakses oleh masyarakat dan Kepolisian Resort Tuban.
- 5) Mengadakan MoU dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban terkait dengan perijinan pemakaian CCTV oleh Polres Tuban.

3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik, bagi George C. Edward III, adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif maka pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

a) Pengangkatan Birokrat

Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Pengangkatan anggota Kepolisian Resort Tuban menjadi operator aplikasi SIBI yaitu dengan cara dipilih dari perakilan tiap-tiap fungsi pada Polres Tuban. Tidak ada kualifikasi khusus dalam pemilihan operator SIBI. Anggota Kepolisian yang masih muda dan dapat mengoperasikan komputer, smartphone, dan senang bermain sosial media sudah dapat dijadikan sebagai operator aplikasi SIBI.

Sikap yang ditunjukkan oleh operator aplikasi SIBI dalam menjalankan tugas juga sangat baik, ramah dan humanis. Operator SIBI selalu berusaha menjawab pertanyaan mau keluhan yang disampaikan masyarakat melalui fitur obrolan aplikasi SIBI.

b) Insentif

Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

Dalam implementasi aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) tidak ada insentif khusus untuk operator aplikasi SIBI. Insentif yang di terima oleh operator aplikasi SIBI sesuai dengan praturan gaji dan tunjangan kepolisian. Upaya Kepolisian Resort Tuban dalam meningkatkan kinerja operator aplikasi SIBI yaitu dengan mengadakan pelatihan. Pelatihan tersebut didatangkan oleh ahli IT (*Information Technology*) dan dari Lembaga Pelayanan Publik Surabaya.

4. Struktur Birokrasi

a) *Standart Operating Procedure* (SOP)

SOP dalam implementasi aplikasi SIBI Polres Tuban merujuk pada SOP nomor: SOP/ 4/ IX/ 2016 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi SIBI (Sistem Siaga Bumi Wali) Polres Tuban. SOP aplikasi SIBI tersebut sangat jelas dan diketahui oleh seluruh pelaksana aplikasi SIBI. Namun terdapat perbedaan antar SOP dan operator SIBI dalam menjalankan tugas, yaitu pada tahap akhir pelaksanaan tugas. Operator SIBI tidak pernah melakukan pencatatan pengaduan masyarakat setiap diakhir tugas, sedangkan pada SOP tertulis bahwa operator SIBI harus melakukan pencatatan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIBI setiap harinya.

b) Fragmentasi

Fragmentasi merupakan penyebaran atau pembagian tugas dan tanggung jawab dalam menunjang pelaksanaan aplikasi SIBI Polres Tuban. pembagian tugas dalam implementasi aplikasi SIBI yaitu terdapat operator aplikasi SIBI yang bertugas dan bertanggung jawab mengoperasikan aplikasi SIBI serta menerima pengaduan dan menyalurkan kepada fungsi terkait. Terdapat empat operator aplikasi SIBI yang bertugas selama 1x24 jam dan di bagi menjadi enam regu. Pelaksana Lapangan yaitu seluruh anggota Kepolisian yang berada di Wilayah Kabupaten Tuban yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika ada pengaduan. Pengawas aplikasi SIBI yaitu berfungsi untuk melakukan pengawasan terhadap aplikasi SIBI dan operatornya yang dilakukan oleh Kepala Polres Tuban dan Kepala Bagian Humas Polres Tuban. Sedangkan penanggung jawab aplikasi SIBI yaitu Kepala Kepolisian Resort Tuban beserta kepala bagian seksi-seksi yang ada di Polres Tuban. Pembagian tanggung jawab ini dirasa sudah cukup dan tidak memberatkan salah satu pihak.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) di Kepolisian Resort Tuban, yakni:

Implementasi dapat dipengaruhi oleh komunikasi, meliputi transmisi, kejelasan dan konsistensi. Pada indikator transmisi, aplikasi SIBI disosialisasikan oleh BHABINKAMTIBMAS Polsek Wilayah Kabupaten Tuban dengan menggunakan media *ex banner* yang berisikan tentang gambar aplikasi SIBI dan *smartphone*. Sosialisasi yang dilakukan oleh Polres Tuban menggunakan media *smartphone* dan sosial media seperti *Instagram*, *Face Book* dan *Twitter*. Kendala komunikasi pada indikator transmisi yaitu tidak semua BHABINKAMTIBMAS melakukan sosialisasi kepada masyarakat desa, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi SIBI.

Kedua, indikator kejelasan pada indikator kejelasan materi yang disampaikan saat sosialisasi kepada masyarakat melalui sosial media *Instagram*, *Face Book* dan *Twitter* kurang jelas. Masyarakat yang mengetahui aplikasi SIBI lewat sosial media kurang memahami fungsi dari aplikasi SIBI. Indikator yang terakhir yaitu indikator konsistensi, tidak ada kendala yang ditemukan dalam indikator konsistensi.

Implementasi juga dipengaruhi oleh variabel sumber daya. Indikator staff dalam implementasi aplikasi SIBI sudah memadai baik dari kuantitas maupun dengan kualitas para operator SIBI. Pada indikator informasi, informasi didapatkan melalui dua cara yaitu dengan pengawasan langsung yang dilakukan oleh perwira pengawas dan pengawasan tidak langsung yang dilakukan oleh Kepala Humas Polres Tuban melalui Grup WhatsApp, sehingga tidak ada kendala yang ditemukan pada indikator informasi.

Indikator wewenang, operator aplikasi SIBI mempunyai wewenang penuh dalam menerima pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat serta penyalurkan kepada fungsi terkait untuk ditangani. Operator SIBI sangat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan mereka tidak menyalah gunakan wewenang yang sudah diberikan. Pada indikator terakhir pada variabel sumber daya yaitu fasilitas. Fasilitas penunjang aplikasi SIBI cukup memadai, namun terdapat fasilitas CCTV dan internet yang belum maksimal. Terdapat beberapa hal yang sudah diupayakan oleh Kepolisian Resort Tuban dalam mengembangkan sistem informasi pada aplikasi SIBI tersebut. Namun, terdapat kendala yang mengakibatkan salah satu fasilitas tersebut tidak bisa diakses pada aplikasi SIBI, yaitu MoU yang belum mendapatkan persetujuan mengenai CCTV oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban.

Variabel ketiga yaitu disposisi, meliputi pengangkatan birokrat dan insentif. Pada indikator pengangkatan birokrat, pemilihan operator SIBI dilakukan dengan cara memilih anggota kepolisian yang usianya muda dan mampu dalam mengoperasikan

komputer, *smartphone* dan aktif dalam sosial media. Sikap yang ditunjukkan oleh operator SIBI sangat baik, ramah dan humanis. Indikator yang kedua yaitu insentif, operator aplikasi tidak mendapatkan insentif khusus untuk operator aplikasi SIBI. Insentif yang diterima sesuai dengan peraturan gaji dan tunjangan kepolisian. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja para operator aplikasi SIBI yaitu dengan cara memberikan pelatihan dari ahli IT (*Information Technology*) dan dari lembaga pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada kendala dalam variabel disposisi pada implementasi aplikasi SIBI Polres Tuban.

Variabel terakhir yaitu struktur birokrasi, dalam hal ini terkait dengan SOP dan fragmentasi. Indikator SOP, terdapat permasalahan pada implementasi aplikasi SIBI yaitu operator aplikasi SIBI tidak pernah melakukan pencatatan diakhir tugasnya, sedangkan dalam SOP sudah jelas tertera bahwa operator aplikasi harus mencatat pengaduan yang masuk melalui aplikasi SIBI di akhir tugas. Kedua yaitu fragmentasi, penyebaran atau pembagian tugas dalam implementasi aplikasi SIBI dirasa sudah cukup dan tidak memberatkan salah satu pihak.

Saran

Berikut adalah saran yang diberikan oleh peneliti untuk implementasi aplikasi Sistem Siaga Bumi Wali (SIBI) Polres Tuban:

1. Pada Variabel Komunikasi, sebaiknya perlu melakukan rapat koordinasi secara berkala dan konsisten antar Polres Tuban dengan Polsek Wilayah Kabupaten Tuban agar BHABINKAMTIBMAS melakukan tugasnya
2. Pada Variabel Komunikasi, sebaiknya perlu menambah media yang digunakan untuk sosialisasi ke masyarakat, misalnya membuat brosur, baliho, dan buku saku tentang aplikasi SIBI, fitur-fitur aplikasi SIBI serta tahap-tahap menggunakannya.
3. Pada Variabel Komunikasi, sebaiknya mengurangi memposting informasi yang tidak ada kaitannya dengan aplikasi SIBI dan Polres Tuban pada sosial media. Dan lebih dimanfaatkan untuk memposting sosialisasi aplikasi SIBI berupa video animasi seperti pada akun *Youtube* SIBI Polres Tuban.
4. Pada Variabel Fasilitas, sebaiknya Polres Tuban perlu melakukan koordinasi dengan pihak Dinas Perhubungan kabupaten Tuban agar MoU mengenai pengadaan CCTV yang diajukan segera mendapatkan persetujuan.
5. Pada Variabel Struktur Birokrasi, sebaiknya perlu adanya monitoring terhadap laporan kinerja operator aplikasi SIBI, agar kualitas pelayanan yang di berikan oleh operator aplikasi SIBI kepada masyarakat lebih baik lagi.

Ucapan Terimakasih

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. Tjitjik Rahaju S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing
- c. Indah Prabawati S.Sos., M.si. dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A 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

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Febryan, Denise, dkk. 2016. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor)*. Jurnal. Bali: Universitas Udayana.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses diberbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor
- Profil Kepolisian Resort Tuban
- Subarsono, A.G. 2015. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Standar Operasional Prosedur (SOP) nomor: SOP/ 4/ IX/ 2016 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui Aplikasi SIBI (Sistem Siaga Bumi Wali) POLRES Tuban.
- Taffita, Vanesha Nedy. 2017. *Implementasi Sistem Laporan Online Melalui Go Sigap di Kepolisian Resort (POLRES) Gresik*. Skripsi. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publising.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.