

# **Analisis Keberhasilan Teknologi Informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan) di Kantor Kepolisian Resort (Polres) Lamongan (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi)**

**Diah Restu Nur Nabila**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[diahrestunurnabila@gmail.com](mailto:diahrestunurnabila@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.co.id](mailto:vita.unesa@yahoo.co.id)

## **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat, sehingga setiap instansi publik berupaya memberikan kualitas terbaik kepada masyarakat. Bentuk pelayanan pemerintah bukan hanya didapat dari pelayanan jasa, barang dan kesehatan Bentuk perlindungan keamanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah lewat kepolisian. Dengan adanya hal tersebut maka Polri memberikan program promotor yaitu peningkatan pelayanan yang mudah dan berbasis teknologi informasi. Salah satu yang melakukan program promotor yaitu Polres Lamongan yang membuat aplikasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan analisis keberhasilan teknologi informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan) di Polres Lamongan. Jenis penelitian yang digunakan ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori keberhasilan teknologi informasi Menurut O'Brien, James A. dan Marakas, George M. (2010:17) yang meliputi efisiensi dan efektivitas. Teknik analisis data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan berdasarkan teknik oleh Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Polres Lamongan sudah menunjukkan keberhasilan teknologi informasi yang cukup baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti *trouble*-nya aplikasi, terdapat kesalahan bagi pihak pemberi pelayanan, banyaknya CCTV yang tidak berfungsi, dan aplikasi SMART SOTO LA tidak dapat diunduh melalui *appstore*. Saran dari peneliti adalah memperbaiki sistem agar tidak mengalami masalah yang sama, petugas harus selalu fokus dalam melayani masyarakat agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan, dilakukan perawatan CCTV seharusnya dilakukan setiap bulan sekali dan apabila tidak berfungsi segera diperbaiki pihak instansi sebaiknya membuat aplikasi SMART SOTO LA yang dapat dibuka melalui *browser*. Sehingga semua pengguna *smartphone* dapat mengakses aplikasi SMART SOTO LA.

**Kata Kunci : Analisis Keberhasilan, Pelayanan Publik, Pelayanan Pengurusan Surat Izin Mengemudi**

## **Abstract**

Public services are the needs of every people. Therefore, every public agencies provide the best quality to society. The form of government services does "not only" come from services, goods, and health but also security. The form of security protection is the example of service that is given from the government through the police. In consequence, the national police give a program promotor that is an easy service improvement and based on information technology. One of the implementers of the promotor program is Lamongan Regional Police. They made the SMART SOTO LA (Lamongan Online Integrated Operational System) application. The purpose of this study is to describe the analysis of the success of the information technology SMART SOTO LA (Lamongan Online Integrated Operational System) at Lamongan Regional Police Station. The type of this research is descriptive with a qualitative approach. The focus of the study uses the theory of information technology success according to O'Brien, James A., and Marakas, George M. (2010:17), which complements efficiency and effectiveness. The data analysis technique was carried out based on the technique by Miles and Huberman. He results of the study showed that the Lamongan Regional Police Station had shown a good success in information technology. However, there are still some obstacles such as application difficulties, there are errors for service providers, many CCTVs that don't work, and the SMART SOTO LA application cannot be downloaded through the *appstore*. Suggestions from

researchers are to improve the system so that it does not experience the same problem, officers must always focus on serving the community so that there are no errors in service, CCTV treatment should be done every month and if it does not function immediately, the agency should make the SMART SOTO LA application can be opened through a browser. So that all smartphone users can access the SMART SOTO LA application.

**Keywords: Succes Analysis, Public Services, Driver License Management Services.**

## PENDAHULUAN

Sejak reformasi bergulir di tanah Indonesia, berbagai aspek mengalami perubahan yang begitu besar, mulai dari hal kecil yang mendasar sampai hal yang besar. Reformasi di tuntut sebagai sistem yang mampu mengakomodir seluruh tuntutan masyarakat yang semakin cerdas melihat dinamika bangsa saat ini.

Bentuk pelayanan pemerintah bukan hanya didapat dari pelayanan jasa, barang, kesehatan dan yang lainnya, bentuk perlindungan keamanan kepada masyarakat juga merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah lewat kepolisian. Dengan adanya pihak kepolisian maka masyarakat dapat terpenuhi pelayanan lewat terciptanya perlindungan.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi Kepolisian Indonesia adalah salah satu fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pemeliharaan keamanan bertujuan agar terciptanya ketentraman pada setiap masyarakat Indonesia dalam menegakkan keamanan, kepolisian harus bersikap tanggap dan cepat agar dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan atau pertolongan karena kejahatan selalu mengancam dan mengintai seseorang dimanapun.

Laporan Ombudsman triwulan I Tahun 2018 memberikan bukti bahwa laporan yang termasuk dalam urutan terbanyak dalam menerima laporan yaitu instansi kepolisian dan laporan yang berada di Jawa Timur. Dengan adanya hal tersebut maka pemerintah diharuskan memberikan inovasi bagi instansi agar meningkatkan pelayanan secara maksimal guna mendapatkan kepuasan bagi masyarakat. Seperti salah satu program menarik dari kepolisian yaitu “Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi”. Program tersebut juga didukung oleh Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* di Indonesia.

Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 seiring dengan keluarnya

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan kondisi penerapannya bervariasi. Sejak penerapan *e-government* di Indonesia, seluruh instansi yang ada melakukan berbagai inovasi yang dipengaruhi oleh perkembangan TIK yang semakin pesat dan luas. (Eprilianto, Deby Febriyanto, dan dkk. 2019)

Program berbasis teknologi informasi ini mengikuti instruksi Kapolri yang dimana instruksi tersebut berisi prioritas teknologi informasi dalam Program Promoter. Instruksi Kapolri memiliki pengaruh pada satuan kewilayahan dibawah naungan Polri. Satuan kewilayahan (Satwil) Polri terbagi ke dalam Kepolisian Daerah (Polda) yang tersebar di 34 Provinsi dan Kepolisian Resort (Polres) di 400-an satuan. Masing-masing mempunyai kondisi geososial yang luas dan berbeda.

Salah satu Satwil Polri pada tingkat provinsi adalah Kepolisian Daerah Jawa Timur. Polda Jawa Timur mewujudkan program berbasis teknologi informasi dengan meluncurkan terobosan di bidang pelayanan yang inovatif melalui teknologi modern.

Peluncuran inovasi dari tujuh Polres di Jawa Timur salah satunya adalah milik Polres Lamongan, yaitu aplikasi perangkat *mobile* SOTO LA yang diresmikan pada tanggal 1 September 2016 dan sudah dapat diunduh di *playstore* secara gratis. Inovasi yang ada di Polres Lamongan tersebut dapat membuat layanan publik SKCK *online*, pengaduan *online* dan sebagainya. Aplikasi SMART SOTO LA ini relatif ringan sehingga tidak memberatkan *smartphone* pengguna. Jika sudah meng-install pengguna dapat menggunakan aplikasi SMART SOTO LA, akan tetapi sebelum menggunakan lebih lanjut aplikasi SMART SOTO LA, harus melakukan registrasi dengan menggunakan data pribadi yang sebenarnya agar dapat memudahkan jajaran kepolisian dalam melakukan pelayanan kepada pengguna SMART SOTO LA.

SMART SOTO LA merupakan kepanjangan dari Santun Modern Akuntabel Rasional Terpercaya & Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan yang merupakan layanan masyarakat *modern* dan *online*. Aplikasi SMART SOTO LA bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan tindak kriminal, bencana alam, dan laka lantas serta untuk lebih berinteraksi dengan masyarakat melalui fitur *chat*, berita, informasi temu hilang dan lain lain.

Aplikasi SMART SOTO LA ini telah memperbarui fitur-fitur yang ada didalamnya. Aplikasi SMART SOTO LA ini sudah melakukan *upgrade* selama 3 kali, yaitu yang pertama bernama SOTO LA kemudian diperbarui menjadi SOTO LA Plus dan saat ini menjadi SMART SOTO LA.

Latar belakang terciptanya aplikasi SMART SOTO LA ini didasarkan pada keprihatinan polisi atas kemacetan parah saat laga sepak bola di Lamongan dan juga untuk memangkas waktu pelayanan. Dalam penelitian ini lebih difokuskan pada pelayanan pengurusan surat Izin mengemudi. Dimana banyak yang kita tahu bahwa surat Izin mengemudi merupakan prosedur dalam berkendara. Baik berkendara sepeda motor, mobil atau truk. Seiring dengan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi untuk pelayanan surat Izin mengemudi pada kenyataannya pelayanan aplikasi SMART SOTO LA yang diberikan kepada masyarakat Lamongan dari Polres Lamongan masih sering terjadi permasalahan.

Ketika peneliti melakukan penelitian awal yang dilakukan di Polres Lamongan yang berkaitan dengan analisis keberhasilan aplikasi SMART SOTO LA pada pelayanan pengurusan surat Izin mengemudi. Masalah awal yang ditemui yaitu penggunaan aplikasi SMART SOTO LA belum optimal dikarenakan banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan secara manual, banyaknya masyarakat yang tidak mengunduh aplikasi, dan banyaknya masyarakat yang belum meng-*upgrade* aplikasi tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang masih menggunakan pelayanan secara manual, selain itu banyak masyarakat yang belum mengunduh aplikasi SMART SOTO LA dan jumlah masyarakat yang belum melakukan pembaharuan aplikasi.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Analisis Keberhasilan Teknologi Informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan) Di Kepolisian Resort (Polres) Lamongan (studi pada pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi)”

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori analisis keberhasilan teknologi informasi Menurut O’Brien, James A. dan Marakas, George M. (2010:17) mengemukakan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi informasi bisa dilihat melalui efisiensi dan efektivitas. Subjek penelitian ini di tentukan oleh purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan

teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan, maka dapat dilakukan analisis keberhasilan teknologi informasi SMART SOTO LA (Sistem Operasional Terpadu *Online* Lamongan) Di Kepolisian Resort (Polres) Lamongan (studi pada pelayanan pengurusan Surat Izin Mengemudi) menggunakan teori analisis keberhasilan teknologi informasi Menurut O’Brien, James A. dan Marakas, George M. (2010:17) mengemukakan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi informasi bisa dilihat melalui efisiensi dan efektivitas. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

### **1. Efisiensi**

Menurut McLeod (2010:29) efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang sebenarnya. Sedangkan menurut O’Brien, James A. dan Marakas, George M. (2010:17) efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan biaya, waktu dan juga sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Indikator dari efisiensi dalam penelitian analisis keberhasilan teknologi informasi SMART SOTO LA di Polres Lamongan yaitu meminimalkan biaya, waktu dan juga penggunaan sumber daya. Berikut penjelasan mengenai analisis dari indikator efisiensi sebagai berikut:

#### **a) Meminimalkan biaya**

Menurut KBBI meminimalkan merupakan menjadikan minimal, sedangkan efisiensi biaya menurut Muchodoro (1997:180) adalah tingkat kehematan dan pengorbanan ekonomi yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa meminimalkan biaya merupakan penghematan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dimensi meminimalkan biaya merupakan kemampuan yang dimiliki oleh unit pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Hal tersebut, berkaitan dengan minimalnya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan

yang dibutuhkan. Dengan adanya aplikasi SMART SOTO LA tersebut, diharapkan dapat menerima pelayanan yang dapat memuaskan. Dimensi biaya dalam hal ini menjadi poin penting dalam penelitian. Hal tersebut dikarenakan meminimalkan biaya mampu mempengaruhi keberhasilan teknologi informasi yang telah diterapkan di Polres Lamongan.

Meminimalkan biaya yang dilakukan dengan adanya aplikasi SMART SOTO LA dapat dikatakan cukup baik. Karena memberikan dampak positif bagi masyarakat seperti masyarakat dapat melakukan pelayanan dimanapun dan kapanpun tanpa datang ke Polres untuk melakukan pendaftaran, dan juga dengan adanya aplikasi ini diharapkan menjadi ajang pemberantasan pungutan liar dikarenakan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Selain itu, meminimalkan biaya juga dirasakan oleh petugas dikarenakan masyarakat melakukan pengisian formulir registrasi pembuatan dan perpanjangan SIM dilakukan secara *computerized*, sehingga masyarakat tidak perlu lagi melakukan pengisian formulir secara *hard copy*, dan juga dapat menjadikan pelayanan yang transparan bagi masyarakat.

b) Waktu

Waktu menurut Muchdoro (1997:180) efisiensi waktu adalah tingkat kehematan dalam hal waktu saat pelaksanaan hingga kapan proyek itu selesai. Indikator efisiensi waktu ini terkait dengan ketepatan, kecepatan dan kehematan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas SMART SOTO LA kepada masyarakat. Pelayanan yang dijanjikan seperti tepat waktu akan mampu memberikan kepuasan pada masyarakat pengguna.

Dimensi waktu dalam hal ini mengenai kehematan waktu pelayanan menjadi poin penting dalam penelitian. Hal ini dikarenakan kecepatan dan ketepatan waktu akan mempengaruhi keberhasilan teknologi informasi yang diterapkan di Polres Lamongan. Dengan adanya aplikasi SMART SOTO LA ini juga memberikan penghematan waktu bagi petugas dan juga bagi masyarakat.

Efisiensi waktu dalam penerapan aplikasi SMART SOTO LA dapat dikatakan cukup baik bagi masyarakat dan juga petugas. Walaupun terdapat masalah yang

teknis dalam penerapan aplikasi tersebut, seperti saat bahan baku SIM habis, yang dulu sebelum adanya aplikasi ini masyarakat yang mengambil ke Polres, sehingga tidak efisien dalam hal waktu. Maka dengan adanya aplikasi tersebut, memberikan inovasi bagi pihak instansi untuk melakukan sistem *delivery* bagi masyarakat yang memperoleh SIM sementara agar saat bahan baku tersedia akan dilakukan pengantaran SIM asli tanpa masyarakat datang ke Polres Lamongan. Adanya sistem *delivery* ini juga tanpa dikenakan biaya apapun kepada masyarakat. Sehingga masyarakat akan puas terhadap pelayannya yang diberikan oleh pihak instansi.

c) Penggunaan Sumber Daya

Keberhasilan suatu program juga dipengaruhi oleh penggunaan sumber daya, penggunaan sumber daya tersebut merupakan dukungan untuk untuk mencapai keberhasilan suatu program. Penggunaan sumber daya dalam hal ini yaitu sumber daya manusia dan juga sumber daya teknologi.

(1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya yang terpenting dalam penerapan suatu program adalah sumber daya manusia. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang analisis keberhasilan teknologi SMART SOTO LA di Polres Lamongan bahwa sumber daya manusia dibutuhkan sebagai pihak pelaksana program atau kegiatan yang menyangkut seluruh kebutuhan yang ada di Polres, baik untuk organisasi itu sendiri maupun pengguna layanan.

Penggunaan sumber daya manusia untuk keberhasilan aplikasi SMART SOTO LA sudah dikatakan cukup baik bagi pihak penyelenggara. Namun, untuk penerima layanan dapat dikatakan kurang berhasil, hal tersebut dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum mengunduh dikarenakan ketidaktahuan tentang aplikasi dan menganggap bahwa melakukan pelayanan melalui aplikasi tidaklah praktis. Dengan adanya hal tersebut, pihak penyelenggara melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengunduh aplikasi SMART SOTO LA. Sosialisasi tersebut dilakukan secara langsung kepada masyarakat dan

dilakukan melalui media sosial resmi milik Polres Lamongan.

(2) Sumber Daya Teknologi

Teknologi merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menentukan suatu keberhasilan teknologi informasi. Adanya teknologi yang memadai akan berpengaruh pada keberhasilan sebuah teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, aplikasi SMART SOTO LA telah memiliki teknologi yang memadai. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Brigadir Mus Mulyadi Ba yang mengungkapkan bahwa Polres Lamongan memiliki teknologi yang memadai saat penerapan aplikasi SMART SOTO LA. Sistem pengamanan yang dilakukan juga memiliki tingkat keamanan yang baik untuk menyimpan data, didukung juga ahli IT yang pandai dalam hal bidangnya. Jadi, ketika ada *hacker* yang ingin meretas sistem yang ada di Polres Lamongan, ahli IT akan mengetahuinya duluan. Sosialisasi yang dikhususkan oleh ahli IT dilakukan setiap tiga bulan sekali untuk melakukan *upgrade* ilmu dan juga untuk mengevaluasi aplikasi SMART SOTO LA.

Namun, walaupun teknologi dalam penerapan aplikasi SMART SOTO LA khususnya dalam pelayanan pengurusan surat izin mengemudi, ditemui kendala teknis dalam aplikasi. Hal tersebut diungkapkan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut dan mengalami *trouble*. Adanya *trouble* tersebut dikarenakan jaringan internet bagi pengguna aplikasi yang kurang kuat, sehingga mengakibatkan *trouble* dalam aplikasi. Selain itu, terdapat kendala lain yaitu seperti banyaknya CCTV yang tidak berfungsi dan tidak dilakukan perbaikan. Hal tersebut dikarenakan pihak Polres yang belum mendapatkan konfirmasi dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan. Selain itu kendala lain yang ditemukan yaitu aplikasi SMART SOTO LA hanya ditemui di pengguna *smartphone android* saja, untuk pengguna *smartphone* yang lain masih belum bisa untuk mengunduh aplikasi tersebut.

## 2. Efektivitas

### a. Keamanan Data

Keamanan data yang dilakukan di Polres Lamongan khususnya dalam pelayanan pengurusan SIM dapat dikatakan sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari penyimpanan data yang dilakukan secara *hard file*, *soft file* dan juga *database*. Selain itu, data juga disimpan di *server* milik Polres Lamongan. Terkait data masyarakat, data yang diamankan meliputi data pribadi masyarakat seperti e-KTP, KK, dan lain sebagainya.

### b. Ketelitian

Ketelitian dalam melayani masyarakat melalui aplikasi SMART SOTO LA dapat dikatakan sudah cukup baik, dikarenakan data diri masyarakat seperti e-KTP telah terhubung oleh sistem, sehingga apabila ada penulisan nama, maka tidak bisa melanjutkan ke tahapan berikutnya. Walaupun pernah melakukan kekeliruan, namun pihak penyelenggara melakukan pelatihan-pelatihan yang dilakukan setiap bulan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

### c. Relevansi

Manfaat yang diperoleh oleh masyarakat yaitu menghemat biaya dikarenakan masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi tanpa datang ke Polres Lamongan sehingga dapat meminimalkan biaya transportasi, selain itu juga menghemat waktu dan tenaga, karena masyarakat yang menggunakan aplikasi dalam pengurusan pelayanan SIM tidak perlu mendaftar untuk mengantri, karena pelayanan secara manual akan diutamakan dalam pengurusan pelayanan SIM, baik ujian teori, ujian praktik dan juga masuk ruang foto, selain itu, masyarakat juga mengetahui informasi tentang persyaratan yang harus dibawa saat ke Polres, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk melengkapi persyaratan berkas tersebut. Bagi Polres, dengan adanya aplikasi SMART SOTO LA mendapatkan piagam penghargaan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atas predikat Wilayah

Bersih dan Melayani (WBBM) yang diperoleh pada tanggal 10 Desember 2019 di Jakarta. Bagi petugas dan polisi, dengan adanya aplikasi SMART SOTO LA memberikan manfaat yaitu memudahkan dalam melakukan *monitoring* dan *reporting*, rekonsiliasi data juga dilakukan secara *dual system* sehingga dapat dilakukan setiap hari, sehingga tidak ada rekayasa dalam pelayanan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis keberhasilan aplikasi SMART SOTO LA di Polres Lamongan yang sudah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa Polres Lamongan berusaha keras untuk keberhasilan teknologi informasi aplikasi SMART SOTO LA guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Lamongan, khususnya pada Polres Lamongan sendiri. Walaupun masih ada kendala atau masalah yang harus diselesaikan.

Hal tersebut dapat di ketahui dari teori O'Brien, James A. dan Marakas, George M. (2010:17) mengemukakan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi informasi bisa dilihat melalui efisiensi dan efektivitas. Efisiensi ini terdiri dari meminimalkan biaya, waktu dan juga penggunaan sumber daya. Sedangkan, untuk efektivitas terdiri dari keamanan data, ketelitian dan relevansi.

Walaupun terdapat beberapa kendala yaitu seperti CCTV yang tidak berfungsi, *trouble* dalam aplikasi, banyak masyarakat yang belum mengunduh aplikasi SMART SOTO LA dan banyak yang belum memperbarui aplikasi, dan juga aplikasi SMART SOTO LA hanya terdapat pada pengguna *smartphone android* saja. Hal tersebut dapat digunakan bahan evaluasi oleh semua petugas di Polres Lamongan

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran

1. Berkaitan dengan *trouble* yang dialami oleh masyarakat, maka pihak instansi memperbaiki sistem aplikasi SMART SOTO LA agar masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut tidak mengalami masalah yang sama.
2. Berkaitan dengan ketelitian petugas yang berkenaan dengan kesesuaian data pribadi masyarakat, petugas aplikasi SMART SOTO LA harus selalu fokus dalam memasukkan data pribadi masyarakat agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan yang diberikan.

3. Sebaiknya dilakukan perawatan terhadap CCTV setiap bulannya, agar apabila ada CCTV yang tidak berfungsi dapat segera diperbaiki.
4. Tidak menutup kemungkinan bahwa pihak pengguna iOS juga ingin menggunakan aplikasi SMART SOTO LA, sehingga bagi pihak instansi sebaiknya membuat aplikasi SMART SOTO LA yang dapat dibuka melalui browser. Sehingga semua pengguna *smartphone* dapat mengakses aplikasi SMART SOTO LA.

### Ucapan Terima Kasih

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

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Galih Wahyu Pradana S.AP., M.Si selaku dosen penguji.
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febrian Eprilianto, S.Sos, M.PA. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George H. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salmba Empat.
- Eprilianto, Deby Febriyanto, dan dkk. 2019. *Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital*. Journal of Public Sector Innovations, Vol. 4, No. 1, November Tahun 2019, (30-37)
- Farsole, Sumit R., dkk. 2014. *E-Police Police Record Management System*. India Jurnal (online) (diakses dari [https://scholar.google.co.id/scholar?start=10&q=innovation+police+station&hl=id&as\\_s td=0,5#d=gs\\_qabs&u=%23p%3Dpb-2IZJ8kdmj](https://scholar.google.co.id/scholar?start=10&q=innovation+police+station&hl=id&as_s td=0,5#d=gs_qabs&u=%23p%3Dpb-2IZJ8kdmj)). Jurnal Internasional tentang tren terbaru dan inovasi dalam computasi dan komunikasi Volume: 2 Edisi: 3.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan*

*Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.

Hapsari, Rizky Leonita. 2015. *Sistem Informasi Manajemen berbasis Teknologi informasi di kantor Urusan Agama Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman*. Jurnal (online) (diakses dari <http://journal.student.uny.ac.id/>). Universitas Negeri Yogyakarta

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Calpulis.

Meirinawati dan Oktariyanda, Trena Aktiva. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA University Press.

Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muchdoro, A.M. 1997. *Teori dan Perilaku Organisasi*. UMM-Press. Yogyakarta

Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

O'Brien, James A. dan Marakas, George M.. 2010. *Manajemen Information Systems 10e*. Americas, Net York: McGraw-Hill Irwin. ([https://www.academia.edu/33492825/E-Book\\_Management\\_Information\\_system\\_10\\_e\\_Obrien.pdf](https://www.academia.edu/33492825/E-Book_Management_Information_system_10_e_Obrien.pdf)) diakses pada tanggal 27 November 2019.