

IMPLEMENTASI APLIKASI JOGO SUROBOYO 2407 SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEAMANAN OLEH KEPOLISIAN RESORT KOTA BESAR (POLRESTABES) KOTA SURABAYA

Mohammad Bahrur Rizqi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: mohammadbahrurr@gmail.com

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

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi pada zaman semakin modern mengharuskan perubahan pada pelayanan publik oleh pemerintah. Perubahan tersebut mendorong pemerintah untuk menerapkan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) pada pelayanannya. Penggunaan TIK pada pemerintahan sering disebut dengan *electronic government (e-gov)*. Salah satu penerapan *e-gov* oleh Polrestabes Kota Surabaya adalah inovasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, efisien, dan memiliki respon lebih cepat melalui genggamannya *smartphone*. Aplikasi ini merupakan aplikasi unggulan Polrestabes Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan melalui *e-gov*. Penelitian ini menganalisa menggunakan indikator mewujudkan pelayanan yang lebih baik menggunakan *e-gov* menurut Rianto dan Lestari (2012) : *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), *human resources* (SDM), data dan informasi, struktur organisasi, komunikasi, serta sikap pelaksana. Lokasi pada penelitian ini dilakukan pada Polrestabes Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaannya, *hardware* yang disediakan sudah memadai untuk proses penerapan aplikasi. Indikator kedua adalah *software* dimana mudah untuk diakses oleh pengguna. Indikator ketiga yakni SDM, dimana SDM yang disediakan merupakan orang-orang terpilih dan memenuhi kriteria dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Indikator keempat adalah data dan informasi, dimana dalam penerapannya menunjukkan cukup diperhatikannya oleh pelaksana. Indikator selanjutnya yaitu struktur organisasi dimana petugas yang telah tersusun dinilai mampu bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksinya. Indikator keenam adalah komunikasi, dimana Polrestabes Kota Surabaya dinilai telah berhasil melakukan komunikasi ke berbagai pihak terkait promosi aplikasi maupun menangani laporan/aduan. Indikator terakhir adalah sikap pelaksana, dimana menunjukkan implementasi aplikasi ini mendapatkan respon yang baik oleh petugas pelaksana maupun oleh masyarakat pengguna.

Kata Kunci: *Electronic Government*, Implementasi, Pelayanan Publik, Jogo Suroboyo 2407

Abstract

Innovation in the increasingly modern age requires changes in the implementation of public services by government. These changes encourage the government to apply information, communication, and technology (ICT) on their services. The use of ICT in governments are often referred as Electronic Government (e-gov). One implementation of e-gov by Polrestabes Kota Surabaya is an innovation in application called JOGO SUROBOYO 2407, with an objection to give services and fulfill the need of feeling safe and public safety better, efficient, and faster response through smartphone. This application is one of flagship application by Polrestabes Kota Surabaya in providing services through the application of e-gov. In this research, analysis conducted by using the indicators in realizing a better services by the use of e-gov by Rianto and Lestari (2012) such as: Hardware, software, human resources (HR), data and information, organizational structure, communication, and the attitude of implementor. This research was conducted at Polrestabes Kota Surabaya. The results of this research show that in its implementation, the hardwares provided are sufficient for the applying the program. The second indicator is software which is easily accessible by users. The third indicator is HR, which the HR provided are selected people who meet the criteria and can carry out their duties professionally. The fourth indicator is data and information, which in its implementation shows sufficient attention by the implementer. The next indicator is the organizational structure in which the officers have been arranged and can be assessed to able work very well in accordance with their respective duties and functions. The sixth indicator is communication, which in the implementation of this program shows that Polrestabes Kota Surabaya can be assessed as succeeded in communicating to various parties, both in the promotion of

applications and handling reports or public complaints. The last indicator is the attitude of implementor, which in the implementation of this application shows that the implementation of this program received a good response by the implementor and by the citizens as user.

Kata Kunci: *Electronic Government, Implementation, Public Services, Jogo Suroboyo 2407*

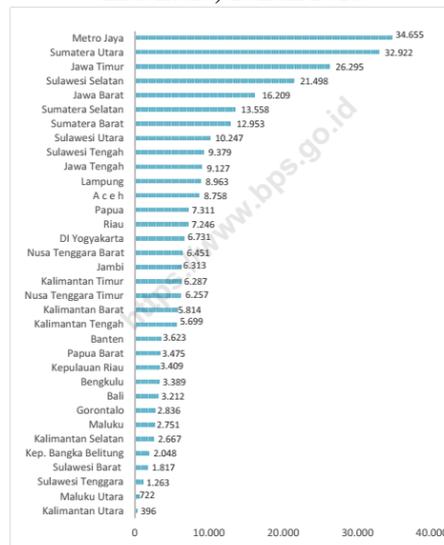
PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang mampu memberikan suatu keuntungan dan kepuasan terhadap masyarakat umum. Pelayanan publik menurut Thoha (dalam Mustafa, 2017:131) dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu guna memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satu pelayanan publik yang dapat diberikan oleh negara adalah memberikan keamanan serta membantu masyarakat melalui perlindungan masyarakat yang merupakan hak masyarakat dan harus terpenuhi oleh negara. Dalam upaya pemberian perlindungan masyarakat maka pemerintah berusaha mewujudkannya salah satunya melalui Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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, maka Kepolisian Negara Republik Indonesia berusaha mewujudkannya dengan membuat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dimana dalam Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: (1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) menegakkan hukum; (3) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan tugas pokok tersebut maka berbagai upaya telah dilakukan, salah satunya adalah memberantas kriminalitas oleh Polri.

Polri dalam mewujudkan pemberantasan kriminalitas telah berusaha semaksimal mungkin melalui berbagai upaya sehingga terwujud perlindungan masyarakat. Tingkat kriminalitas di Indonesia masih tergolong sangat tinggi, hal ini diperkuat dalam data oleh Badan Pusat Statistik (BPS):

Grafik 1
Jumlah Kejahatan (*Crime Total*) yang Dilaporkan Menurut Polda se-Indonesia, Tahun 2018

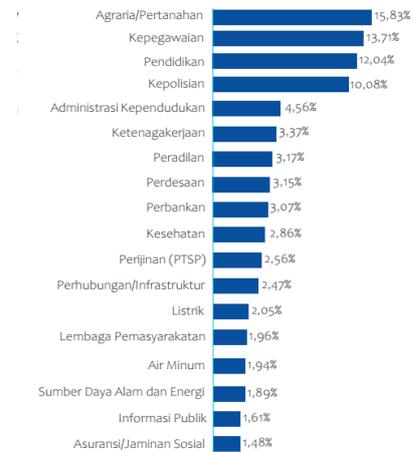


Sumber: Badan Pusat Statistika, 2019

Grafik di atas menjelaskan bahwa jumlah kejahatan di tiap daerah memiliki jumlah tingkat kejahatan yang berberda-beda dan dapat dijelaskan bahwa kejahatan di wilayah Indonesia sangat tinggi. Oleh sebab itu Kepolisian Republik Indonesia dituntut untuk dapat meminimalisir kriminalitas di Indonesia. Tindak kriminal umumnya dilihat bertentangan dengan norma-norma hukum, sosial, dan agama yang berada di masyarakat. Berbagai bentuk kriminalitas dilakukan pelaku kejahatan melalui berbagai wujud diantaranya: pencurian; tindak asusila; pencopetan; penganiayaan; narkoba; pemerasan; pembunuhan; penipuan; korupsi; dan sebagainya. Sejalan dengan hal itu, berbagai jenis kejahatan yang dilaporkan oleh masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat juga ikut andil dalam upaya memberantas kriminalitas, salah satunya melalui pengaduan kepada pihak kepolisian.

Berdasarkan data yang diambil dari statistik laporan/pengaduan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019, dimana instansi kepolisian menempati peringkat keempat dengan persentase sebesar 10,08% sebagai substansi laporan terbanyak. Berikut grafik substansi laporan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI tahun 2019:

Grafik 2
Substansi Laporan Pengaduan
Masyarakat Kepada Ombudsman RI,
Tahun 2019



Sumber: Ombudsman, 2019

Grafik tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2019 Ombudsman menerima laporan pengaduan masuk dengan laporan terhadap bidang kepolisian sebesar 10,08% dan menempati urutan nomor empat. Dimana laporan tersebut berhubungan dengan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak yang harus dibenahi di dalam tubuh kepolisian. Oleh karena itu demi meningkatkan pelayanan serta memberi kemudahan kepada masyarakat untuk memberikan laporan atau aduan kepada kepolisian maka Kepolisian RI dituntut untuk melakukan inovasi bagi lembaganya sehingga dapat menjangkau seluruh kebutuhan masyarakat akan perlindungan masyarakat dan rasa aman, sekaligus meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Selain memiliki wewenang untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia dalam Undang-undang Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia juga berwenang untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan sebagai tugas utama kepolisian kepada masyarakat, maka di jajaran kepolisian dibentuklah yang disebut dengan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT. SPKT merupakan petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan oleh masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. SPKT sebagai salah satu unsur pelaksana tugas pokok terdapat pada organisasi Polri tingkat kewilayahan yang meliputi Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) pada tingkat provinsi,

Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (Polres) pada tingkat kabupaten/kota, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (Polsek) pada wilayah kecamatan.

Surabaya sebagai kota berpenduduk tertinggi kedua di Indonesia serta tertinggi di Provinsi Jawa Timur tentu memiliki tingkat permasalahan masyarakat yang banyak, salah satunya pada kriminalitas. Tingkat kriminalitas yang tinggi di Kota Surabaya dapat dilihat pada tabel dibawah, dimana Polrestabes Kota Surabaya mencatat beberapa jumlah kasus menonjol yang terjadi pada tahun 2017 dan 2018 sebagai berikut:

Tabel 1
Data Crime Per Jenis Tahun 2017-2018 Di Kota
Surabaya

No	Jenis kasus	Crime Index					
		2017			2018		
		L	S	U	L	S	U
1	Curas	262	363	294	194	165	161
2	Curat	565	640	580	382	425	385
3	Curanmor	463	386	301	223	119	129
4	Bunuh	11	17	10	4	6	4
5	Anirat	192	302	142	166	115	77
6	Perjudian	140	141	140	132	124	135
7	Traffic king	37	37	22	16	19	17
8	Upal	1	3	1	5	5	5
9	Narkoba	969	881	969	1,124	963	1,124
Jumlah		2,640	2,770	2,459	2,246	1,941	2,037

Sumber: Data diolah dari data Analisa dan Evaluasi (Anev) Kamtibmas 2018 Polrestabes Kota Surabaya. (www.suaraindonesia.co.id)

Berdasarkan tabel di atas, Polrestabes Kota Surabaya mencatat jumlah kasus kriminal pada 2017 yakni total kriminal 2,640 dan diungkap 2,459. Sementara pada tahun 2018 total laporan kriminal sebanyak 2,246 dan di ungkap 2,037 kasus. Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa pada tahun 2017 dan 2018 kasus tertinggi berada pada kasus Narkoba. Hal ini menunjukkan kasus kriminalitas di Kota Surabaya cukup tinggi. Oleh karena itu Polrestabes Surabaya berusaha untuk mengurangi tingkat kriminalitas di Surabaya, dalam pelaksanaannya Polrestabes Kota Surabaya menerima laporan atau aduan dari masyarakat melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT.

SPKT Polrestabes Kota Surabaya yang memiliki wilayah operasional di kota dengan tingkat penduduk tertinggi kedua di Indonesia serta tertinggi di Provinsi Jawa Timur, dalam pelaksanaannya menemukan berbagai kendala di lapangan. Kendala-kendala tersebut diantaranya yakni masih banyaknya masyarakat Kota Surabaya yang belum mampu memenuhi kewajibannya dalam kepengurusan untuk datang ke kantor SPKT yang disebabkan jam operasional SPKT bertepatan dengan waktu kerja dan sekolah, selain itu dalam pemberian pelayanan di SPKT

membutuhkan waktu antri yang cukup menguras waktu padahal untuk pelayanannya sendiri sangat cepat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Ipda Muhammad Khoirul Umam selaku Wakil Kasubbag Humas Polrestabes Surabaya menyatakan bahwa,

“Sebenarnya pelayanan di SPKT kita ini cepat mas, tidak lama. Yang bikin lama itu misal satu jam, satu jamnya itu karena antrian, bukan di pelayanan. Untuk pelayanan cuman lima sampai sepuluh menit sudah selesai.” (wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020)

Kendala lain yang dihadapi masyarakat adalah permasalahan administratif. Masalah tersebut muncul ketika terdapat kesalahan berkas yang diajukan, sehingga masyarakat harus memperbaiki berkasnya kemudian kembali lagi. Hal ini tentu saja mengakibatkan masyarakat kewalahan dan kurangnya efisiensi waktu. Berdasarkan kondisi tersebut maka diperlukan suatu terobosan atau inovasi baru untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan dari petugas secara mudah dan fleksibel. Hal ini diperlukan agar pelayanan dapat dilakukan diberbagai waktu dan tempat, tanpa masyarakat harus datang ke SPKT Polrestabes Kota Surabaya.

Penggunaan konsep inovasi di negara-negara berkembang banyak dikaitkan dengan pengadopsian atau penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam sistem administrasi publik oleh pemerintah. Penggunaan TIK pada sektor publik berguna untuk memfasilitasi pemerintah menjalankan tugas-tugasnya dan meningkatkan efisiensi pelayanannya, selain itu memungkinkan masyarakat untuk dapat mengakses informasi dan menggunakan layanan yang disediakan pemerintah dengan mudah (Desmal dkk., 2019). Proses penggunaan TIK di sektor pemerintahan sering disebut juga dengan *electronic government (e-gov)*. Penggunaan *e-gov* dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada berbagai pihak, baik pihak penyelenggara maupun bagi para penerima pelayanan.

Cahyadi (2003) mengungkapkan penggunaan *e-gov* pada sistem pelayanan pemerintahan dapat diharapkan beberapa manfaat dari berbagai sisi, yakni dari sisi lembaga (organisasi) dan dari sisi masyarakat (konsumen). Manfaat yang diharapkan dari sisi lembaga atau organisasi antara lain penghematan biaya dalam melayani masyarakat yang timbul dari penghematan pemakaian kertas (*paperless transaction*), sumber daya manusia (*office automation*) dan waktu, serta meningkatkan kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar-menukar informasi (*information sharing*). Sedangkan manfaat yang diharapkan diterima masyarakat yakni berupa pelayanan dan pemberian

informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan terus-menerus (24 jam), meningkatkan kemampuan melayani diri sendiri (*self-service*), meningkatkan kemampuan mencari informasi, dan sebagainya. Selain itu Hartono dkk., (2010) mengungkapkan bahwa penerapan *e-gov* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24jam, kapanpun, dan dari manapun pengguna berada. *E-gov* juga memungkinkan pemberian pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

E-gov menawarkan peluang baru bagi pemerintah untuk dapat berinteraksi dan melayani masyarakat dengan cara transformatif yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan. Dalam penerapan *e-gov* bukan hanya tentang membangun *website* dan penggunaan internet, tetapi juga tentang mengubah cara dalam pemberian layanan dan hubungan mendasar antara pemerintah dengan warga negara. *E-gov* dapat digunakan pemerintah untuk meningkatkan pemberian layanan, pengurangan biaya dan mendorong partisipasi masyarakat (Otieno & Omwenga, 2015).

Menyadari akan berbagai manfaat yang bisa didapatkan dari penerapan *e-gov* dalam pelayanan publik tersebut, maka pada tahun 2019 Polrestabes Kota Surabaya berhasil meluncurkan sebuah aplikasi yang diberi nama “JOGO SUROBOYO 2407.” Dengan aplikasi tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan rasa aman dan nyaman, sekaligus dapat menerima pelayanan kepolisian dengan mudah melalui genggaman tangan saja yakni melalui sebuah media *smartphone*.

Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 merupakan sebuah aplikasi berbasis *online* dengan melibatkan multi instansi dimana secara khusus diciptakan dengan tujuan untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, efisien, dan memiliki respon lebih cepat. Dalam pengoperasiannya aplikasi ini berjalan dibawah monitoring unit *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk memudahkan polisi dalam memberikan pelayanan dan memberi informasi kepada masyarakat Kota Surabaya. Implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini, Polrestabes Kota Surabaya berlandaskan pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 2019 Tentang *Command Center*. Dengan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Polrestabes Surabaya dapat meningkat dan lebih efisien serta efektif. Latar belakang penciptaan aplikasi ini dikarenakan keinginan Polrestabes Kota Surabaya untuk lebih dekat sekaligus selalu berkomunikasi dengan masyarakat. Selain itu penciptaan aplikasi ini dikarenakan keinginan untuk

memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui satu atap, yakni sebuah aplikasi.

Meskipun aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 merupakan salah satu program unggulan yang diberikan oleh Polrestabes Kota Surabaya, namun pada penerapannya masih terdapat kekurangan salah satunya yaitu minimnya minat masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Hal itu berdasarkan hasil observasi dimana sejak peluncuran aplikasi pada 11 Juli 2019 sampai dengan 31 Januari 2020 hanya sebesar 47,358 ribu pengunduh, walaupun jumlah masyarakat yang tercatat sebagai warga Surabaya berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang di upload di *website* resmi Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Surabaya pada tahun 2019 sebesar 2,9 juta jiwa.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya tentang bentuk sebuah inovasi *e-gov* dari kepolisian menunjukkan semakin banyaknya inovasi yang dilakukan Kepolisian RI dalam mewujudkan pelayanan berbasis TI, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Taffita (2018), dalam penelitiannya membahas sebuah inovasi sistem lapor *online* melalui sebuah aplikasi yang diluncurkan oleh Polres Gresik dengan nama Go Sigap. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan dampak positif dihasilkan dari aplikasi Go Sigap bagi Polres Gresik dalam hal penurunan angka kriminalitas, namun terdapat kendala pada minimnya minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut, dimana hanya 0,21 persen dari keseluruhan masyarakat Gresik yang telah mengunduh aplikasi tersebut, selain itu diketahui juga bahwa sebagian besar masyarakat Kota Gresik kurang tahu mengenai berbagai fungsi dari fitur yang disediakan dalam aplikasi Go Sigap. Kendala tersebut menunjukkan kesamaan antara aplikasi Go Sigap dan JOGO SUROBOYO 2407 dimana sama-sama mendapatkan kendala minimnya keinginan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang implementasi aplikasi yang dibuat oleh Polrestabes Kota Surabaya tersebut dengan judul “Implementasi Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 Sebagai Upaya Peningkatan Keamanan Oleh Kepolisian Resort Kota Besar (POLRESTABES) Kota Surabaya.”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui gambaran dari subjek yang diteliti. Sugiyono (2015:9) dalam bukunya menjelaskan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada

kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Resort Kota Besar (POLRESTABES) Kota Surabaya. Penelitian ini memfokuskan penelitiannya dengan berdasarkan pada 7 indikator dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik menggunakan *electronic government (e-gov)* menurut Rianto dan Lestari (2012). Indikator-indikator tersebut melihat implementasi *e-gov* berdasarkan tujuh komponen yang terdiri dari:

1. *Hardware* (Perangkat Keras), indikator ini mengidentifikasi perangkat keras apa sajakah yang digunakan oleh Polrestabes Kota Surabaya dan masyarakat dalam penerapan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407.
2. *Software* (Perangkat Lunak), indikator ini mengidentifikasi sumber daya *e-gov* yang berupa perangkat lunak apa saja yang diperlukan untuk penerapan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407.
3. *Human Resources* (SDM), indikator ini melihat sumber daya manusia (SDM) yang terdapat dalam organisasi dalam proses implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407.
4. Data dan Informasi, indikator ini mencakup data dan informasi yang berupa lembaran kertas maupun dalam bentuk data digital yang menjadi bahan utama proses implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 guna mendukung tujuan penciptaan aplikasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
5. Struktur Organisasi, pada indikator ini berguna untuk melihat ada atau tidaknya pembentukan struktur organisasi dalam pengimplementasian aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 di Polrestabes Kota Surabaya.
6. Komunikasi, pada indikator ini dibahas tentang bagaimana komunikasi dan koordinasi yang terjalin dalam proses implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407.
7. Sikap Pelaksana, indikator ini meliputi sikap yang ditunjukkan oleh para pelaksana/petugas dan pengguna terhadap implementasi program aplikasi JOGO SUROBOYO 2407.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada model interaktif

oleh Miles dan Huberman, dimana model tersebut terdiri dari: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan atau verifikasi data (*conclusion drawing / verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bentuk penerapan *e-gov* oleh Polrestaes Kota Surabaya dalam pelayanannya adalah sebuah inovasi aplikasi berbasis *android* yang diberi nama “JOGO SUROBOYO 2407.” Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 merupakan aplikasi khusus yang diciptakan dengan tujuan untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, efisien, dan memiliki respon lebih cepat. Pada proses pelaksanaannya aplikasi ini dimonitoring oleh Sub Bagian (Subbag) *Command Center* Polrestaes Kota Surabaya di sebuah ruangan dengan nama Pusat Kendali. Dengan aplikasi ini memudahkan kepolisian dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang berada pada wilayah Kota Surabaya.

Selanjutnya untuk mendeskripsikan secara lebih rinci terkait implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, penelitian ini akan dibahas dengan menggunakan 7 indikator dalam mewujudkan *electronic government (e-gov)* menurut Rianto dan Lestari (2012). Berikut adalah penjabaran setiap poin indikator berdasarkan hasil penelitian.

A. *Hardware* (Perangkat Keras)

Perangkat keras atau *hardware* merupakan salah satu aspek utama dalam mewujudkan *e-gov*, hal ini dikarenakan pada dasarnya penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak bisa terlepas dengan kebutuhan akan sumber daya perangkat keras. Dalam prosesnya *hardware* sendiri berfungsi untuk mendukung proses komputerisasi sebuah teknologi. Teknologi merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menentukan suatu keberhasilan penerapan Teknologi Informasi (TI). Kualitas teknologi akan berpengaruh pada sebuah produk TI, oleh karena itu dalam proses pelaksanaan *e-gov* diperlukan *hardware* atau perangkat keras yang memadai. Rianto dan Lestari (2012) mengungkapkan bahwa sebuah aplikasi *e-gov* ada kalanya cukup dengan sebuah beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya dan terdapat juga yang membutuhkan banyak komputer dalam penerapannya dimana spesifikasi teknis masing-masing disesuaikan dengan fungsinya.

Santoso & Septiani (2020) menjelaskan berdasarkan penelitian di berbagai negara berkembang sebelumnya ditemukan bahwa reliabilitas dan kapabilitas perangkat keras merupakan faktor keberhasilan dan kegagalan dari implementasi TI berbasis komputer, faktor pendukung lainnya seperti kondisi ruangan juga dapat memengaruhi. Selain itu, terdapatnya pencadangan atau ketersediaan server cadangan juga merupakan bagian dari faktor keberhasilan dan kegagalan implementasi sebuah TI. Oleh karena itu dalam penerapan *e-gov* diperlukan adanya *hardware* yang memadai sehingga proses implementasi dapat berjalan dengan optimal dan tingkat keberhasilannya meningkat sekaligus meminimalisir kegagalan.

Gambar 1
Perangkat Keras Yang Dimiliki Oleh Subbag
Command Center Polrestaes Kota Surabaya



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Kebutuhan akan *hardware* yang memadai untuk sebuah program TI haruslah sangat diperhatikan, untuk memenuhi kebutuhan *hardware* memadai dalam implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, maka perangkat keras yang disediakan oleh Subbag *Command Center* Polrestaes Kota Surabaya adalah 9 unit komputer (PC) yang masing-masing memiliki spesifikasi berbeda dan memiliki fungsi yang berbeda-beda, kemudian komputer-komputer tersebut dihubungkan ke internet untuk dapat mengakses *website* internal yang terhubung dengan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407. Untuk penyimpanan data maka disediakan 4 unit server yang berfungsi untuk server CCTV dan server khusus penggunaan aplikasi. Perangkat keras lain yang dimiliki unit Subbag *Command Center* yakni alat komunikasi berupa telepon dan *Handy Talky* (HT), alat komunikasi tersebut sangat penting untuk mempermudah komunikasi antar unit serta petugas yang berada di lapangan. Untuk pengoptimalan fungsi *hardware* tersebut, maka petugas operator akan melakukan perawatan, dimana setiap hari dilakukan pengecekan satu-persatu, dimulai dari komputer, server-server, jaringan internet, telepon dan alat komunikasi lainnya. Kemudian dalam kurun waktu

sebulan sekali dilakukan *defrag* komputer untuk pembersihan sistem pada komputer-komputer yang ada. Dengan dilakukan *defrag* maka file-file yang tidak dibutuhkan dalam pelaksanaan JOGO SUROBOYO akan dihapus.

Selain perangkat keras yang diperlukan oleh Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya, masyarakat sebagai pengguna dan petugas kepolisian yang bertugas di lapangan juga memerlukan sebuah perangkat keras. Perangkat keras yang dibutuhkan masyarakat dan petugas lapangan yakni sebuah *smartphone* yang memiliki sistem operasi *android*.

B. Software (Perangkat Lunak)

Sumber daya *e-gov* lainnya yang sangat penting adalah *software* atau perangkat lunak. Santoso dan Septiani (2020) mengungkapkan dalam penerapan sebuah program IT, *suitability* (kesesuaian), *ease of use* (kemudahan dalam penggunaan) dan *reliability* (keandalan) juga merupakan faktor keberhasilan dan kegagalan dari implementasi sistem informasi, oleh karena itu dalam penciptaan sebuah program *e-gov* perlu menekankan pada ketiga faktor tersebut agar berhasil diterapkan. Praktik penerapan program aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 sudah bisa dinilai sangat sesuai (*suitability*) dengan kebutuhan masyarakat dan mudah digunakan (*ease of use*) oleh masyarakat dalam penerimaan pelayanan kepolisian yang cepat, efisien, dan tanggap hanya melalui media sederhana yakni *smartphone*. Selain itu aplikasi ini dapat diandalkan (*reliability*) pengguna dalam mendapatkan berbagai bentuk layanan kepolisian tanpa harus datang ke kantor kepolisian, hal tersebut juga berlaku ketika masyarakat melakukan laporan atau aduan kepada kepolisian.

Rianto & Lestari (2012) menjabarkan dimana *software* dibagi menjadi dua macam yaitu *software* operasi dan *software* aplikasi. *Software* operasi merupakan *software* penerjemah dari *hardware*, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan *software* aplikasi merupakan program terapan, seperti sistem operasi, *database*, *office* yang meliputi *word*, *excel*, *notepad*, *powerpoint*, dan sebagainya.

Software yang dibutuhkan dalam operasional JOGO SUROBOYO 2407 ini ada dua jenis, yakni berbasis *website* yang hanya bisa diakses secara internal oleh Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya yang terhubung dengan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, dan *software* berbasis aplikasi yang bisa diunduh di *Google Playstore* untuk pengguna *smartphone Android*. Untuk operasional *website* internal JOGO SUROBOYO 2407 pada Subbag

Command Center, maka diadakan jadwal tim operator untuk monitoring di ruang Pusat Kendali.

Gambar 2
Tampilan Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Penciptaan sebuah *software* tidak semuanya diciptakan oleh instansi yang berwenang, sehubungan dengan hal itu pembuatan aplikasi ini Polrestabes Kota Surabaya bekerjasama dengan pengembang pihak ketiga sebagai *vendor*. Dimana setiap seminggu sekali akan diadakan rapat bersama dengan pihak *vendor* guna mengetahui apa yang kurang atau bermasalah pada aplikasi, permasalahan tersebut seperti *bug*, *error*, atau virus, yang nantinya akan dilakukan evaluasi dengan *vendor* untuk diperbaiki. Untuk melindungi perangkat *software* yang menunjang pengoperasian di Subbag *Command Center*, maka di setiap komputer dipasang *antivirus* original dari sistem operasi *Windows*, yakni *Windows Defender*. Meskipun aplikasi ini merupakan aplikasi unggulan yang dimiliki Polrestabes Kota Surabaya, namun masih terdapat kendala teknis dalam operasional aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 yakni pada masalah jaringan. Adanya masalah atau *error* pada jaringan tersebut dikarenakan jaringan internet bagi penggunaan aplikasi yang kurang kuat dan terkadang hilangnya sinyal mengakibatkan *trouble* dalam aplikasi. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Erik Yuda selaku petugas teknis di Subbag *Command Center* Polrestabes Surabaya menyatakan bahwa,

“Mungkin kendalanya kadang-kadang masalah jaringan, kitakan tidak tahu kapan lemotnya atau erornya, ini kan sangat mengganggu kan. tapi setiap seminggu sekali kita harus ngecek, atau tiap harinya kita cek masalah jaringan.” (wawancara dilakukan pada 24 Maret 2020)

C. Human Resources (Sumber Daya Manusia)

Sumber daya yang terpenting dalam penerapan suatu program adalah sumber daya manusia (SDM). Rianto dan Lestari (2012) mengungkapkan bahwa *human resources* atau SDM merupakan salah satu sumber daya yang terdapat pada suatu organisasi,

meliputi semua orang yang melakukan aktivitas ataupun kegiatannya. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu program *e-gov* adalah para tenaga spesialis yang ahli dalam teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK), yang tentu saja harus memiliki aspek kuantitas maupun kualitas yang memadai. Dalam operasional aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini, SDM yang disediakan sebagian besar masih belum sesuai latar belakang pendidikan yang seharusnya yakni SDM yang ahli di bidang TIK, karena tim yang berada di Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya merupakan anggota kepolisian yang dipilih untuk bertugas pada unit ini. Namun terlepas dari latar belakang pendidikannya, SDM yang disediakan merupakan orang-orang terpilih dan memenuhi kriteria serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan profesional. SDM yang ada untuk pelaksanaan program aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini dinilai sudah cukup baik dan telah melaksanakan tugas dengan baik untuk merealisasikan tujuan dari penciptaan aplikasi ini.

Santoso & Septiani (2020) mengungkapkan apabila dalam penerapan sebuah program TI terdapat SDM yang memiliki ketidakcocokan latar belakang pendidikan dengan bidang yang dikerjakan akan berpengaruh pada tingkat keberhasilan dari program tersebut, oleh karena itu diperlukannya pelatihan atau *workshop* yang berhubungan dengan TI bagi mereka yang tidak memiliki latar belakang pendidikan atau kurang sesuai dengan bidang TI, sehingga SDM yang dimiliki memiliki kompetensi di bidang TI. Selain itu untuk mengatasi kurang adanya ahli TIK di Subbag *Command Center*, maka Polrestabes Kota Surabaya menempatkan seorang ahli teknis yang dipekerjakan untuk membantu, hal ini diperlukan untuk membantu para petugas yang kurang paham akan sistem komputerisasi.

Gambar 3
Ruang Pusat Kendali *Command Center*
Polrestabes Kota Surabaya



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Subbag *Command Center* dalam pelaksanaan operasional terkait aplikasi JOGO SUROBOYO 2407

membentuk jadwal tim pelaksana harian yang terdiri dari petugas operator di Pusat Kendali. Jumlah keseluruhan pelaksana harian ada 3 tim, dan dalam satu tim terdiri dari seorang perwira dan tiga anggota khusus. Ketika bertugas di Pusat Kendali, maka tiap tim diberi jadwal bertugas selama 12 jam per hari. Untuk jam bertugas tiap tim akan mulai bertugas mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 20.00 WIB, dan selanjutnya dilanjutkan digantikan tim berikutnya sampai pukul 08.00 WIB, begitu pula seterusnya. Para petugas operator yang telah dijadwalkan bertugas, sistematisnya akan saling melakukan koordinasi dan pengecekan terhadap laporan atau aduan yang masuk dari aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 yang kemudian diberikan respon atas laporan atau aduan yang masuk dari masyarakat dan memberikan solusi untuk laporan masuk tersebut. Petugas operator akan melakukan koordinasi dengan instansi-instansi eksternal yang sesuai dengan tupoksi masing-masing dalam proses pemberian solusi tersebut, selain itu petugas operator juga melakukan koordinasi dengan petugas kepolisian yang bertugas di wilayah Kota Surabaya untuk menangani berbagai laporan dari masyarakat. Selain memberikan respon tersebut petugas operator juga akan melakukan pencatatan untuk dijadikan laporan harian mengenai laporan atau aduan yang masuk dari masyarakat.

D. Data dan Informasi

Sumber daya data dan informasi sering kali kurang diperhatikan oleh para implementor *e-gov*. Padahal kesediaan data masukan baik dalam bentuk lembaran kertas maupun dalam bentuk digital (*database*) menjadi bahan utama pada proses *e-gov* guna mendukung tujuan penyebarluasan informasi (Rianto & Lestari, 2012). Namun dalam penerapan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, data serta informasi merupakan sumber daya yang cukup diperhatikan oleh Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya. Dimana pada penerapannya data yang diperlukan oleh aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 berupa data digital yang di input oleh *user* atau pengguna pada aplikasi, dengan dimasukkannya data oleh pengguna maka proses pelayanan dapat diberikan, selain itu dalam outputnya dihasilkan juga data berbentuk digital yakni dokumen *softfile* yang diperlukan untuk laporan harian. Ketika laporan atau aduan dari masyarakat telah selesai ditangani, maka diperlukan data penyelesaian laporan atau aduan masyarakat guna dimasukkan ke laporan harian, dimana data yang masuk melalui aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 milik petugas kepolisian yang berada di lapangan terhubung ke website internal Subbag *Command Center*, data-data baik pelaporan atau aduan tersebut akan dimasukkan ke sebuah

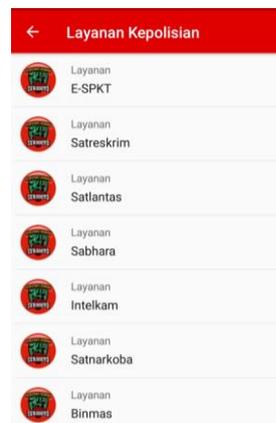
dokumen secara manual dan diberikan kepada Kepala Bagian Operasional (KABAGOPS).

Sebuah pelayanan yang mengalami perubahan dari tradisional atau *offline* menjadi layanan *online* tentunya tetap harus dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah sangat banyak jenisnya dan diselenggarakan oleh instansi atau unit yang berbeda, namun dalam praktiknya beberapa pelayanan terkait satu sama lain. Sehubungan dengan itu, Wulansari & Inayati (2019) mengungkapkan bahwa masyarakat menginginkan adanya integrasi sistem layanan *online*, baik berkaitan dengan pelayanan kepada publik maupun yang berkaitan dengan internal pemerintah. Tujuannya adalah agar mereka dapat memperoleh apa yang dibutuhkan dengan hanya mengakses satu layanan, sehingga proses pelayanan pun menjadi lebih mudah dan cepat. Untuk memenuhi integrasi sistem layanan *online* tersebut Polrestaes Kota Surabaya menyediakan berbagai fitur di dalam aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 untuk membantu masyarakat.

Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 memiliki banyak fitur yang bisa digunakan masyarakat. Fitur-fitur tersebut secara garis besar dibagi menjadi dua fungsi. Fungsi pertama yakni fungsi untuk pengaduan atau laporan masyarakat. Dalam meningkatkan fungsi pengaduan atau laporan, terdapat tombol yang ketika dalam keadaan darurat masyarakat dapat melakukan panggilan ke nomor *call center* milik *Command Center* Polrestaes Surabaya, 110, dimana ketika ditekan akan menyalakan alarm darurat di ruang pusat kendali Subbag *Command Center*.

Fungsi kedua yakni layanan kepolisian. Pada layanan kepolisian ini terdapat banyak pilihan yang bisa dipilih sesuai jenis layanan. Jenis-jenis layanan kepolisian yang tersedia pada aplikasi ini diantaranya: (1) layanan E-SPKT yang berisi laporan polisi dan laporan kehilangan; (2) layanan Satreskrim yang berisi layanan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan); (3) layanan Satlantas yang berisi layanan SIM *Online*, E-SIM, dan TACS masyarakat; (4) layanan Sabhara yang berisi layanan patroli, pengamanan, dan pengawalan; (5) layanan Intelkam yang di dalamnya terdapat layanan SKCK *online*, permohonan ijin keramaian, permohonan ijin penutupan jalan, permohonan ijin menyampaikan pendapat, serta laporan data orang asing; (6) layanan Satnarkoba dimana terdapat layanan lapor Polisi, SP2HP Narkoba, dan pengaduan; (7) layanan Binmas, dimana di dalamnya tersedia layanan DDS dan permintaan pelatihan satpam.

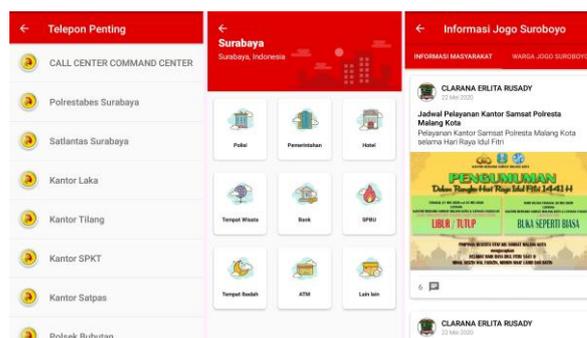
Gambar 4
Fitur Layanan Kepolisian Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Polrestaes Kota Surabaya dalam upaya untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang diberikan, selain fitur-fitur di atas telah memberikan fitur tambahan seperti Telepon Penting yang berisi nomor-nomor penting instansi atau lembaga yang ada di Kota Surabaya, fitur Lokasi Penting yang berisi alamat lokasi-lokasi instansi atau lembaga yang berguna bagi masyarakat, serta fitur Informasi JOGO SUROBOYO dimana pada fitur ini berfungsi semacam media sosial *online* yang berisi bentuk-bentuk kegiatan maupun informasi yang dibagikan oleh kepolisian maupun masyarakat di wilayah Kota Surabaya.

Gambar 5
Fitur Nomor Penting, Lokasi Penting, & Informasi Jogo Suroboyo Aplikasi JOGO SUROBOYO 2407



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Diharapkan melalui fitur-fitur yang dimiliki aplikasi JOGO SUROBOYO tersebut integrasi sistem layanan *online* dapat dicapai. Selain itu keseluruhan fitur yang disediakan oleh Aplikasi Jogo Suroboyo 2407 tersebut secara umum telah berhasil menerapkan empat fungsionalitas utama yang biasanya dimiliki sebuah produk *e-gov*, yaitu ketersediaan informasi pada

situs jejaring (*presence*), kemampuan memungkinkan masyarakat dapat berinteraksi (*interact*), bertransaksi (*transact*) dengan pemerintah, serta integrasi berbagai layanan (Wulansari & Inayati, 2019).

E. Struktur Organisasi

Rianto dan Lestari (2012) mengatakan bahwa sebuah kebijakan ditetapkan untuk dilaksanakan guna menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan-tujuan tertentu, kemudian, siapa dan bagaimana melaksanakan kebijakan *e-gov* tersebut. Berdasarkan berbagai referensi Rianto dan Lestari (2012) menyimpulkan idealnya pelaksana implementasi *e-gov* adalah lembaga struktural yang berada satu tingkat di bawah seorang *top leader*. Hal ini sejalan dengan kondisi yang ada pada Polrestabes Kota Surabaya, dimana dalam implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini dilaksanakan dan dimonitoring oleh Subbag *Command Center* yang merupakan sub bagian yang dimiliki oleh BAGOPS (Bagian Operasional) Polrestabes Kota Surabaya.

Indrajit (2002) mengungkapkan bahwa faktor kepemimpinan biasanya menempel pada mereka yang bertugas sebagai pemimpin dari penyelenggaraan sebuah program, dimana pemimpin memiliki tanggung jawab melaksanakan program dari awal hingga akhir sesuai apa yang dijalankan. Sejalan dengan pernyataan tersebut maka peran pemimpin yang handal sangat dibutuhkan agar memberikan kemajuan dalam implementasi program. Dalam hal ini, Kepala Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya bertanggung jawab atas terlaksananya program aplikasi JOGO SUROBOYO 2407.

Jan-Erik Lane dan Svanten Ersson (dalam Budiardjo, 2009:97) menjelaskan bahwa suatu institusi adalah organisasi yang tertata melalui pola perilaku yang diatur oleh peraturan yang diterima sebagai standar. Sejalan dengan pernyataan tersebut, struktur organisasi dalam pelaksanaan program JOGO SUROBOYO 2407 ini berpegang pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 2019 Tentang *Command Center*. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa pada tim pengelola pada pusat kendali terdiri dari: penganggung jawab, pengendali operasional, pelaksana harian, analisis, dan operator.

Setiap individu dalam implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 memiliki peran penting serta dapat dinilai mampu bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksinya, pada peraturan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 2019 Tentang *Command Center* dijabarkan tugas pokok dan fungsi tiap individu sebagai berikut: pelaksana harian memiliki tugas untuk mengendalikan kegiatan kepolisian, berkoordinasi dan menentukan strategi

terkait pengendalian laporan atau aduan dari masyarakat, selain itu juga bertugas membuat laporan untuk bahan evaluasi. Petugas analisis memiliki tugas untuk melakukan analisis fakta dan data atas laporan diterima, merencanakan dan menerapkan sistem penanganan perkara, serta melakukan verifikasi terhadap seluruh kegiatan sebagai bahan pertimbangan bagi koordinator pengendali operasional. Operator sebagaimana pada peraturan tersebut memiliki tugas untuk menerima laporan masyarakat yang masuk dan melakukan pemantauan melalui cctv, media elektronik atau media sosial, dan melalui aplikasi sistem informasi geografis. Berdasarkan peraturan tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi yang telah disusun oleh Polrestabes Kota Surabaya untuk mengimplementasikan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 dapat dinilai sangat mawadahi dalam pelaksanaan pekerjaannya, mulai dari Kepala Sub Bagian Operasional sebagai penanggung jawab hingga petugas operator harian pusat kendali.

F. Komunikasi

Rianto dan Lestari (2012) mengatakan Pemerintah atau lembaga instansi implementor dalam penerapan sebuah produk *e-gov*, berkewajiban mengalirkan berbagai informasi terkait dengan kebijakan atau program *e-gov* tersebut untuk mencapai tujuan secara optimal, proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun perspsi yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Komunikasi ini bisa dilakukan secara langsung maupun melalui media seperti surat, telepon, *email*, dan sebagainya. Salah satu hal terpenting dalam inovasi sebuah program adalah proses difusi inovasi atau penyebarannya, dimana cepat atau lambatnya suatu inovasi dapat diterima tergantung pada kemampuan suatu inovasi program dapat diketahui oleh orang lain (Eprilianto dkk., 2019).

Farsole (2014) menyimpulkan bahwa sebagian besar aplikasi *e-gov* ikut melibatkan masyarakat, namun aplikasi itu tidak akan berguna apabila masyarakat tidak mengetahuinya, karena itu diperlukan peningkatan pada kesadaran masyarakat. Sementara itu rendahnya tingkat penerapan *e-gov* juga dipengaruhi permasalahan adopsi *e-gov* yang rendah yang disebabkan oleh rendahnya penerimaan pengguna terhadap program *e-gov*. Delon dan McLean (dalam Sudarsono & Lestari, 2018) mengatakan tingkat pemanfaatan sebuah teknologi ditentukan oleh tingkat penerimaan penggunaannya, artinya jika tingkat penerimaan pengguna tinggi maka tingkat pemanfaatannya juga tinggi dan dapat dikatakan

teknologi tersebut berhasil. Dengan kata lain, penerimaan pengguna atau *user acceptance* dapat memprediksi tingkat pemanfaatan dan keberhasilan teknologi tersebut. Oleh karena itu implementor harus berhasil mengkomunikasikan program yang dimiliki agar tingkat keberhasilan penerapan *e-gov* yang tinggi dapat dicapai. Dalam mengatasi hal tersebut, Polrestabes Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya komunikasi. Proses komunikasi yang dilakukan oleh Polrestabes Kota Surabaya dengan masyarakat terkait implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 salah satunya yaitu melalui sosialisasi. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui media *online* maupun cetak, melalui promosi pada acara *Police Expo* yang diadakan pada tahun 2019, selain itu juga melalui promosi dengan menempelkan stiker promosi mengenai nomor darurat *call center Command Center* 110 Polrestabes Kota Surabaya beserta aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 pada mobil patroli kepolisian. Hal ini sesuai dengan ungkapan Bapak Erik Yuda:

“Awal pertama dulu disosialisasikan di *Police Expo* di Tunjungan Plaza tahun 2019, terus disosialisasikan ke semua bagian jajaran kepolisian. Kemudian sosialisasi dikalangan masyarakat terus dilakukan, di mobil patroli ditemplei nomor khusus operator 110 *call center Command Center* Polrestabes Kota Surabaya ini.” (wawancara dilakukan pada 24 Maret 2020)

Pelaksanaan upaya-upaya promosi tersebut bertujuan untuk menarik minat masyarakat agar mau menggunakan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 dimana dengan meningkatnya partisipasi masyarakat akan meningkatkan keberhasilan *e-gov* mencapai tujuannya. Alshibly dan Chiong (2015) mengungkapkan bahwa pemberdayaan pelanggan, dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna, dapat meningkatkan keberhasilan implementasi *e-gov* dengan memberikan persepsi atau pandangan kepada masyarakat. Persepsi-persepsi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memegang kendali saat menggunakan program, persepsi bahwa mereka mempengaruhi layanan dan pilihan yang ditawarkan kepada mereka, dan persepsi bahwa mereka memiliki pengaruh dalam meningkatkan terhadap fungsi *e-gov*. Dengan menanamkan persepsi-persepsi tersebut maka diharapkan masyarakat tergugah untuk menggunakan aplikasi, karena pada dasarnya aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 tidak akan berguna jika masyarakat tidak menggunakannya.

Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2008:140) berpendapat bahwa semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-

kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Sejalan dengan hal itu, komunikasi yang terjadi antara pihak Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya dengan petugas kepolisian di lapangan dan instansi eksternal lain yang dibutuhkan dalam penyelesaian laporan dan aduan dari masyarakat sangatlah baik. Hal ini tercermin dari komunikasi di antara semua pihak yang selalu saling berkoordinasi. Guna mempermudah operator di pusat kendali dalam berkoordinasi, maka Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya memiliki media komunikasi yakni telepon dan *Handy Talky* (HT) yang bisa digunakan para operator untuk berkomunikasi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa saluran komunikasi yang digunakan sudah cukup memadai, khususnya dalam komunikasi yang dilakukan atau koordinasi antara operator pusat kendali dengan petugas kepolisian yang bertugas di lapangan terkait dalam menanggapi laporan atau aduan oleh masyarakat, maupun untuk berkomunikasi dengan instansi-instansi eksternal.

G. Sikap Pelaksana

Idealnya setiap program kebijakan akan direspon dengan baik oleh para implementor maupun penggunanya. Sikap respon tersebut biasanya bersifat subjektif dikarenakan terkait dengan motivasi, kemauan, atau niat. Apabila implementor mengimplementasikan suatu program *e-gov* secara konsisten maka respon yang didapat akan positif (Rianto & Lestari, 2012). Alshibly dan Chiong (2015) mengatakan keberhasilan suatu *e-gov* bisa diukur berdasarkan penilaian positif dari masyarakat yang dirasakan masyarakat setelah menggunakan program *e-gov* tersebut.

Polrestabes Kota Surabaya terkait penciptaan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini memiliki sikap yang dapat direspon positif oleh para pelaksananya ataupun oleh masyarakat sebagai penerima program. Polrestabes Kota Surabaya telah mengimplementasikan program JOGO SUROBOYO 2407 secara optimal dan konsisten sebagai upaya untuk mencapai hasil terbaik bagi semua pihak. Hal ini dikarenakan merupakan kewajiban, komitmen, serta tanggung jawab Polrestabes Kota Surabaya dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang berada di wilayah Kota Surabaya. Dalam mencapai hasil tersebut, sikap yang dapat diberikan yakni memberikan pelayanan terbaik oleh para pelaksana program.

Beberapa langkah yang diambil oleh petugas operator aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 dalam memberikan pelayanan terbaik salah satunya dalam memberikan respon kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi, dimana dilakukan monitoring selama 24 jam *nonstop* oleh petugas operator di ruang pusat kendali. Selain itu petugas yang bertugas juga

menunjukkan respon yang baik yakni petugas akan merespon secara langsung berbagai aduan atau laporan masyarakat yang masuk, dengan begitu kecepatan dalam pemberian respon menjadi nilai tambah untuk tolak ukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan masyarakat sebagai pengguna akan merasa puas dengan sikap yang ditunjukkan pelaksana yang optimal dan profesional. Sejalan dengan hal itu, pemberian respon yang cepat melalui aplikasi menunjukkan kualitas kinerja layanan *e-gov* oleh petugas operator dan petugas yang berada di lapangan sangat baik, hal ini sesuai dengan pendapat Fanida dan Niswah (2015) mengungkapkan bahwa dalam penerapan sebuah program *e-gov* oleh suatu instansi pemerintahan menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik memerlukan kecepatan proses kerja serta otomatisasi administrasi dan modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan melalui implementasi *e-gov* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat.

Selain para petugas operator yang berada di pusat kendali dan petugas kepolisian di lapangan sebagai pelaksana implementasi JOGO SUROBOYO 2407, masyarakat sebagai pengguna aplikasi ini bukan hanya sebagai penerima saja namun juga berpartisipasi sebagai pelaksana program. Wulansari & Inayati (2019) mengungkapkan salah satu faktor kematangan dalam implementasi sebuah produk *e-gov* adalah partisipasi masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat dalam praktik penerapan *e-gov* yang merupakan pengguna bukan hanya sebagai objek yang menerima pelayanan saja namun sejatinya merupakan subjek layanan itu sendiri. Dalam hal ini partisipasi masyarakat juga diperlukan untuk meningkatkan tingkat keberhasilan implementasi *e-gov*, selain itu masyarakat merupakan pemegang kepentingan utama dalam layanan publik. Partisipasi masyarakat tersebut dapat diwujudkan dalam beragam bentuk, seperti berinisiatif untuk mencari tahu layanan *online* apa saja yang disediakan, ikut mensosialisasikan layanan yang tersedia, aktif menggunakan layanan *online* ketika membutuhkan pelayanan dari pemerintah, dan ikut serta memberi masukan kepada instansi terkait peningkatan-peningkatan yang dibutuhkan.

Sehubungan dengan hal itu, masyarakat Kota Surabaya ikut aktif dalam aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, hal ini bisa dilihat dimana masyarakat aktif dalam menggunakan pelayanan-pelayanan yang disediakan dalam aplikasi, selain itu pada fitur Informasi Jogo Suroboyo bisa dilihat aduan-aduan yang diajukan masyarakat dan juga kejadian apa saja yang terjadi di lingkungan sekitar yang dibagikan masyarakat. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Khoirul Umam:

“Nah bisa dilihat pada fitur informasi aduan masyarakat ini, masyarakat ikut melakukan laporan tentang kejadian-kejadian yang terjadi di sekitar mereka seperti pencopetan, pohon tumbang, bahkan sampai kebakaran. Selain itu juga ada masyarakat yang memberitahu kegiatan mereka juga seperti penjagaan desa, patroli, dan sebagainya. Dengan begini bisa dilihat kan masyarakat juga ikut andil pada pelaksanaan program ini” (wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020)

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan mengenai implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 di atas, maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program inovasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 oleh Polrestabes Kota Surabaya dapat dikatakan sudah bisa berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan dari hasil analisis menggunakan 7 indikator dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik menggunakan *e-gov* menurut Rianto dan Lestari (2012). Pada indikator tersebut, aspek pertama yang dibahas adalah *hardware* atau perangkat keras, dimana perangkat keras yang dimiliki Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya sudah memadai untuk proses penerapan aplikasi. Indikator kedua adalah *software*, pada implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini terdapat dua jenis aplikasi yang dijalankan yakni *website* internal bagi operator dan aplikasi yang mudah diakses oleh petugas dan masyarakat. Kekurangan dari aplikasi ini hanya dapat diakses oleh *smartphone* bersistem operasi *android*, untuk pengguna *IOS* masih belum disediakan. Indikator ketiga yakni *human resources* atau sumber daya manusia (SDM), dimana SDM yang disediakan merupakan orang-orang terpilih dan memenuhi kriteria serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan profesional walaupun sebagian besar SDM tidak berlatar belakang TI, namun hal itu bisa diatasi dengan baik. Indikator selanjutnya adalah data dan informasi, dimana dalam penerapan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, data serta informasi merupakan cukup diperhatikan oleh Subbag *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya, selain itu dalam aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 terdapat fitur-fitur yang menunjang dalam proses pengumpulan data dan informasi guna mencapai tujuan penciptaan aplikasi.

Indikator kelima yakni struktur organisasi, dimana dalam implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini memiliki struktur organisasi

yang berdasarkan pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 2019 Tentang *Command Center*. Kemudian setiap individu yang telah tersusun memiliki peran penting dalam implementasi aplikasi dan dapat dinilai mampu bekerja dengan baik sesuai dengan tupoksi masing-masing. Indikator keenam adalah komunikasi. Dalam implementasi aplikasi ini Polrestabes Kota Surabaya dapat dinilai dengan baik telah berhasil melakukan komunikasi ke berbagai pihak, baik dalam promosi tentang aplikasi maupun dalam koordinasi antara petugas operator Subbag *Command Center* dengan pihak luar dalam menangani laporan atau aduan masyarakat. Indikator yang terakhir adalah sikap pelaksana, yang mana dalam pelaksanaannya aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 ini mendapat respon positif dari para pelaksananya maupun masyarakat.

Saran

Dari hasil kajian yang telah dilakukan setidaknya perlu adanya perubahan atau perbaikan pada implementasi aplikasi JOGO SUROBOYO 2407, di antaranya, pada segi *software*, lebih baik segera diluncurkan aplikasi JOGO SUROBOYO 2407 yang bisa diunduh oleh pengguna IOS karena sebagian masyarakat juga pengguna *smartphone* IOS. Kemudian Polrestabes Kota Surabaya perlu melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat terkait aplikasi ini, agar masyarakat semakin tahu akan adanya aplikasi dan fitur apa saja yang disediakan dalam aplikasi ini. Pada segi SDM sebaiknya ditambah petugas pada tiap tim pelaksana harian agar pelaksanaan dapat dilakukan lebih baik, selain itu diperlukan pelatihan kepada para petugas yang latar belakangnya bukan berhubungan dengan TI. Penambahan SDM juga diperlukan pada ahli teknis untuk membantu pekerjaan komputerisasi para petugas. Saran berikutnya adalah perlu perubahan pada fitur tombol darurat atau *panic button*, dimana pada tombol tersebut setelah di tekan masih terdapat pilihan yang harus dipilih lagi berdasarkan keadaan darurat yang terjadi, saran yang bisa diubah adalah lebih baik ketika ditekan langsung menyalakan alarm tanpa harus memilih pilihan lagi agar lebih efisien waktu, dan ketika masyarakat dalam keadaan darurat tentu akan kesulitan menentukan pilihan keadaan darurat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan artikel ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH Unesa.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing.

- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA., selaku dosen penguji.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Alshibly, H., & Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research and Applications, 14*(6), 393–404. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.05.003>
- Budiardjo, M. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Politik. Edisi Revisi*. PT. Gramedia Pustaka.
- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners, 4*(1), 1. <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>
- Desmal, A. J., Othman, M. K., Hamid, S., & Zolait, A. H. (2019). EGovernment service quality measurement scales: A literature review. *2019 International Conference on Innovation and Intelligence for Informatics, Computing, and Technologies, 3ICT 2019*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/3ICT.2019.8910293>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 4*(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fanida, E., & Niswah, F. (2015). Government Resource Management System (Grms): Inovasi Layanan Publik Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik, 12*(1), 35–44.
- Farsole, S. R., Shreyas B. Kene, & Bhujade, V. V. (2014). E-Police Police Record Management System. *International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication, 2*(March), 1–4.
- Hartono, Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi, 6*(April), 9–21.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.

Andi Offset.

- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*. Calpulis.
- Nedy Taffita, V. (2018). Implementasi Sistem Laporan Online Melalui Aplikasi Go Sigap Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik. *Publika*, 6(2).
- Otieno, I., & Omwenga, E. (2015). Citizen-centric critical success factors for the implementation of e-government: A case study of Kenya Huduma Centres. *2015 IST-Africa Conference, IST-Africa 2015, May*.
<https://doi.org/10.1109/ISTAFRICA.2015.7190525>
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Santoso, B., & Septiani, E. (2020). Success and Failure Factors of the Implementation of Computer Based Information Systems in the Government Institutions of Mataram City: Information System Resource Perspective. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 8(1), 79–92.
<https://doi.org/10.29303/distribusi.v8i1.97>
- Sudarsono, B. G., & Lestari, S. P. (2018). Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan E-Government. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer)*, 2(1), 491–498. <https://doi.org/10.30865/komik.v2i1.981>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). Faktor-Faktor Kematangan Implementasi E-Government yang Berorientasi Kepada Masyarakat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.26594/register.v5i1.1288>