

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN *TRAFFIC ACCIDENT CLAIM SYSTEM* (TACS) DI POLRES BOJONEGORO

Mahfundoh Isnaini

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: mahfundohisnaini88@gmail.com

Trenda Aktiva Oktariyanda

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Traffic Accident Claim System (TACS) merupakan aplikasi berbasis web besutan Satlantas Polres Bojonegoro untuk memudahkan masyarakat yang menjadi korban kecelakaan untuk mendapatkan penanganan dan perawatan medis, kepastian hukum, serta mendapatkan jaminan dari Jasa Raharja. TACS ini telah mendapatkan penghargaan dari Polda Jawa Timur, tetapi kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi ini. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Strategi Pelayanan Publik Melalui Layanan TACS di Polres Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan menurut Devrye dalam Ibrahim (2008) tentang model pelayanan sukses yang mengandung 7 (tujuh) strategi yaitu *Self esteem*, *Exceed expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improving*, *Kreatif*, *Core and empati*, *Empowerment*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak Polres dan masyarakat disertai dokumentasi sebagai bukti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam tujuh strategi yang dianalisis ditemukan fakta yaitu. Strategi *self esteem* melalui dukungan dan arahan dari Kapolres serta berbagai inovasi pelayanan yang diciptakan. Strategi *exceed expectation* melalui layanan jemput bola dan menu khusus untuk korban kecelakaan. Strategi *recovery* dilihat dari perlunya penambahan menu aduan masyarakat. Strategi *vision* selalu melakukan perbaikan pada sistem dan selalu melakukan sosialisasi. Strategi *improving*, *kreatif* dilihat dari upaya mengupgrade sistem yang ada di TACS ini. Strategi *core and empati* melalui penilaian index kepuasan masyarakat dalam bentuk digital. Strategi *empowerment* melalui pemberian penghargaan, sanksi dan pelatihan yang diberikan kepada para pegawai.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Strategi Pelayanan, *Traffic Accident Claim System*

Abstract

Traffic Accident Claim System (TACS) is web-based application made by Satlantas Polres Bojonegoro to make it easier for people who are victims of accidents to get medical treatment and care, legal certainty, and get guarantees from Jasa Raharja. This TACS has received an award from East Java Regional Police, but in fact there are still many people who do not know about this application. The purpose of this study is to describe Public Service Strategy through TACS Services at the Bojonegoro Police. This research uses qualitative approach with descriptive methods. Theory used according to Devrye in Ibrahim (2008) about successful service model that contains 7 (seven) strategies, namely Self esteem, Exceed expectation, Recovery, Vision, Improving, Creative, Core and empathy, Empowerment. Technique of collecting data through interviews with Police and community is accompanied by documentation as evidence. The results showed that in seven strategies analyzed, facts were found, namely. Self-esteem strategy through support and direction from Police Chief and various service innovations created. Exceed expectation strategy through ball pick-up service and special menus for accident victims. Recovery strategy is seen from need for additional public complaints menus. Vision strategy always makes improvements to system and always socializes. Improving strategy is creative seen from efforts to upgrade existing system in this TACS. Core and empathy strategies through assessing community satisfaction index in digital form. Empowerment strategies through provision of rewards, sanctions and training provided to employees.

Keywords: Public Service, Service Strategy, *Traffic Accident Claim System*

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam prinsipnya adalah pelayan masyarakat yang tidak dilaksanakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta melahirkan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Hal ini sependapat dengan apa yang dikatakan Rasyid (2008) bahwa “Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional”. Dengan begitu pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukanmkan.(Daseu, 2017)

Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah sampai saat ini masih banyak ditemukan kelemahan sebagai akibatnya belum bisa memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat diketahui dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat mendatangkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah wajib untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.(Daseu, 2017)

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai warga yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dengan baik.

Di Indonesia, birokrasi dalam instansi publik masih bertumpukan dengan hukum yang kaku dan cenderung bersifat membingungkan bagi masyarakat.(Hariwibowo, 2020) Sehingga, sampai saat ini isu pelayanan publik tersebut masih menjadi isu penting dalam kebijakan yang semakin strategis, karena reformasi pelayanan publik di Indonesia cenderung jalan di tempat. Rendahnya kualitas pelayanan publik selama ini telah menjadi citra yang melekat, semacam proses yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Selain itu, buruknya praktik pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik sangat dirasakan oleh masyarakat luas (Dwiyanto, 2008). Pembaruan pelayanan publik dilaksanakan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat dihilangkan (Sinambela, 2006). Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, perencanaan strategi tentulah penting untuk memberikan pelayanan. Perencanaan Strategi diperlukan oleh berbagai di instansi Pemerintah senagai upaya untuk

mrningkatkan kualitas Pelayanan Publik (Ramadhani, 2016)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwasannya:

“Berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan juga produk pelayanan yang dihasilkan maka, dapat dibedakan menjadi Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa dan Pelayanan Regulatorif”.

Berdasarkan pernyataan diatas, salah satu pelayanan jasa yang sampai saat ini masih menjadi isu pelayanan publik yang sering dibicarakan di masyarakat luas terkait dengan pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat adalah mengenai pelayanan transportasi yang diberikan. Transportasi dan kecelakaan lalu lintas adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan, di Indonesia sendiri angka kecelakaan lalu lintas sampai saat ini masih tinggi dan angka fatalitas kecelakaan lalu lintas juga cenderung naik tiap tahunnya. Walaupun diketahui Indonesia tidak termasuk dalam 10 negara yang memiliki tingkat kecelakaan lalu lintas tertinggi di Dunia. Tetapi di Indonesia tingkat kecelakaan lalu lintas juga dapat dikatakan cukup tinggi. Seperti berdasarkan data dibawah ini tentang jumlah kecelakaan lalu lintas di Indonesia.

“Mengutip buku Potret Keselamatan Lalu Lintas di Indonesia 2019, jumlah kecelakaan serta keparahan korban kecelakaan lalu lintas di jalan pada tahun 2018 memperlihatkan bahwa setiap jam terjadi 12 kejadian kecelakaan dan mengakibatkan 3-4 orang meninggal dunia. Yang berarti ada 1 orang meninggal dunia untuk setiap 3 kejadian kecelakaan lalu lintas jalan di Indonesia. Dan apabila setiap jam ada 3-4 korban meninggal, maka jika dihitung satu hari (24 jam) maka ada lebih dari 70 korban meninggal dunia”(Anshori, 2020)

Dilihat dari data diatas menunjukkan bahwa angka tersebut terbilang tinggi dimana setiap harinya masih terjadi kecelakaan lalu lintas dan tidak sedikit yang mengalami kematian, artinya tingkat fatalitas korban kecelakaan lalu lintas masih tinggi.

Banyaknya kecelakaan lalu lintas yang terjadi tentunya dipengaruhi oleh banyaknya jumlah kendaraan yang ada. Dan banyaknya jumlah kendaraan yang ada dipengaruhi juga oleh kepadatan penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya. Kabupaten Bojonegoro merupakan kabupaten yang termasuk kedalam 10 kabupaten dengan kepadatan penduduk tertinggi di Jawa Timur. Menurut data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, bahwasannya

“Kepadatan penduduk cukup tinggi yakni mencapai 205,92 jiwa/km², jumlah penduduk tahun 2019 sebesar 1.331.007 jiwa dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2018 yaitu sebesar 1.306.693 jiwa, maka mengalami penambahan sebesar 24.384 jiwa dalam kurun waktu 1 tahun. Jadi penambahan penduduk Kabupaten Bojonegoro adalah 1,06 persen.”(Pemkab Bojonegoro, n.d.)

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui juga bahwa Kabupaten Bojonegoro dengan kepadatan penduduk yang terbilang tinggi tersebut mengakibatkan jumlah kendaraan yang ada juga mengalami kenaikan. Banyaknya jumlah kendaraan ini juga tentunya berhubungan dengan tingkat kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Kabupaten Bojonegoro.



Gambar 1. Data Kecelakaan di Bojonegoro Tahun 2019
Sumber: Radar Bojonegoro (diakses 10 oktober 2020)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa angka kecelakaan lalu lintas di Bojonegoro pada tahun sampai tahun 2019 masih terbilang tinggi. Dari banyaknya kejadian kecelakaan lalu lintas lebih dari 10% adalah korban meninggal, hal ini menerangkan bahwa angka fatalitas korban kecelakaan lalu lintas wilayah Bojonegoro masih tinggi.

“Traffic accidents have long been the subject of extensive research in Indonesia, since traffic accidents have been identified as a very important factor in identifying discrepancies in traffic management and the entire transportation system”. (Jusuf et al., 2017)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sampai saat ini kecelakaan lalu lintas masih menjadi suatu hal yang sangat penting dan harus mendapatkan perhatian yang lebih intensif dari pemerintah. Selama ini banyak masyarakat baik yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas maupun penolong masih enggan dan cemas nantinya akan menjadi penjamin biaya apabila mereka mengevakuasi korban untuk dibawa kerumah sakit Hal itu, menyebabkan banyak korban yang tidak tertolong karena masih mencemaskan perihal penjaminan biaya, sehingga mengakibatkan tingginya tingkat fatalitas korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi di daerah Bojonegoro.

Dan hal tersebut diperlukan adanya tindakan dan juga perhatian dari Instansi Pelayanan Publik yang berkaitan.

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik semakin berkembang seiring dengan terus meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa warga Negara mempunyai hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.(Pratama, 2015). Berangkat dari hal tersebut mengakibatkan masyarakat Indonesia saat ini semakin gencar menyampaikan penilaian tentang pelayanan yang mereka terima kepada aparat pemerintah sebagai *public servant* atau pelayanan publik.(Hilda, 2014) Salah satu Instansi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik yang berkaitan dengan permasalahan tersebut adalah Instansi Kepolisian. Fungsi pelayanan kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menetapkan bahwa

“Fungsi kepolisian yakni sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan serta ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman”.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut Institusi Kepolisian Republik Indonesia berusaha selalu mewujudkan peningkatan pelayanan publik untuk menuju Polri yang Profesional, Modern dan juga Terpercaya. Kapolri Jendral Tito Karnavian mempunyai 11 Program Prioritas Polri dimana program yang kedua yakni mengenai peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah dan juga cepat untuk masyarakat serta berbasis IT. Dengan adanya 11 Program Priorotas Polri tersebut, Sebagai akibat dari adanya program tersebut masing-masing Polres di setiap daerah-daerah saat ini terus berusaha secara maksimal dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan transparan serta memiliki akuntabilitas sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik dan juga meningkatkan pelayanan publik yang lebih mudah untuk masyarakat serta berbasis IT. Karena tidak bisa dipungkiri pada saat ini perkembangan teknologi, Informasi dan Komunikasi sangat pesat, sehingga dalam peningkatan pelayanan publik aparat pemerintah dituntut harus mengedepankan hal tersebut.(Syafriyani, 2018) Peningkatan pelayanan publik yang mempertimbangkan perkembangan teknologi akan sangat memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. (Wanto, 2017)

Mengacu pada program tersebut, salah satu Polres yang juga ikut bersaing yaitu Polres Bojonegoro. Dalam hal ini Polres Bojonegoro menciptakan Aplikasi *Traffic Accident Claim System* (TACS) pada Januari 2018 lalu. Aplikasi TACS ini merupakan aplikasi ciptaan dari

Satlantas Polres Bojonegoro untuk mempermudah masyarakat korban kecelakaan lalu lintas untuk memperoleh penanganan dan perawatan medis, kepastian hukum, dan juga memperoleh jaminan dari Jasa Raharja. Aplikasi berbasis web TACS ini juga dibuat untuk bisa menekan angka fatalitas korban kecelakaan lalu lintas serta memudahkan proses klaim asuransi korban kecelakaan lalu lintas. (Polres Bojonegoro, n.d.)

Dulu sebelum ada TACS ini tata cara claim asuransi jasa raharja yaitu, korban kecelakaan lalu lintas harus membayar biaya rumah sakit terlebih dahulu, kemudian mendapat kwitansi atau bukti pembayaran, lalu bukti tersebut baru bisa dilaporkan ke jasa raharja. Sebelumnya korban laka lanta harus melaporkan kejadian kecelakaan atau meminta surat keterangan kecelakaan dari unit Lakalantas Polres setempat. Selanjutnya korban laka lanta harus mengisi formulir dan juga melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Prosedur ini terbilang cukup rumit dan berbelit-belit, selain itu juga memerlukan banyak waktu karena harus mengurus segala keperluan dari satu instansi ke instansi lainnya. Belum lagi korban harus menanggung biaya pengobatan terlebih dahulu, yang artinya apabila keluarga korban tidak memiliki cukup biaya maka akan menghambat proses penanganan korban kecelakaan lalu lintas tersebut.

Aplikasi TACS ini bisa terkoneksi selama 24 jam dengan beberapa instansi diantaranya rumah sakit, kantor asuransi jasa raharja, dan kantor satlantas. Dengan aplikasi TACS ini nantinya akan lebih mempercepat pengurusan administrasi klaim asuransi kecelakaan. Korban kecelakaan lalu lintas di wilayah Bojonegoro hanya perlu menunjukkan kartu identitas diri kepada polantas atau pihak rumah sakit. Selanjutnya petugas akan mengisi data diri korban pada aplikasi. Sehingga dalam waktu yang relatif cepat, proses penanganan medis atau klaim santunan uang dapat diserahkan.

Aplikasi *Traffic Accident Claim System* (TACS) Sat Lantas Polres Bojonegoro juga meraih penghargaan dari Dir Lantas Polda Jatim. (Nurchahyo, 2018). Dengan peluncuran aplikasi berbasis web TACS ini, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mudah kepada masyarakat terkait dengan kecelakaan lalu lintas yang terjadi di daerah Bojonegoro.

Berdasarkan wawancara dari dua orang warga Bojonegoro yang saya temui saat menggali data di daerah Kab. Bojonegoro pada tanggal 12 Oktober 2020 yaitu Ibu Rumiaty (52 tahun) seorang guru di salah satu SMK Swasta di daerah Kec. Baureno Kab. Bojonegoro menuturkan bahwasannya

“saya belum tau apa itu aplikasi TACS, jadi saya tidak tau apa tujuan dan kegunaan dari aplikasi TACS tersebut. yang saya tau kalau mengurus masalah penjaminan asuransi korban

laka-lantas itu ribet, harus riwa-riwi dari kantor satu ke kantor lain”

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ria Kristiani (22 tahun) seorang mahasiswi Akademi Kesehatan Arga Husada Kab. Bojonegoro bahwasannya

“saya tidak tau malah kalau di Polres Bojonegoro ada aplikasi seperti itu, karena selama ini dari pihak Polres belum pernah melakukan sosialisasi mengenai aplikasi itu. Selama ini saya sendiri masih cemas dengan penjaminan biaya korban laka-lantas, dan jadi takut untuk menolong korban laka-lantas. Seharusnya hal seperti ini harus disosialisasikan ke masyarakat, kalau tau kaya gini kan kita jadi tidak cemas lagi dan juga merasa terjamin terkait asuransi korban laka-lantas”.

Berdasarkan penuturan dari dua warga Bojonegoro tersebut dapat disimpulkan bahwa pada kenyataan di lapangan muncul masalah yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi tersebut, sehingga belum banyak masyarakat yang menggunakan dan memanfaatkan adanya aplikasi berbasis web TACS tersebut. Padahal aplikasi ini ditujukan kepada seluruh masyarakat wilayah Bojonegoro yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas untuk memudahkan klaim asuransi korban kecelakaan lalu lintas, sehingga korban kecelakaan lalu lintas dengan segera mendapatkan perawatan medis dan juga dapat menekan angka fatalitas korban laka-lantas wilayah bojonegoro. Sebelumnya pada saat awal-awal kemunculan aplikasi TACS ini dari pihak Polres Bojonegoro sendiri juga sudah melakukan sosialisasi berupa *banner* dan *pamflet* yang di pasang di pinggir-pinggir jalan. Terkait dengan permasalahan diatas, diperlukan adanya strategi untuk lebih meningkatkan pelayanan yang akan diberikan. Menurut Siagian (2004) Strategi dapat diartikan sebagai serangkaian keputusan atau tindakan yang mendasar disusun oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Organisasi di seluruh dunia wajib melakukan inovasi strategi supaya tidak terlindas oleh pesaing. (Nugraha, 2018)

Yang artinya strategi merupakan metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan agar sesuai dengan yang diharapkan, misalnya pencapaian tujuan dan solusi terhadap suatu masalah. Strategi yang tepat akan memberikan dampak besar pada suatu sistem atau organisasi yang berupa peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan nantinya. Strategi yang baik juga dapat memberikan dampak yang positif yakni dalam hal menarik dan mengembalikan kepercayaan

masyarakat kepada aparaturnya pemerintah sebagai pelayanan publik. (Madasari, 2013) *Strategy simplifies the organization to achieve a set of goals and objectives. Efforts to achieve organizational goals done by designing effective strategies especially the strategy to improve accelerate public service. Using strategy in carrying out public service it will be able to and realize community satisfaction and able to improve the quality of public service* (Rosita et al., 2019) Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Strategi pelayanan juga dapat disebut sebagai cara bagaimana organisasi atau aparaturnya pemerintah dalam menyikapi suatu keadaan serta kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Karena sebagai bentuk abdi masyarakat mengharuskan aparaturnya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui rangkaian strategi yang dipilih nantinya. (Supriyadi, 2009) Strategi juga bisa dikatakan sebagai siasat untuk mengatasi masalah yang datang, bukan sebaliknya. *At the very least be an alternative to resolve the issues surrounding the Government's services to the public which often felt still less satisfying*. (Oktariyanda & Rahaju, 2018). Sehingga nantinya akan memberikan kepuasan dan juga peningkatan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan Polres Bojonegoro dalam meningkatkan Pelayanan publik melalui aplikasi TACS tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah artikel ilmiah dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN TRAFFIC ACCIDENT CLAIM SYSTEM (TACS) DI POLRES BOJONEGORO”**.

Dalam hal ini peneliti memilih untuk menggunakan teori menurut Devryee dalam Ibrahim (2008) dalam model pelayanan sukses yang mengandung 7 (tujuh) strategi menuju sukses. Pemilihan teori ini dilakukan dengan pertimbangan kesesuaian antara teori dan kondisi di lapangan, sehingga hal tersebut dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan untuk menentukan cara mengumpulkan, mencari, mengolah serta menganalisis data hasil penelitian. Lokasi Penelitian yang diambil adalah di Polres Bojonegoro.

Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk membatasi data yang nantinya diperoleh dan juga untuk memilah data mana yang relevan dan tidak relevan. Fokus penelitian ini menggunakan teori dari Devryee dalam Ibrahim (2008) mengungkapkan model pelayanan sukses yang mengandung 7 (tujuh) strategi menuju sukses yaitu,

1. Harga diri (*self esteem*), pada indikator ini strateginya dikhususkan untuk melihat bagaimana suatu organisasi meningkatkan harga dirinya, melalui peran pemimpin, karena hal ini berhubungan dengan sesuatu yang baik berawal dari tingkat atasan di dalam memimpin pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Penempatan pegawai sesuai keahlian, serta pandangan tentang keberhasilan hari esok. Karena pada dasarnya harga diri yang tinggi merupakan unsur yang paling mendasar bagi pencapaian suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan apapun
2. Memenuhi harapan (*exceed expectation*), ini merupakan penyesuaian standar pelayanan sesuai perkembangan atau lingkungan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan yang selalu berubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan. Berupaya memenuhi harapan pelanggan, memperbaiki perasaan pelanggan menjadi perasaan puas dan gembira
3. Pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal, (*recovery*) berkaitan dengan keluhan pelanggan yang dianggap sebagai tantangan, membatasi, mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, menyusun serta uji coba standar pelayanan baru
4. Pandangan kedepan (*vision*), diartikan sebagai membayangkan perencanaan yang ideal untuk masa depan, pemanfaatan teknologi secara maksimal, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masa depan.
5. Perbaikan terus-menerus (*improving*) perbaikan tanpa henti (*kreatif*), yaitu terkait dengan penyesuaian aplikasi dengan perubahan, juga mengikut sertakan semua warga organisasi dalam denyut perubahan
6. Penuh perhatian (*core, empati*), dikhususkan pada sistem pelayanan yang merefleksikan kepuasan masyarakat, selalu menjaga citra positif dan juga kualitas prima, serta penerapan tolak ukur yang selalu tepat.
7. Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*empowerment*), berarti memberdayakan secara terus-menerus kepada para anggota terutama dalam unit pelayanan, selalu belajar dari pengalaman, memberikan rangsangan dan penghargaan yang tulus.

Sumber data peneliti menurut Lofland dalam Moleong (2013) yakni sumber data utama pada penelitian kualitatif

adalah kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan melalui wawancara, yakni pegawai di Polres Bojonegoro selebihnya merupakan tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Esterberg (dalam Sugiyono, 2007) yakni terdiri dari Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis datanya menggunakan tiga cara menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Traffic Accident Claim System adalah aplikasi berbasis web yang memproses pengajuan klaim korban kecelakaan lalu lintas dari Rumah Sakit, Satlantas Polres Bojonegoro dan Jasa Raharja guna memperoleh/mendapatkan hak penjaminan oleh Asuransi Kesehatan. Sesuai dengan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang menjadi korban kecelakaan untuk mendapatkan penanganan dan perawatan medis, kepastian hukum, serta mendapatkan jaminan dari Jasa Raharja, dan juga untuk memangkas sistem birokrasi manual dengan sistem birokrasi online dengan tanpa mengurangi sistem yang sudah berjalan. TACS ini secara alur pelaksanaannya dilakukan oleh instansi terkait, yaitu Pihak Rumah Sakit, Kepolisian dan Jasa Raharja. Tetapi di dalam sistem ini disediakan juga menu khusus yang dapat diakses masyarakat untuk mengecek berapa jumlah jaminan yang diterima oleh korban kecelakaan lalu lintas. tata cara mengakses TACS ini adalah dengan memasukkan alamat web yaitu www.tacs.lantas.co.id lalu disana akan ada dua pilihan menu yaitu tacs instansi dan tacs masyarakat.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro:

“Pada awalnya kita ingin membantu para korban agar tidak kehilangan golden period dalam masa keagawatdaruratan medis karena menunggu asuransi penjaminan biaya mereka, dan juga hal ini tentunya membantu pihak rumah sakit dalam menangani dan menentukan tindakan medis kepada para korban kecelakaan. Selain itu, ingin mengurangi kesalahan-kesalahan faktor manusia seperti, permasalahan ketidakkonsistenan data. Juga dengan aplikasi TACS ini diharapkan dapat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dalam proses pengurusan penjaminan asuransi, seperti mencegah terjadinya kecelakaan pada proses pengurusan dan juga agar pihak keluarga lebih

bisa focus pada korban kecelakaan” (Wawancara pada tanggal 27 Oktober 2020)

Dalam penelitian yang berjudul Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan *Traffic Accident Claim System* (TACS) di Polres Bojonegoro ini, peneliti akan melihat bagaimana strategi layanan TACS ini dengan menggunakan teori Devryee (dalam Ibrahim 2008) untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik yang diterapkan oleh Polres Bojonegoro. Adapun pembahasan mengenai strategi aplikasi TACS di Polres Bojonegoro adalah sebagai berikut:

1. Harga Diri (*Self Esteem*)

Devryee dalam Ibrahim (2008) mengatakan pada indikator ini strateginya dikhususkan untuk melihat bagaimana suatu organisasi meningkatkan harga dirinya, melalui peran pemimpin, karena hal ini berhubungan dengan sesuatu yang baik berawal dari tingkat atasan di dalam memimpin pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Penempatan pegawai sesuai keahlian, serta pandangan tentang keberhasilan hari esok. Karena pada dasarnya harga diri yang tinggi merupakan unsur yang paling mendasar bagi pencapaian suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan apapun. (YUDIANA, 2019)

Dari hasil wawancara dan juga pengamatan di lapangan, terkait harga diri atau *self esteem* dalam aplikasi TACS ini dapat diketahui bahwa Polres Bojonegoro terutama pada Unit Kecelakaan Lalu Lintas telah melakukan strategi ini dengan baik untuk meningkatkan pelayanannya. Selaku pimpinan organisasi, dukungan dari Kapolres Bojonegoro ditunjukkan dengan selalu memberikan arahan serta panduan kepada seluruh pegawai, selalu terlibat dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang dihasilkan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, juga selalu melakukan pengawasan dan evaluasi terkait bagaimana jalannya layanan aplikasi TACS ini.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya :

“Pimpinan sangat-sangat respon sekali dan sering melakukan kontrol dalam pelaksanaan TACS ini sehingga dapat diterima masyarakat luas”

Dan juga pemimpin selalu menjalin komunikasi dengan seluruh pegawainya, hal itu ditunjukkan dengan diadakannya rapat antara pemimpin dan pegawai untuk membahas bagaimana jalannya pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai yang tentunya sesuai dengan tugasnya masing-masing, sejauh mana implementasi aplikasi ini di lapangan,

kemudian hambatan dan juga masalah yang terjadi di lapangan, serta membahas mengenai bagaimana solusi yang tepat untuk setiap masalah yang ada. Hal ini juga sebagai evaluasi yang dilakukan oleh pemimpin atas kinerja para pegawainya. Selain itu dalam pelaksanaan strategi ini Kapolres Bojonegoro pun juga senantiasa menempatkan pegawai sesuai keahlian untuk meningkatkan harga diri di depan publik.



Gambar 2. Rapat evaluasi bersama Kapolres

Sumber : Dokumentasi Unit Laka Satlantas Polres Bojonegoro (2020)

Sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H selaku Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya:

“TACS ini di pegang oleh unit laka yang memang sudah sesuai tupoksi bahwa penanganan kecelakaan lalu lintas, pada saat terjadi maupun pasca terjadinya lalu lintas ditangani oleh unit laka lintas. Sehingga yang memegang operator aplikasi TACS ini adalah semua pegawai yang ada di unit laka lintas, yang pastinya sudah paham betul tentang penanganan kecelakaan lalu lintas”

Selain yang diungkapkan dalam wawancara tersebut, pada pelaksanaan sistem *Traffic Accident Claim System* (TACS) ini pemimpin juga menggandeng pihak-pihak yang ahli IT dan juga melibatkan seluruh pegawai Unit Laka Lintas untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang nantinya diberikan kepada masyarakat.

Pada indikator *self esteem* ini dapat dikatakan strateginya sudah dilaksanakan dengan baik dimana aplikasi ini dihandle oleh pimpinan yang baik, pegawai yang sesuai dengan arahan pimpinan, dan dioperasikan oleh pegawai yang memang sudah paham tentang prosedur penanganan kecelakaan lalu lintas. Serta bentuk harga diri dari pemimpin yang responsif juga dapat dilihat dari banyaknya inovasi pelayanan yang telah diciptakan oleh Kapolres Bojonegoro antara lain, aplikasi Command Center dan Aplikasi Multi-Application Digital Integrated System

(Madrim), aplikasi Jonegoro Electronic Payment (JEP), aplikasi Legal Investigation with Increase System (Mliwis), dan juga aplikasi Claim Alarm System (CAS).

2. Memenuhi Harapan (*Exceed Expectation*)

Devryee(dalam Ibrahim, 2008) menyatakan bahwa dalam strategi *exceed expectation* ini merupakan penyesuaian standar pelayanan sesuai perkembangan atau lingkungan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan yang selalu berubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan. Berupaya memenuhi harapan pelanggan, memperbaiki perasaan pelanggan menjadi perasaan puas dan gembira. (Andhini, 2017)

Upaya yang dilakukan pihak Polres dalam strategi meningkatkan aplikasi TACS dengan indikator *exceed expectation*, yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan melalui aplikasi TACS ini yaitu sesuai dengan SOP yang ditetapkan sebelumnya. Selama 2 (dua) tahun aplikasi TACS ini dijalankan masih belum ada perubahan dalam prosedur pelaksanaan aplikasi TACS ini, hal ini dikarenakan SOP yang dijalankan memberikan pengaruh yang baik sesuai dengan harapan masyarakat dan juga SOP yang telah ditetapkan sudah disesuaikan dengan instansi-instansi yang terkait.

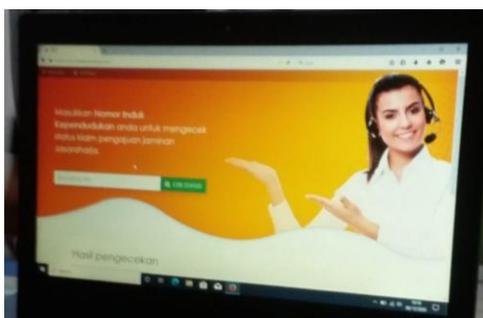
Pada indikator *exceed expectation* ini, tentang bagaimana aplikasi ini dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, apakah aplikasi TACS ini diterima oleh seluruh masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut pihak Unit Kecelakaan Lalu Lintas Polres Bojonegoro juga bersedia untuk melakukan jemput bola atau memastikan langsung ke lokasi kecelakaan, apabila pihak rumah sakit sudah menginput data tetapi belum ada laporan yang masuk ke Polres terkait kecelakaan dari korban yang bersangkutan ataupun jika lokasi kecelakaan yang terjadi jauh dari Polres maka pihak Lintas Polres Bojonegoro akan memastikan adanya kecelakaan melalui pos-pos yang ada dan juga polsek-polsek terdekat lokasi terjadinya kecelakaan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya :

“Selama ini masyarakat itu kalau ada kecelakaan itu malah menghindari polisi mbak, kalau ada kecelakaan malah disembunyikan, mereka beranggapan bahwa kalau ketahuan polisi jadi ribet urusannya. Maka dari itu, pihak kita juga melakukan jemput bola, mendatangi langsung tkp atau melalui pos-pos dan juga polsek terdekat untuk memastikan benar tidaknya ada kecelakaan di daerah

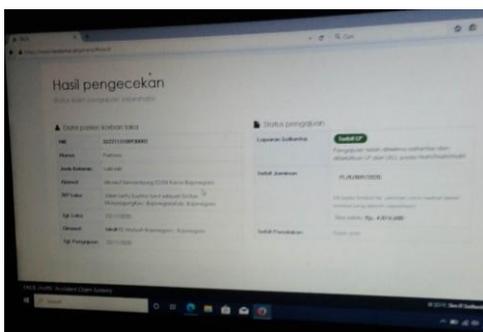
tersebut, biasanya kita lakukan setelah pihak rumah sakit menginput data ke dalam aplikasi tacs ini”

Sebagai bentuk dalam hal memenuhi harapan masyarakat hal ini juga ditunjukkan dengan adanya menu atau fitur yang disediakan khusus untuk masyarakat dengan cara memasukkan nomor NIK. Di dalam menu atau fitur ini berisi informasi tentang seberapa banyak jumlah jaminan yang diberikan oleh pihak jasa raharja kepada korban kecelakaan, berbagai rincian biaya perawatan medis korban juga tersedia secara rinci, sehingga korban kecelakaan dapat mengetahui secara langsung berapa banyak jaminan yang diterima dan juga agar pihak keluarga korban bisa fokus untuk perawatan korban kecelakaan.



Gambar 3. Tampilan menu khusus untuk masyarakat

Sumber : Web TACS (diakses 8 Desember 2020)



Gambar 4. Tampilan informasi rincian jaminan asuransi untuk korban kecelakaan

Sumber: Web TACS (diakses 8 Desember 2020)

Bahkan melalui aplikasi ini apabila warga bojonegoro mengalami kecelakaan di daerah lain atau sebaliknya, maka pihak dari korban laka tidak perlu datang langsung ke tempat atau daerah terjadinya kecelakaan. Karena pihak rumah sakit tempat korban dirawat akan menginput data dan secara langsung akan terkoneksi dengan pihak Polres tempat tinggal korban kecelakaan.

3. Pemahaman dan pemenuhan kembali berbagai hal (Recovery)

Dvryee dalam Ibrahim (2008) menyatakan pada strategi indikator *recovery* ini berkaitan dengan keluhan pelanggan yang dianggap sebagai tantangan, membatasi, mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, menyusun serta uji coba standar pelayanan baru. (Andhini, 2017)

Pada indikator ketiga yang berkaitan dengan strategi *recovery* tersebut, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya:

“Selama ini tidak ada kendala yang sampai gimana-gimana mbak, mungkin kendala ya secara teknis-teknis saja, seperti rumah sakit yang lambat menginput data karna satu dan lain hal. Untuk mengatasi hal tersebut pihak kita mencoba untuk selalu mengupgrade data-data yang diperlukan agar tidak menghambat proses nantinya”

Berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa secara sistem dalam aplikasi ini belum mengalami perubahan karena dirasa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu tidak ingin ribet dan riwa-riwi dari instansi satu ke instansi lain, dan juga keluarga korban yang ingin fokus untuk merawat korban kecelakaan. Tetapi keinginan masyarakat tidak berhenti dengan hal-hal tersebut.

Dapat diketahui keinginan masyarakat pada saat ini adalah ingin menyampaikan pendapat maupun aspirasi mereka, dalam hal ini yaitu menyampaikan aduan, masukan maupun saran mengenai pelayanan yang telah mereka terima atau rasakan. Berkaitan dengan hal tersebut TACS ini harus memperbarui lagi sistem yang sudah ada agar sesuai dengan keinginan masyarakat. Yaitu dengan disediakan menu atau fitur aduan dan masukan dari masyarakat yang belum ada sebelumnya, sehingga aduan, keluhan maupun masukan dari masyarakat belum tersampaikan dengan baik. Adanya menu atau fitur aduan masyarakat ini juga nantinya dapat dijadikan acuan atau bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dimasa mendatang.

Selain itu masyarakat saat ini lebih tertarik dan lebih menyukai aplikasi yang dapat langsung di unduh di appstore maupun playstore, karena hal tersebut akan lebih mudah di akses dan juga diperbarui softwarenya. Sehingga akan memudahkan pihak instansi dalam mengupdate dan juga memperbarui data-data yang diperlukan, mengupgrade software pada sistem, agar bisa mengakomodir apa yang dibutuhkan dan diinginkan

oleh masyarakat. Selain itu, juga pihak Polres harus senantiasa berkoordinasi dengan pihak terkait yaitu Rumah Sakit dan Jasa Raharja baik secara langsung melalui rapat maupun dengan memanfaatkan fitur pesan yang ada di dalam aplikasi TACS untuk instansi, agar lebih efisien dan efektif dalam menginput data-data korban kecelakaan yang baru.

4. Pandangan ke depan (*vision*)

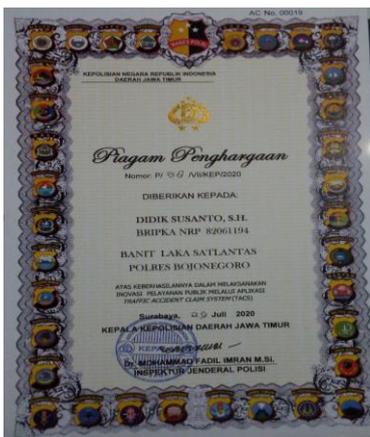
Devryee dalam Ibrahim (2008) menyatakan bahwa pada indikator keempat ini yakni *vision* diartikan sebagai membayangkan perencanaan yang ideal untuk masa depan, pemanfaatan teknologi secara maksimal, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masa depan. (Andhini, 2017)

Berkaitan dengan strategi *vision*, pihak Polres Bojonegoro berharap nantinya aplikasi TACS ini dapat diterapkan oleh seluruh Polres di Indonesia. Sampai saat ini aplikasi TACS ini sudah di adopsi oleh seluruh Polres yang ada di Jawa Timur dan juga hampir seluruh Polres di Kalimantan Tengah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu masyarakat yang sudah pernah merasakan secara langsung dampak dari aplikasi TACS ini, yaitu Bapak Partono warga Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro yang mengalami kecelakaan dan di rawat di RS Aisyiyah Bojonegoro pada bulan September 2020 bahwasannya:

“saya sangat terbantu ya mbak dengan adanya aplikasi ini, karena pada saat saya kecelakaan itu tidak perlu mondar mandir kesana-kesini, cukup dengan menunjukkan identitas diri melalui E-KTP lalu prosesnya akan melalui aplikasi ini mbak. Saya juga bisa tau jumlah rinci jaminan yang saya terima mbak. Selain itu, untuk proses hukumnya juga jadi mudah mbak”

Selain itu, aplikasi ini juga telah mendapatkan penghargaan dari Kapolda Jatim atas inovasi program yang sangat membantu dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat



Gambar 5. Penghargaan yang diberikan oleh Polda Jatim

Sumber : Dokumentasi Unit Laka Satlantas Polres Bojonegoro (2020)

Melihat dari hal tersebut maka kedepannya pihak Polres akan semakin memperbaiki dan meningkatkan lagi aplikasi TACS ini agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya :

“Kami berharap aplikasi ini dapat diterapkan di seluruh Indonesia, karena aplikasi ini akan sangat membantu terkait dengan penjaminan asuransi. Pihak keluarga korban tidak perlu lagi harus riwa-riwi untuk mengurusnya, sebagai contoh kemarin ada kecelakaan di Surabaya dan korbannya orang Bojonegoro dan keluarga korban minta untuk dirawat di Bojonegoro, maka dari pihak rumah sakit Bojonegoro hanya perlu menginput data ke Polrestabes, kemudian di verifikasi dan datanya akan dikirim ke Jasa Raharja Bojonegoro, lalu pihak korban sudah bisa menerima jaminan asuransinya”

Dari wawancara tersebut aplikasi TACS ini dinilai sangat memudahkan masyarakat. Selain itu, dengan adanya aplikasi TACS ini nantinya juga dapat menjadi ajang sosialisasi terkait pentingnya pelaporan kecelakaan kepada pihak yang berwajib, karena selama ini masyarakat apabila terjadi kecelakaan masih enggan melapor karena tidak mau berurusan dengan kepolisian. Melalui aplikasi TACS ini jika korban langsung melaporkan maka secara otomatis akan terjamin terkait kepastian hukum dan juga penjaminan biaya perawatan medis. Dengan adanya aplikasi ini juga, bisa menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk taat pajak, karena apabila STNK kendaraan mati atau tidak membayar pajak, maka tidak bisa mengklaim jaminan asuransi pada jasa raharja.

Pihak Polres Bojonegoro selaku penggagas aplikasi TACS ini berharap nantinya bisa selalu beinovasi dan selalu melakukan perbaikan pada sistem agar dapat selalu memberikan pelayanan sesuai keinginan masyarakat serta agar dapat menyesuaikan dengan keadaan sosial, lingkungan di masa depan. Selain itu juga berharap agar selalu bisa melakukan sosialisasi terkait aplikasi TACS ini melalui radio-radio pemerintah maupun swasta di Bojonegoro dan selalu menyinggung aplikasi TACS ini dalam setiap acara yang dihadiri banyak masyarakat.

5. Perbaikan terus-menerus (*improving*) perbaikan tanpa henti (*kreatif*)

Devryee dalam Ibrahim (2008) menjelaskan bahwa didalam indikator ini strategi yang dimaksud yaitu terkait dengan peyesuaian aplikasi dengan perubahan, juga mengikut sertakan semua warga organisasi dalam denyut perubahan. (Andhini, 2017)

Berdasarkan wawancara dan pengamatan di lapangan, strategi dalam meningkatkan aplikasi TACS dengan indikator *improving* dan *kreatif*, dalam hal ini pihak Polres telah melakukan pembenahan-pembenahan pada aplikasi TACS ini, mencoba untuk mengikuti perubahan dan coba untuk mengikutsertakan masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya :

“Dari pihak kita juga sudah pernah mencoba merubah sistem mbak, dibuat masyarakat bisa menginput data, tapi ternyata setelah uji coba hal ini tidak efektif karena ada aja mbak masyarakat yang iseng-iseng, setelah kita mencoba kroscek ternyata tidak ada kecelakaan “

Pihak Polres mengupgrade sistem yang ada di TACS ini, dimana yang sebelumnya hanya instansi terkait yang bisa melakukan input data terkait korban kecelakaan lalu lintas menjadi masyarakat sendiri bisa menginput data tersebut. Sebelum sistem ini diterapkan di masyarakat luas, pihak polres lebih dulu mencoba menerapkan selama 6 bulan.

Tetapi setelah 6 bulan sistem yang baru tersebut dijalankan, kemudian di evaluasi pelaksanaannya ternyata muncul masalah baru yaitu, apabila masyarakat di bebaskan untuk menginput sendiri data kecelakaan, tidak banyak dari mereka yang akhirnya iseng atau aplikasi ini dibuat mainan. Seperti mereka memasukkan data kecelakaan di suatu daerah, setelah pihak polres turun langsung ke lokasi untuk melakukan pengecekan ternyata tidak terjadi kecelakaan di daerah tersebut. Hal itu tentu saja membuang waktu dan tenaga bagi pihak polisi, sehingga sistem yang baru ini tidak jadi diterapkan dan masih tetap menggunakan sistem yang sama, yaitu instansi terkait yang menginput data kecelakaan secara langsung, juga masyarakat atau korban kecelakaan hanya bisa melihat informasi mengenai berapa banyak jaminan yang diterima.

Selama 2 (dua) tahun aplikasi ini dijalankan, ternyata masih banyak masyarakat yang belum tau tentang aplikasi TACS ini. Dapat diketahui bahwa pihak Polres Bojonegoro kurang dalam hal mensosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari terakhir kali dilakukan sosialisasi aplikasi

ini adalah di pertengahan tahun 2019, sedangkan di tahun 2020 tidak ada lagi progress atau sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat luas, sehingga aplikasi ini hanya berjalan dengan semestinya sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan tanpa ada progress terbaru selama tahun 2020 atau dalam masa pandemi.



Gambar 6. Sosialisasi bersama pihak Jasa Raharja

Sumber: Dokumentasi Unit Laka Satlantas Polres Bojonegoro (2019)

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak Polres Bojonegoro masih kurang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga hal ini yang menjadi akibat banyaknya masyarakat yang belum tahu mengenai aplikasi TACS ini, padahal sudah 2 (dua) tahun berjalan. Jika melihat permasalahan tersebut Pihak Polres Bojonegoro kedepannya harus lebih giat lagi dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas, bisa juga dengan melakukan siaran melalui radio-radio pemerintahan, memasang banner dan baliho serta yang paling bisa diterima masyarakat saat ini adalah dengan memanfaatkan media sosial. Serta aplikasi ini harus selalu bisa memunculkan inovasi-inovasi baru sesuai dengan perkembangan masyarakat dan juga keadaan lingkungan sosial, atau bisa juga berkolaborasi dengan aplikasi lain yang meannngani kecelakaan lalu lintas untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat luas.

6. Penuh perhatian (*core,empati*)

Devryee dalam Ibrahim (2008) menyatakan bahwa pada indikator ini dikhususkan pada sistem pelayanan yang merefleksikan kepuasan masyarakat, selalu menjaga citra positif dan juga kualitas prima, serta penerapan tolok ukur yang selalu tepat. (Andhini, 2017)

Melalui pengamatan dilapangan yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa pihak Polres Bojonegoro dari segi sikap para pegawai polres bojonegoro sangat sigap dan penuh perhatian dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan,

hal ini juga ditunjukkan dari sikap para pegawai yang sigap memberikan arahan dan bantuan-bantuan kepada masyarakat dalam melakukan proses pengurusan pelayanan. Para pegawai bersikap dengan sabar dan sopan santun sampai masyarakat paham dan mengerti proses yang harus dijalani dalam pengurusan pelayanan tersebut.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu masyarakat yang sudah pernah merasakan secara langsung dampak dari aplikasi TACS ini, yaitu Bapak Partono warga Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro yang mengalami kecelakaan pada bulan September 2020 lalu bahwasannya:

“Petugasnya ramah-ramah mbak, baik-baik semua. Kita dibimbing harus seperti apa, untuk proses hukumnya juga ternyata tidak ribet seperti yang saya dan orang-orang takutkan. Malahan saya terus dipantau walaupun saya sudah dinyatakan sembuh, bahkan ada komunitasnya sendiri untuk korban kecelakaan”



Gambar 8. Pertemuan komunitas korban kecelakaan

Sumber: Dokumentasi Unit Laka Satlantas Polres Bojonegoro (2019)

Selain hal tersebut dalam strategi core,empati yang dilakukan oleh Polres Bojonegoro juga ditunjukkan dari bentuk perhatian yang diberikan melalui disediakannya penilaian index kepuasan masyarakat yang sudah menggunakan teknologi terbaru yaitu dalam bentuk digital dan dipasang di ruang tunggu Unit Laka Satlantas, sehingga masyarakat tidak perlu menulis manual, masyarakat hanya perlu mengisi data diri dan tinggal memilih jawaban atas pertanyaan mengenai kepuasan layanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Bojonegoro. Index Kepuasan Masyarakat ini nantinya dapat dijadikan tolak ukur seberapa besar kepuasan yang mereka terima dan rasakan dan juga seberapa besar kepercayaan yang mereka berikan kepada Instansi Publik sebagai pemberi pelayanan.(Wulandari, 2015)

Dengan diadakannya penilaian index kepuasan masyarakat ini juga dapat diketahui sejauh mana kinerja pegawai sehingga dapat diketahui hal apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar tercapai kepuasan masyarakat tersebut.



Gambar 7. Index kepuasan masyarakat

Sumber : Unit Laka Satlantas Polres Bojonegoro (2020)

7. Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (empowerment)

Devryee dalam Ibrahim (2008) menjelaskan bawa dalam strategi terakhir ini *empowerment* berarti memberdayakan secara terus-menerus kepada para anggota terutama dalam unit pelayanan, selalu belajar dari pengalaman, memberikan rangsangan dan penghargaan yang tulus. (Andhini, 2017)

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Bripka Didik Susanto, S.H Banit Laka Satlantas Polres Bojonegoro bahwasannya :

“Ya selama ini kita sering ikut pelatihan-pelatihan operator seperti itu mbak, selain itu juga ada mbak penghargaan yang diberikan untuk pegawai yang berprestasi”

Berdasarkan wawancara dan juga hasil pengamatan di lapangan, pihak dari Polres Bojonegoro selaku pencetus aplikasi TACS ini sudah melakukan strategi ini dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari tindakan Kapolres Bojonegoro juga memberikan penghargaan untuk pegawai yang berkinerja baik dan berprestasi, hal itu guna memberikan motivasi kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya, selain itu Kapolres Bojonegoro juga tidak ragu dalam memberikan sanksi untuk pegawai yang tidak disiplin. Berikut adalah contoh penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi, Kapolres Bojonegoro juga turut membangun komunikasi yang baik terhadap seluruh pegawai yaitu melalui apel pagi.



Gambar 9. Bentuk penghargaan yang diberikan oleh Kapolres Bojonegoro kepada pegawai yang berkompeten

Sumber: Dokumentasi Unit Lakalantas Polres Bojonegoro (2020)

Penghargaan dan sanksi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, maka sistem penghargaan dan sanksi harus diterapkan di perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai. (Andrayani, 2017) Sesuai dengan pernyataan tersebut pihak polres telah melakukan sesuatu hal yang sesuai untuk meningkatkan lagi kinerja para pegawai sebagai bentuk pemberdayaan. Pemberian penghargaan nantinya diharapkan dapat menumbuhkan semangat para pegawai untuk nantinya lebih meningkatkan lagi aplikasi TACS tersebut, memperbaiki segala kekurangan dan kendala agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu dalam strategi *empowerment* ini juga ditunjukkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai untuk menambah pengetahuan dan keterampilan kepada para pegawai. Agar lebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nantinya.



Gambar 10. Pelatihan Operator TACS

Sumber : Dokumentasi Unit Laka Satlantas Polres Bojonegoro (2019)

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH/UNESA
2. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP.,M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Dra.Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji
4. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP. selaku dosen penguji
5. Kedua orang tua dan kakak saya serta seluruh keluarga, yang selama pengerjaan artikel ilmiah selalu memberi dukungan baik segi materi maupun moral, juga yang selalu menyemangati dan mendoakan saya.

6. Seluruh teman-teman JAPSIANA yang telah memberikan semangat selama pengerjaan artikel ilmiah ini.
7. Teman-teman Widiwidi semua dan juga dika yang telah memberikan dukungan moral dan selalu menyemangati dalam pengerjaan artikel ilmiah.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan *Traffic Accident Claim System* (TACS) di Polres Bojonegoro dari pemaparan sebelumnya sejauh ini sudah melaksanakan strategi peningkatan pelayanan publik dengan baik, tetapi masih ada beberapa strategi yang kurang baik atau tepat. Tetapi pihak Polres Bojonegoro telah berupaya untuk selalu memaksimalkan pelayanan yang diberikan di masa depan.

Pada strategi *self esteem* dapat dilihat dari dukungan Kapolres Bojonegoro selaku pimpinan organisasi yaitu ditunjukkan dengan senantiasa memberikan arahan-arahan kepada seluruh pegawai, selalu terlibat dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, juga selalu melakukan pengawasan dan evaluasi terkait jalannya layanan aplikasi TACS ini. Dan juga pemimpin senantiasa menjalin komunikasi kepada seluruh pegawainya, hal itu ditunjukkan dengan diadakannya rapat antara pemimpin dan pegawai, selain itu juga dapat dilihat dari banyaknya inovasi yang diciptakan oleh Kapolres Bojonegoro sebagai bentuk Pemimpin yang responsif.

Pada strategi *exceed expectation* dapat dilihat dari ketersediaan Unit Kecelakaan Lalu Lintas Polres Bojonegoro juga untuk melakukan jemput bola atau memastikan langsung ke lokasi kecelakaan, jika lokasi kecelakaan yang terjadi jauh dari Polres maka pihak Lantas Polres Bojonegoro akan memastikan adanya kecelakaan melalui pos-pos yang ada dan juga polsek-polsek terdekat lokasi terjadinya kecelakaan. Selain itu, juga terdapat menu atau fitur khusus untuk masyarakat sebagai bentuk pemenuhan harapan masyarakat.

Pada strategi *recovery* berkaitan dengan hal tersebut TACS ini harus diperbarui lagi sistem yang sudah ada agar sesuai dengan keinginan masyarakat. Yaitu dengan disediakan menu atau fitur aduan dan masukan dari masyarakat yang belum ada sebelumnya, sehingga aduan, keluhan maupun masukan dari masyarakat belum tersampaikan dengan baik. Adanya menu atau fitur aduan masyarakat ini juga nantinya dapat dijadikan acuan atau bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan dimasa mendatang.

Pada strategi *vision* ditunjukkan dengan selalu melakukan perbaikan pada sistem dan juga selalu melakukan sosialisasi terkait aplikasi TACS ini melalui radio-radio, dan selalu menyinggung aplikasi TACS ini dalam setiap acara yang dihadiri banyak masyarakat. Pihak Polres akan semakin memperbaiki dan meningkatkan lagi aplikasi TACS ini agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal. Supaya tercapai target yang diinginkan yaitu diterapkannya aplikasi TACS ini oleh seluruh Polres di Indonesia, dan juga sebagai ajang untuk sosialisasi taat pajak dapat tercapai.

Pada strategi *improving, kreatif* ditunjukkan dengan Pihak Polres mencoba untuk mengupgrade sistem yang ada di TACS ini, dimana yang sebelumnya hanya instansi terkait yang bisa melakukan input data terkait korban kecelakaan lalu lintas diubah menjadi masyarakat juga bisa menginput data tersebut. Sebelum sistem ini diterapkan di masyarakat luas, pihak polres lebih dulu mencoba menerapkan selama 6 bulan. Tetapi setelah 6 bulan sistem yang baru tersebut dijalankan, kemudian di evaluasi pelaksanaannya ternyata muncul masalah baru yaitu, apabila masyarakat di bebaskan untuk menginput sendiri data kecelakaan, tidak banyak dari mereka yang akhirnya iseng atau aplikasi ini dibuat mainan. Sehingga kembali pada sistem yang lama, dan sistem tersebut dianggap paling ideal yang diterapkan pada aplikasi TACS ini.

Pada strategi *core, empati* dapat dilihat dari bentuk perhatian yang diberikan melalui disediakannya index kepuasan masyarakat yang sudah menggunakan teknologi terbaru dan dipasang di ruang tunggu Unit Laka Satlantas, sehingga masyarakat tidak perlu menulis manual, masyarakat hanya perlu mengisi data diri dan tinggal memilih jawaban atas pertanyaan mengenai kepuasan layanan yang diberikan oleh Satlantas Polres Bojonegoro. Tetapi pada strategi ini dirasa kurang maksimal dalam pelaksanaannya karena belum adanya menu aduan dalam aplikasi TACS tersebut, sehingga masyarakat tidak bisa mengungkapkan keluhan-keluhan mereka.

Pada strategi *empowerment* dapat dilihat dari Kapolres Bojonegoro yang memberikan penghargaan untuk pegawai yang berkinerja baik dan berprestasi, hal itu guna memberikan motivasi kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya, dan juga Kapolres Bojonegoro juga tidak ragu dalam memberikan sanksi untuk pegawai yang tidak disiplin. Selain itu dalam strategi *empowerment* ini juga ditunjukkan dengan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai untuk menambah pengetahuan dan keterampilan kepada para pegawai. Agar lebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nantinya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberi saran terhadap strategi peningkatan pelayanan publik melalui layanan TACS di Polres Bojonegoro, yang nantinya saran ini juga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penentuan strategi dalam peningkatan pelayanan kedepannya.

1. Ada baiknya lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait aplikasi TACS ini kepada seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi ini sebaiknya tidak hanya dilakukan dari pihak Polres Bojonegoro, tetapi juga dari pihak terkait, yaitu Rumah Sakit dan Jasa Raharja.
2. Meningkatkan lagi sistem TACS yang sudah ada untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat menjadi aplikasi software yang dapat diunduh di play store maupun appstore.
3. Untuk selalu melakukan evaluasi dari setiap pihak-pihak terkait, agar aplikasi TACS ini berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan. Selain itu, melalui evaluasi ini juga nantinya dapat diketahui kekurangan dan kelebihan serta masalah yang ada, sehingga aplikasi TACS ini dapat ditingkatkan lagi kedepannya.
4. Ditambahkan menu atau fitur aduan dan saran dari masyarakat. Sehingga keluhan-keluhan maupun masukan dari masyarakat dapat tersampaikan dengan baik, dan hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhini, N. F. (2017). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program Silent Announcement di PT. Angkasa Pura I Juanda-Surabaya*. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 53(9), 1689–1699.
- Andrayani, L. (2017). *Pengaruh Employee Engagement , Penghargaan Dan Sanksi , Rotasi Pekerjaan*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 3(2), 24-32
- Anshori, L. (2020). *Corona Berbahaya, tapi Tahukah Kamu Tiap Hari 70 Orang Tewas Kecelakaan Jalan di RI?* <https://Oto.Detik.Com/>. <https://oto.detik.com/berita/d-4925076/corona-berbahaya-tapi-tahukah-kamu-tiap-hari-70-orang-tewas-kecelakaan-jalan-di-ri>
- Bojonegoro, Pemkab. (n.d.). (2019). *Demografi Kabupaten Bojonegoro*. <http://bojonegorokab.go.id/demografi/>
- Bojonegoro, Polres. (n.d.). (2018). *Traffic Accident Claim System*. <https://polresbojonegoro.id/tacs/>
- Daseu, A. (2017). *Strategi Peningkatan Pelayanan*

- Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis*. 4(April), 209–213.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hariwibowo, R., & Huseini, M. (2020). *Praktik Manajemen Publik di Pusat Penelitian dan Pengembangan Teknologi Minyak dan Gas Bumi "LEMIGAS" dalam Perspektif Perusahaan Organisasi*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 4(2). 63-67
- Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanaha Kota Surabaya II*. Jurnal Administrasi dan Organisasi, 2(1), 1-15
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Jusuf, A., Nurprasetyo, I. P., & Prihutama, A. (2017). *Macro data analysis of traffic accidents in Indonesia*. Journal of Engineering and Technological Sciences, 49(1), 133–144.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*
- Madusari, J. (2013). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro*. 1(3), 1-15
- Moleong, Lexy. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nugraha, J. T. (2018). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media, 2(1), 32–42.
- Nurchahyo, I. (2018). *Aplikasi TACS Sat Lantas Polres Bojonegoro Raih Penghargaan dari Dir Lantas Polda Jatim*. <https://beritabojonegoro.com/read/13820-aplikasi-tacs-sat-lantas-polres-bojonegoro-raih-penghargaan-dari-dir-lantas-polda-jatim.html>
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). *E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service*. Journal of Physics: Conference Series, 953(1), 012161.
- Pratama, M. H. (2015). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 3(3), 90–98.
- Ramadhani, F. Y. (2016). *Self Esteem, Exceed Expectation* ., 4 N0 11.
- Rosita, S., Fazri, A., Kusumastuti, R., & Yacob, S. (2019). *Speed strategy of public administration services in fulfilling the basic rights of citizens in rural areas in Indonesia*. Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah, 7(2), 235–248.
- Serdamayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang baik)*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supriyadi, M. A. A. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang*. 7(6), 1-8
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). *Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSM Kabupaten Sumenep*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 3(1), 28-34
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*
- Wanto, A. H. (2017). *Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Konsep Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 2(1), 39-43
- Wulandari, O. R. R. (2015). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Administrasi dan Organisasi, 3(2), 1-13
- Yudiana, N. (2019). *Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan Melalui Integrated Billing System (IBS) Pada Pt Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya*. 7(1), 1-7