

Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Online di Satuan Reserse dan Kriminal (Satreskrim)Polresta Sidoarjo

Rochmatul Ulum

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

TrendaAktiva Oktariyanda

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

Abstrak

Inovasi layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Online di Satreskrim merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Polresta Sidoarjo dalam rangka mempercepat koordinasi penyidik dengan pihak pelapor. Inovasi berbasis website ini memuat tentang sejauh mana perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi SP2HP online di Satreskrim Polresta Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu *Novelty, Effectiveness, Significance, Trasferbility, Sustainbility*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kriteria *novelty*, memiliki kebaruan dalam memberikan layanan secara online. Pada kriteria *effectiveness*, inovasi ini terbilang cukup efektif karena dapat mempersingkat waktu layanan yang sebelumnya. Pada kriteria *significance*, mampu memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pihak kepolisian. Pada kriteria *transferability*, mampu untuk ditiru oleh instansi lainnya. Pada kriteria *sustainability*, berpotensi untuk tetap dijalankan melihat dari manfaat yang didapatkan. Adapun hambatan dalam pelaksanaannya adalah keterbatasan pengetahuan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat dan penyidik yang mengakibatkan website kurang optimal. Hambatan tersebut mampu diselesaikan dengan memberikan sosialisasi secara offline maupun online terkait penggunaan SP2HP online. Saran dari peneliti adalah website perlu dilakukan perbaikan sistem dan dikembangkan lagi agar penggunaannya lebih maksimal dan pihak kepolisian perlu memberikan sosialisasi secara menyeluruh dan rutin agar kualitas pengetahuan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat dan penyidik dapat meningkat.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Inovasi Layanan, SP2HP Online*

Abstract

The innovation of the Notification Letter and the Development of Investigation Results Online at Satreskrim is one of the innovations developed by the Sidoarjo Police in order to accelerate the coordination of the investigators with reporting parties. This website-based innovation contains the extent to which cases are handled by investigators. The research objective was to describe the implementation of the SP2HP online innovation at the Sidoarjo Police Criminal investigation Unit. This research method uses descriptive qualitative. The focus of this research is Novelty, Effectiveness, Significance, Trasferbility, Sustainability. Data collection techniques through observation, interviews, documentation. Data analysis was carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results showed that the novelty criteria have novelty in providing services online. In terms of effectiveness criteria, this innovation is quite effective because it can shorten the previous service time. At the criteria of significance, it is able to provide benefits to the community and the police. Transferability criteria are able to be imitated by other agencies. In the sustainability criterion, it has the potential to be carried out based on the benefits obtained. The obstacles in its implementation are the limited technological knowledge possessed by the public and investigators which results in the website being less than optimal. These obstacles can be resolved by providing offline and online socialization related to the use of online SP2HP. Suggestions from researchers are that the website needs to be improved and developed again so that its use can be maximized and the police need to provide comprehensive and routine socialization so that the quality of technological knowledge possessed by the public and investigators can increase.

Keywords: *public services, service innovation, SP2HP Online*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya negara mempunyai sebuah kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang

dapat memenuhi kebutuhan serta mensejahterakan kehidupan masyarakatnya. Di Indonesia hal tersebut telah dijelaskan dalam salah satu amanah pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang menjelaskan

bahwa negara berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya dengan mendukung terwujudnya sistem pemerintahan dengan layanan publik yang mempunyai kualitas yang baik, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara akan barang publik maupun layanan publik.

Pelayanan publik berarti kegiatan dan memenuhi kebutuhan warganya (Matei & Camelia, 2015). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang atau jasa, dana maupun pelayanan administratif yang disediakan atau diselenggarakan oleh lembaga publik. Menurut Oktariyanda & Meirinawati (2018), pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang mengacu pada penyediaan layanan publik untuk kebutuhan individu maupun komunitas atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan prinsip dan prosedur dasar yang telah ditetapkan.

Diera reformasi saat ini dengan gencarnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga publik (Isbandono & Pawastri, 2019). Karena saat ini banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga publik memiliki proses yang lamban, berbelit, kurang transparan dan nepotisme. Hal tersebut sepadan dengan pernyataan Yayat (2017), bahwa kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber dayanya yang masih kurang.

Penggunaan teknologi yang canggih dalam penyelenggaraan pelayanan disektor publik disebut dengan konsep *E-Government* (Al Khouri, 2011). *E-Government* merupakan proses reformasi kerja pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja penyelenggaraan pemerintahan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dan transaksi warga negaranya kapan pun dan dimanapun (Kettani & Moulin, 2014). Menurut Oktariyanda & Rahaju (2018), *e-Government* dapat menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang umumnya dinilai kurang memuaskan.

Konsep *e-Government* ini bertujuan untuk mendorong, memperbarui serta menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam

pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Akil (2012) bahwa *e-Government* dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung proses reformasi birokrasi serta implementasi manajemen publik baru berbasis *information communication technologies* (ICT).

Keunggulan utama yang dibawa oleh *information communication technologies* (ICT) ini mendorong terjadinya tiga perubahan mendasar untuk mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Astuti, 2005). Adapun ketiga perubahan mendasar yang dibawa oleh ICT ini adalah *automation* yakni transisi dari pemrosesan informasi manual ke teknologi digital, *informatization* yakni percepatan pemrosesan informasi, dan *transformation* yakni pembentukan metode pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Saudi, 2009).

Pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah baik pusat maupun daerah ternyata masih belum optimal. Menurut Sosiawan (2008), ada tiga persoalan mendasar yang menyebabkan pelaksanaan *e-government* tidak optimal yakni pertama, inisiatif dan signifikansi implementasi *e-Government* oleh pemerintah daerah otonom masih terpisah. Kedua, karena kesiapan regulasi, prosedur, dan sumber daya manusia yang belum matang, serta belum ada sistem manajemen dan alur kerja yang efektif untuk mendukung pelaksanaan *e-Government*. Ketiga, banyak pemerintah daerah yang meyakini bahwa implementasi *e-Government* hanya pembentukan website saja (*web presence*), sehingga implementasi *e-Government* hanya berhenti ditahap pematangan saja.

Berdasarkan kondisi diatas, pemerintah berusaha melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan adanya kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dalam kompetisi ini diharapkan mampu menjadi motivasi bagi setiap pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun lembaga-lembaga yang lainnya untuk lebih giat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Dalam pelaksanaannya, kompetisi ini menerapkan program *One Agency One Innovation* yakni setiap lembaga pemerintahan wajib untuk mengeluarkan atau mengembangkan satu inovasi dalam rangka meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan publik serta mendorong reformasi birokrasi.

Salah satu lembaga pemerintah yang ikut serta dalam kompetisi inovasi pelayanan publik adalah lembaga kepolisian Republik Indonesia. Menurut Undang-Undang No 2 Pasal 13 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik

Indonesia menjelaskan bahwa lembaga kepolisian Republik Indonesia merupakan alat negara yang mempunyai peran dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu peran lembaga kepolisian adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik, sudah menjadi kewajiban bagi lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitupun dengan lembaga kepolisian, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan salah satu upayannya adalah mengembangkan atau menciptakan sebuah inovasi dalam sistem pelayanan publiknya. Menurut Mulyadi (2016), jika dilihat dari perspektif administrasi publik, inovasi dapat diartikan sebagai proses berfikir dan mengimplementasikan suatu gagasan yang mengandung unsur kebaruan dan kegunaan dalam mengelola dan mengatur berbagi urusan pemerintahan dan kepentingan publik. Inovasi dalam sektor publik diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Eprilianto et al., 2019).

Dengan menciptakan sebuah inovasi, lembaga kepolisian bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja lembaga serta mengembalikan kepercayaan masyarakat. Hal ini dikarenakan melihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang melaporkan lembaga kepolisian kepada lembaga ombudsman. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman adalah lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Selain itu, ombudsman juga mempunyai wewenang untuk menindaklanjuti perkara apabila terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Lembaga kepolisian merupakan salah satu lembaga yang termasuk mendapatkan jumlah laporan terbanyak dari masyarakat di tahun 2019. Berikut data jumlah laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman pada tahun 2019:

Tabel 1.1

Jumlah Laporan Masyarakat Terhadap Instansi Terlapor Tahun 2019

No	Instansi	Persentase
1.	Pemerintah Daerah	41,62%
2.	Instansi Pemerintah/Kementrian	11,22%
3.	Kepolisian	10,25%
4	Badan Pertanahan Nasional	9,46%

5	BUMN/BUMD	7,12%
---	-----------	-------

Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsman RI

Melihat dari tabel diatas bahwa jumlah laporan masyarakat terhadap kepolisian berada di peringkat tiga pada tahun 2019. Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat ini terkait dengan performansi instansi kepolisian yang menunjukkan adanya penundaan yang berlarut-larut dalam menangani sebuah perkara, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik. Melihat dari beberapa permasalahan tersebut, menjadikan lembaga kepolisian dituntut agar seluruh jajaran lembaga kepolisian baik dari tingkat Polsek, Polres, Polda hingga ketingkat POLRI untuk melakukan perbaikan atau perubahan dalam sistem pelayanan publiknya.

Polisi Daerah (POLDA) Jawa Timur merupakan salah satu lembaga kepolisian yang telah mengupayakan perbaikan sistem layanan publiknya. Pada tahun 2019 dalam hasil evaluasi dan penghargaan pelayanan publik di lingkup Polres/Polresta/Polrestabes yang diselenggarakan oleh KemenpanRB, Kepolisian Daerah Jawa Timur berhasil mendapatkan predikat pelayanan prima sebanyak lima Polres yakni Polresta Sidoarjo, Polres Malang, Polres Tuban, Polres Banyuwangi, dan Polrestabes Surabaya.

Polresta Sidoarjo berhasil mendapatkan predikat sangat baik dengan inovasi layanan SKCK online dan SKCK kelilingnya. Dengan keberhasilan inovasi tersebut, Polresta Sidoarjo semakin termotivasi untuk mengembangkan inovasi layanan kepolisian lainnya. Salah satu inovasi yang terbaru diluncurkan adalah Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online di Satreskrim.

Surat pemberitahuan dan perkembangan (SP2HP) online adalah sebuah layanan kepolisian yang berbasis internet yang pertama kali diluncurkan pada bulan Januari 2019. Inovasi layanan ini merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Polresta Sidoarjo dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Selain itu inovasi layanan ini dikembangkan karena adanya permasalahan di masyarakat yakni tidak tersampainya SP2HP kepada pihak pelapor/korban. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Munculnya ide inovasi ini karena banyak masyarakat atau pelapor yang mengeluh tidak pernah menerima SP2HP yang dikirim oleh penyidik, padahal penyidik sudah mengirimkan persurat lewat pos, akan tetapi sering juga surat tersebut kembali dengan alasan alamat tidak

dikenal” (Wawancara pada 16 November 2020)

Penggunaan inovasi layanan informasi SP2HP Online ini bertujuan untuk mempercepat koordinasi penyidik dengan pihak pelapor. Selain itu, SP2HP online ini juga mempunyai keunggulan lain yaitu masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor Satreskrim Polresta Sidoarjo hanya untuk mengurusnya serta memantau sejauh mana perkara yang ditangani oleh penyidik. Hal tersebut dikarenakan masyarakat cukup mengakses melalui portal resmi milik Polresta Sidoarjo. Di laman tersebut masyarakat login dengan memasukkan nomor laporan polisi, nomor pelapor sesuai yang terdaftar pada LP, dan memasukkan tanggal lahir pelapor. Masyarakat tidak perlu khawatir akan privasinya, karena yang dapat melihat hanyalah pihak pelapor dan penyidik.

Pada tampilan website Surat pemberitahuan dan perkembangan hasil penyidikan online ini tidak hanya menyediakan informasi tentang perkembangan hasil penyidikan sebuah perkara saja. Namun dalam website ini juga menyediakan informasi pelayanan publik lainnya antara lain seperti video prosedur pembuatan surat izin mengemudi (SIM), pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan prosedur pelayanan kepolisian lainnya yang dapat membantu pengetahuan masyarakat Sidoarjo.

Implementasi dari pelayanan SP2HP Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo ini ternyata dirasa belum maksimal. Hal tersebut karena masih terjadi beberapa kendala seperti server yang terkadang error dan banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang SP2HP Online. Seperti yang dikatakan oleh bapak Antok selaku petugas kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo, menjelaskan bahwa:

“Memang dalam pelaksanaannya, terkadang terjadi eror dalam servernya dikarenakan penggunaan server yang bersamaan dan pengetahuan masyarakat yang kurang dalam menggunakan teknologi/ gaptex. Namun kedepannya Polresta Sidoarjo akan berusaha memperbaiki permasalahan tersebut serta akan lebih maksimal dalam mensosialisasikannya” (Wawancara pada 16 November 2020)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh peneliti adalah “Bagaimana inovasi layanan surat pemberitahuan dan perkembangan hasil penyidikan online di Satreskrim Polresta Sidoarjo”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan mengetahui sejauh mana pelaksanaan inovasi layanan surat pemberitahuan dan perkembangan hasil penyidikan (SP2HP) online di Satreskrim Polresta Sidoarjo sehingga dapat memberikan

informasi bagi masyarakat luas terkait inovasi layanan SP2HP online.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto (2010), bahwa penelitian deskriptif ialah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain yang sudah disebutkan yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Satuan Reserse dan Kriminal Polisi Resor Kota Sidoarjo. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah gambaran secara lengkap mengenai inovasi layanan surat pemberitahuan dan perkembangan hasil penyidikan online di Satreskrim Polresta Sidoarjo dengan berdasarkan kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Public Dilingkungan Kementria/Lembaga Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Adapun 5 kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memiliki Kebaruan (*Novelty*), dalam arti dimana sebuah inovasi harus memiliki nilai kebaruan yang unik atau modifikasi dari yang telah ada baik dari prosedur/cara/desain dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik
2. Efektif (*Effectiveness*), sebuah inovasi harus mampu berjalan sesuai dengan tujuan atau rencana yang sudah direncanakan agar dapat menyelesaikan permasalahan publik
3. Bermanfaat (*Significance*), dalam arti dimana inovasi mempunyai nilai kebermanfaatannya bagi masyarakat maupun pihak instansi. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil inovasi apakah mampu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Berpotensi direplikasi dan discaling up (*Transferability*), sebuah inovasi dapat dicontoh/ditiru/diterapkan atau dimodifikasi oleh instansi lainnya sesuai dengan kebutuhan instansinya.
5. Terus dipertahankan atau dikembangkan (*Sustainability*), sebuah inovasi harus mampu dipertahankan/dilanjutkan atau dikembangkan berupa dukungan anggaran maupun program, peraturan perundang-undangan, serta tanggung jawab dan fungsi organisasi.

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi terkait data yang akan diteliti atau diperlukan oleh penulis. Dalam penelitian ini subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*

sampling, dimana informan yang dipilih oleh peneliti dianggap yang paling mengetahui dan menguasai tentang permasalahan dalam penelitian ini. Adapun dalam penelitian ini yang dianggap sebagai informan adalah Bapak Brigadir Antok selaku petugas kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo yang menangani layanan SP2HP online, Bapak Ricky Alwi selaku programmer dari website SP2HP online serta Bu Rosalina dan Bu Yuying selaku masyarakat yang menggunakan layanan SP2HP online. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2009), sumber data primer merupakan data yang dapat dikumpulkan langsung oleh peneliti dari informan melalui wawancara. Sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti seperti melalui dokumen dan website resmi Satreskrim Polresta Sidoarjo serta jurnal online, artikel dan buku.

Teknik pengumpulan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara akan dilakukan dengan informan yang menurut peneliti menguasai dalam layanan SP2HP Online. Peneliti juga akan melakukan observasi dengan cara mengamati kondisi lapangan mengenai pelaksanaan inovasi layanan SP2HP Online agar mendapatkan data yang akurat. Selain itu teknik dokumentasi diperlukan selama proses pengambilan data agar nantinya dapat menjadi data pelengkap atau pendukung laporan penelitian.

Menurut Sugiyono (2009) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan kedalam pola dan kategori mana yang lebih penting dan akan dipelajari, yang akhirnya dapat ditarik kesimpulan sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah pengumpulan data (*Data Collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion*) (Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Satreskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kepala Kepolisian Resor (Kapolres). Satreskrim bertugas melaksanakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil. Guna mempercepat koordinasi penyidik dengan pihak pelapor serta memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan, Polresta Sidoarjo mengembangkan

Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Online.

SP2HP online merupakan layanan kepolisian berbasis internet yang pertama kali diluncurkan pada Januari 2019. SP2HP online ini memuat tentang sejauh mana perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik. Munculnya inovasi ini karena permasalahan yang ada di masyarakat yakni banyak yang mengeluh tidak menerima SP2HP, padahal surat tersebut telah dikirim oleh penyidik ke alamat pelapor. Selain itu SP2HP online ini bertujuan untuk mempercepat koordinasi penyidik dengan pihak pelapor.

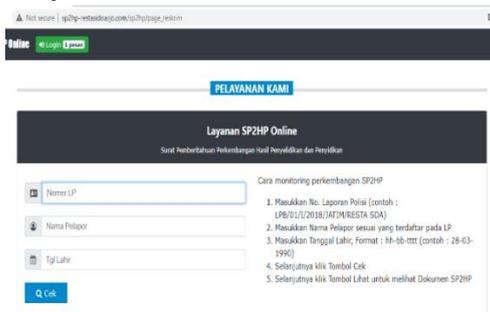
Inovasi layanan SP2HP online ini mempunyai konsep yang baru dalam menyampaikan dokumen SP2HP kepada pihak pelapor. Konsep yang baru ini adalah penyidik menyampaikan perkembangan perkara kepada pihak pelapor yang dilakukan secara online melalui website resmi milik Polresta Sidoarjo. Layanan ini diharapkan mampu memberikan informasi perkembangan perkara secara cepat transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Untuk mendeskripsikan dan mengetahui sejauh mana pelaksanaan Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo, peneliti menggunakan kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Adapun 5 kriteria inovasi tersebut, antara lain sebagai berikut:

a. Memiliki Kebaruan (*Novelty*)

Kriteria memiliki kebaruan atau *Novelty*, dimana sebuah inovasi harus mampu memiliki karakteristik sebagai karya dan gagasan yang memiliki tingkat orisinalitas dan kebaruan (Stephen dalam Isguntoro, 2018). Sedangkan menurut Rosyid (2019), dalam konteks layanan publik, inovasi harus mampu memperkenalkan ide-ide unik, metode baru untuk memecahkan masalah, atau kebijakan dan desain yang unik dalam implementasinya, atau modifikasi dari inovasi layanan publik yang sebelumnya telah ada. Dalam Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo ini memiliki kebaruan yang meliputi cara dalam memberikan pelayanan, waktu pelayanan, dan produk layanan yang dihasilkan oleh Satreskrim Polresta Sidoarjo. Dari segi cara baru yang ditunjukkan oleh Satreskrim Polresta Sidoarjo dalam hal ini adalah berupa penyampaian informasi perkembangan

perkara kepada pihak pelapor yang dilakukan secara online melalui websiteresmi milik Polresta Sidoarjo yakni http://sp2hprestasidoarjo.com/sp2hp/page_reskrim. Untuk login dalam website tersebut, masyarakat tidak perlu registrasi dikarenakan cukup memasukkan nomor laporan polisi, nama pelapor, dan tanggal lahir pelapor. Berikut tampilan login website SP2HP online Satreskrim Polresta Sidoarjo:



Gambar 1.1

Login website SP2HP Online

Sumber :Website SP2HP Online Tahun 2020

Setelah login kedalam website tersebut masyarakat dapat mengetahui perkembangan perkara melalui SP2HP yang berbentuk dokumen pdf. SP2HP yang berbentuk dokumen pdf ini merupakan salah satu nilai kebaruan dalam hal produk layanan yang dihasilkan oleh Satreskrim Polresta Sidoarjo. Hal ini terbilang baru karena layanan SP2HP yang manual sebelumnya berupa dokumen kertas.

Berikut tampilan dokumen SP2HP online dalam bentuk dokumen pdf:



Gambar 1.2

Dokumen SP2HP online

Sumber: Dokumen resmi Satreskrim Polresta Sidoarjo Tahun 2020

Dokumen SP2HP berisi tentang pokok perkara, tindakan penyidikan yang telah dilaksanakan dan hasilnya, masalah atau hambatan yang dihadapi oleh penyidik, rencana tindakan selanjutnya, serta himbauan atau penegasan kepada pihak pelapor tentang hak dan kewajiban demi kelancaran dan keberhasilan penyidikan. Dalam dokumen SP2HP yang berbentuk pdf tersebut belum terdapat tanda tangan penyidik dan stempel basah dari pihak kepolisian. Hal tersebut dikarenakan SP2HP yang asli berupa kertas akan tetap dikirimkan kepada pihak pelapor melalui kantor pos. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Sidoarjo,

“Dalam website tersebut masyarakat bisa mengunduh SP2HP berbentuk pdf yang berisi perkembangan perkara. Namun surat tersebut masih belum ada tanda tangan dan stempel basahnya, karena yang asli akan tetap kami kirim ke alamat pelapor melalui pos atau akan kami kirim sendiri apabila lokasi dekat dengan kediaman penyidik” (Wawancara pada 16 November 2020)

Nilai kebaruan lain yang diberikan oleh inovasi layanan SP2HP online di Satreskrim Polresta Sidoarjo adalah waktu pelayanan. Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan SP2HP dengan berbasis website ini hanya memerlukan waktu 5 menit dibandingkan dengan layanan yang sebelumnya memerlukan waktu 1 hari. Website SP2HP online ini juga dapat diakses dalam waktu 24 jam, untuk dapat memantau perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Layanan ini sifatnya kan online, jadi bisa diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun, sehingga memudahkan masyarakat untuk memantau perkembangan perkaranya” (Wawancara pada 16 November 2020)

Dari kalangan masyarakat yang menggunakan layanan ini juga merasakan adanya kebaruan dalam hal waktu pelayanan untuk mendapatkan SP2HP, seperti yang diungkapkan

oleh Bu Rosalinalah satu pengguna layanan SP2HP online,

“Saat ini untuk mendapatkan SP2HP atau mengetahui sejauh mana perkembangan perkara dapat dilihat melalui website kapan saja dan dimana saja mbak”
(Wawancara pada 27 November 2020)

Melihat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019, bahwa kriteria inovasi salah satunya adalah memiliki kebaruan. Dalam artian dimana sebuah inovasi yang dikembangkan oleh lembaga publik harus memperkenalkan ide-ide unik, metode baru untuk memecahkan masalah, atau memodifikasi inovasi layanan publik yang sebelumnya telah ada.

Dalam Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo ini menunjukkan unsur kebaruan dalam hal memberikan pelayanan, produk layanan dan waktu pelayanan. Nilai kebaruan tersebut dapat dilihat dari pihak Satreskrim Polresta memberikan informasi terkait perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik kepada pihak pelapor melalui website resmi milik Polresta Sidoarjo. Selain itu dokumen pdf dalam website tersebut merupakan salah satu nilai kebaruan yang ditunjukkan dalam inovasi layanan ini dikarenakan layanan yang sebelumnya hanya berupa dokumen kertas.

Selain dari caradan produk yang baru, nilai kebaruan lain yang dapat dilihat dari inovasi SP2HP online ini adalah waktu pelayanan. Karena bersifat online, waktu yang diperlukan untuk mendapatkan SP2HP menjadi lebih singkat dan mudah diakses oleh masyarakat. Sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik secara cepat dan mudah.

b. Efektif (*Effectiveness*)

Kriteria efektif atau *effectiveness*, sebuah inovasi harus memberikan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam suatu permasalahan publik. Menurut Ratnasari (2017), efektif atau *Effectiveness* mengacu pada proses penyelesaian suatu kegiatan, dan kegiatan tersebut harus sesuai dengan rencana dan tujuan serta terukur, sehingga dapat dikatakan hasil dari proses kegiatan tersebut efektif atau tidak. Dalam artian lain, bahwa sebuah inovasi harus dapat

dilaksanakan sesuai dengan tujuan awal atau tujuan yang telah direncanakan, agar inovasi yang dilakukan sebagai solusi dari permasalahan yang muncul dipublik dapat tercapai.

Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) online di Satreskrim Polresta Sidoarjo bila dilihat berdasarkan tujuan serta hasil yang diharapkan terbilang cukup efektif. Tujuan dikembangkannya inovasi layanan SP2HP online ini adalah untuk mempercepat koordinasi penyidik dengan pelapor serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan transparan kepada masyarakat. Hal tersebut sepada dengan pernyataan Bapak Antok selaku petugas kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Adanya inovasi SP2HP online ini tujuannya untuk mempermudah dalam memberikan informasi perkembangan perkara yang dilaporkan oleh korban/pelapor, dan pelapor juga dengan mudah mengakses melalui website”
(Wawancara pada 16 November 2020)

Efektifitas layanan SP2HP online ini juga dapat dilihat dari kecepatan waktu pelayanannya. Dalam inovasi layanan SP2HP online, memerlukan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan layanan manual yang sebelumnya. Dalam layanan manual yang sebelumnya, untuk mendapatkan dokumen SP2HP perlu waktu satu hari. Sedangkan untuk saat ini dengan menggunakan layanan berbasis online, hanya membutuhkan waktu 5 menit saja. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Ya memang untuk masalah waktu ini lebih efektif daripada yang sebelumnya mbak. Karena yang sebelumnya itu memerlukan waktu satu hari kadang lebih kalau kurirnya terdapat kendala, dibandingkan yang sekarang hanya memerlukan waktu beberapa menit karena masyarakat dapat mengakses melalui website mbak”
(Wawancara pada 27 November 2020)

Selain untuk mempercepat waktu pelayanan dan koordinasi penyidik dengan pihak pelapor, inovasi ini muncul karena pada pelayanan yang

sebelumnya terdapat permasalahan dalam menyampaikan SP2HP kepada pihak pelapor. Masalahnya adalah dokumen SP2HP yang dikirimkan melalui kantor pos tidak sampai kepada pihak pelapor, dikarenakan alamat yang dituju salah atau tidak dikenal. Permasalahan tersebut yang menjadi penghambat bagi penyidik. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Terkadang itu ada perkara yang baru masuk, dikirim SP2HP secara manual, itu kadang-kadang kembali dari kantor pos itu, karena alamat tidak jelas, kadang rumah kosong tidak ada bangunannya. Nah hambatannya penyidik kan disitu mbak” (Wawancara pada 16 November 2020)

Untuk hasil yang diharapkan dari inovasi layanan ini adalah terciptanya pelayanan kepolisian yang lebih cepat dan mudah dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal tersebut telah dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan layanan ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bu Rosalina sebagai penggunakan layanan SP2HP online,

“Layanan ini lebih efektif dari SP2HP yang sebelumnya manual, karena saya tidak perlu datang ke Kantor Satreskrim Polresta dan menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan dokumen SP2HP” (Wawancara pada 27 November 2020)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor Tahun 2019, bahwa salah satu kriteria inovasi adalah efektif. Dalam artian dimana sebuah inovasi harus membawa hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam memecahkan suatu permasalahan. Melihat dari pelaksanaan Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo, bahwa dilihat dari tujuannya pelayanan ini dirasa cukup efektif.

Keefektifan tersebut dapat dilihat dari kecepatan waktu layanannya. Karena pada SP2HP online ini dapat mempersingkat waktu yang sebelumnya memerlukan waktu sehari menjadi 5 menit saja dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Selain itu, inovasi layanan ini

berhasil mencapai tujuan yang direncanakan, dilihat dari hasilnya yang mampu menyelesaikan permasalahan publik.

Selain dilihat dari tujuannya, inovasi ini dirasa cukup berhasil dalam memenuhi harapan yang diinginkan pihak kepolisian yakni terciptanya pelayanan kepolisian yang cepat dan mudah. Hal tersebut dapat dilihat dari respon positif masyarakat yang telah menggunakan layanan SP2HP online. Masyarakat merasa SP2HP online ini cukup efektif, karena penyampaian SP2HP kepada pihak pelapor dapat diketahui secara cepat dan mudah.

c. Bermanfaat (*Significance*)

Kriteria bermanfaat atau *significance*, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2019, bahwa sebuah inovasi harus mampu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik. Berdasarkan pada hasil penelitian yang ada mengenai kriteria bermanfaat (*significance*), Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo ini memiliki manfaat bagi pihak kepolisian dan bagi masyarakat serta mampu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.

Bentuk kebermanfaatannya Inovasi Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online kepada masyarakat adalah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak perlu datang ke Kantor Satreskrim Polresta Sidoarjo. Sehingga dengan adanya layanan ini yang bersifat online, membuat masyarakat dapat dengan mudahnya mengetahui informasi terkait sejauh mana perkembangan yang ditangani oleh penyidik. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu pengguna layanan SP2HP online yakni Bu Yuying,

“Adanya layanan SP2HP online ini sangat bermanfaat bagi masyarakat karena SP2HP online dapat dengan mudah didapatkan karena dapat diakses kapanpun dan dimana saja” (Wawancara pada 27 November 2020)

Nilai kebermanfaatannya yang diperoleh bagi pihak Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo adalah penyidik dapat dengan mudah berkoordinasi dengan pelapor. Karena dalam website SP2HP online terdapat fitur chatting yang menghubungkan penyidik dengan pelapor. Pihak

pelapor dapat mengirimkan sebuah pesan kepada penyidik dengan mencantumkan email dan nomor telepon. Pesan tersebut akan dibalas oleh penyidik ke email dan website tersebut, sehingga pelapor dapat mengetahui informasi perkaranya secara cepat. Hal tersebut didapatkan dari pernyataan Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Layanan ini juga bermanfaat bagi kami, karena dapat dengan mudah berkoodinasi atau menghubungi pihak pelapor. Karena dalam fitur chatting, pihak pelapor kan mencantumkan email jadi kita dapat membalas pesan tersebut melalui email. Selain itu, email kan biasanya kalau ada pesan masuk ada pemberitahuan, jadi pelapor bisa segera mengetahui pesan tersebut.” (Wawancara pada 27 November 2020)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019, bahwa salah satu kriteria inovasi adalah bermanfaat. Dilihat dari Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online di satreskrim Polresta Sidoarjo memiliki nilai kebermanfaatan bagi masyarakat maupun pihak Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo. Bentuk kebermanfaatan bagi masyarakat adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengetahui sejauh mana perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik. Karena masyarakat dapat mengakses SP2HP secara online kapanpun dan dimanapun. Sedangkan nilai kebermanfaatan yang didapat bagi pihak Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo adalah mempercepat penyidik menyampaikan sebuah informasi terkait perkembangan perkara yang dikerjakan, selain itu juga penyidik dapat dengan mudah berkoordinasi dengan pihak pelapor. Hal tersebut dikarenakan dalam website SP2HP terdapat fitur chatting, dimana masyarakat dapat meninggalkan pesan kepada penyidik.

d. Berpotensi direplikasi (*Transferability*)

Kriteria berpotensi direplikasi atau *transferability*, dalam artian dimana sebuah inovasi harus dapat ditiru, dijadikan tolak ukur atau dapat diterapkan oleh penyedia layanan publik lainnya. Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil

Penyidikan Online Satreskrim Polresta Sidoarjo ini dapat dicontoh atau ditiru oleh Instansi penyelenggara layanan publik lainnya khususnya Lembaga Lepolisian.

Instansi penyelenggara layanan publik didaerah lain dapat mencontoh, meniru, menerapkan atau memodifikasi dari konsep inovasi layanan SP2HP online ini terutama instansi yang memberikan layanan berupa penyampaian informasi kepada publik. Layanan informasi dengan konsep berbasis online ini dapat ditiru atau dikembangkan lagi oleh penyelenggara layanan publiknya, agar dapat mempermudah lembaga publik dalam menyampaikan sebuah informasi publik secara cepat dan transparan kepada masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Inovasi ini sangat bisa ditiru oleh lembaga publik lainnya, karena layanan berbasis website ini dapat memudahkan lembaga dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Sudah ada dari polres-polres lain yang mengunjungi, untuk studi tiru dari inovasi layanan ini” (Wawancara pada 16 November 2020)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 bahwa salah satu kriteria inovasi adalah berpotensi direplikasi. Dimana bila dilihat dari Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan Dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online ini berpotensi untuk ditiru atau direplikasi, dan dimodifikasi oleh lembaga penyelenggara publik lainnya. Dengan konsep layanan yang berbasis website ini yang dapat direplikasi oleh lembaga lain, selain itu juga mungkin bisa dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan instansi.

e. Terus dikembangkan atau dipertahankan (*Sustainability*)

Kriteria terus dikembangkan/dipertahankan atau *Sustainability*, dalam artian dimana sebuah inovasi harus berkelanjutan dan terwujud dalam bentuk dukungan rencana dan anggaran, tanggung jawab dan fungsi organisasi, serta peraturan perundang-undangan. Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan Dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo ini akan terus dijalankan, hal ini dikarenakan respon positif dari masyarakat yang

mengharapkan inovasi ini untuk terus dilaksanakan. Hal tersebut diungkapkan oleh Bu Yuying selaku penggunaan layanan SP2HP online,

“Saya berharap layanan ini akan terus dijalankan, dan kalau bisa layanan ini dapat dikembangkan ke bentuk aplikasi di android mbak”

(Wawancara pada 27 November 2020)

Selain dari masyarakat yang berharap inovasi ini terus dilanjutkan, dari pihak kepolisian juga diharapkan inovasi ini terus dipertahankan dan akan dikembangkan lagi menjadi sebuah aplikasi di android maupun ios agar dapat dengan mudah diunduh oleh masyarakat. Hal ini dikatakan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Inovasi layanan SP2HP online ini akan terus dijalankan melihat dari manfaat yang telah didapatkan mbak. Selain itu untuk rencana dikembangkan menjadi sebuah aplikasi, memang ada. Namun saat ini dimasa pandemi ini masih belum, karena pihak polres masih fokus untuk menanggulangi pandemik ini” (Wawancara pada 16 November 2020)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 bahwa salah satu kriteria inovasi adalah terus dipertahankan atau berkelanjutan. Dilihat dari manfaat dan hasil yang didapatkan oleh adanya inovasi layanan SP2HP online di Satreskrim Polresta Sidoarjo ini, berpotensi untuk terus dipertahankan dan dikembangkan. Polresta Sidoarjo juga berencana untuk mengembangkan layanan ini menjadi sebuah aplikasi berbasis android atau ios yang nantinya akan dengan mudah diunduh oleh masyarakat.

Hambatan dalam Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online

Hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Surat Pemberitahuan dan Perkembangan Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo disebabkan oleh dua faktor, antara lain sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang muncul atau berasal dari dalam organisasi. Adapun faktor internal yang menjadi penghambat bagi pelaksanaan SP2HP Online di Satreskrim Polresta

Sidoarjo adalah sumber daya manusianya. Sumber daya manusia dalam organisasi ini yakni penyidik. Penyidik yang sudah lanjut usia masih merasa sedikit kesulitan dalam menginput laporan perkara. Hal ini dikarenakan penyidik sedikit kurang pemahaman tentang penggunaan teknologi. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Antok selaku petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Bagi penyidik yang sudah lanjut usia memang masih kesulitan untuk menginput datanya ke website, karena belum terbiasa dan masih kurang paham menggunakan teknologi saat ini mbak” (Wawancara pada 16 November 2020)

Dalam menyelesaikan permasalahan diatas, Pihak Satreskrim memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada penyidik khususnya yang sudah lanjut usia. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Antok selaku Petugas Kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo,

“Sebelum inovasi ini dilaunching, kami adakan sosialisasi dan pelatihan kepada penyidik terkait penggunaan SP2HP Online ini mbak. Dan sampai saat ini, apabila ada kendala atau kesulitan dalam menggunakan website ini biasanya akan kami adakan pelatihan lagi khususnya penyidik yang sudah lanjut usia” (Wawancara pada 16 November 2020)

Sesuai dengan pernyataan diatas, bahwa permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada penyidik. Pelatihan tersebut diberikan baik sebelum inovasi dijalankan maupun masih berjalan. Hal ini dikarenakan agar dapat meminimalisir permasalahan yang menjadi hambatan bagi keberhasilan inovasi SP2HP online.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang muncul atau berasal dari luar organisasi. Adapun faktor eksternal dari inovasi SP2HP online ini adalah masyarakat yang kurang pengetahuan teknologi. Masyarakat yang gagap teknologi (gaptek) menggunakan website ini tidak sesuai dengan prosedur yang mengakibatkan website tidak bisa digunakan atau error. Untuk meminimalisir permasalahan tersebut, pihak

kepolisian mengumpulkan pihak pelapor untuk diberikan sosialisasi tentang SP2HP online. Selain itu dalam website tersebut diberikan petunjuk yang lebih detail dan rinci agar masyarakat dapat menggunakan website tersebut dengan baik dan benar. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ricky selaku Programmer SP2HP Online,

“Ada beberapa masyarakat yang mungkin sedikit gptek atau tidak sabaran menggunakan website ini, contohnya mengklik tombol download berulang kali yang seharusnya hanya sekali, sehingga website tersebut eror mbak. Jadi untuk mengatasinya agar tidak terulang kembali, saat ini kami memberikan petunjuk yang lebih detail seperti cukup download satu kali dan mohon menunggu. Dan biasanya apabila terjadi error seperti itu kami dapat memperbaikinya dalam waktu kurang lebih satu hari mbak” (Wawancara pada 27 November 2020)

Selain permasalahan diatas, ada faktor luar lain yang menjadi hambatan dari pelaksanaan SP2HP Online ini yakni adanya oknum yang tidak bertanggungjawab yang menghack website tersebut sehingga menjadi error. Berikut diungkapkan oleh Bapak Ricky selaku Programmer dari SP2HP Online,

“Memang terkadang ada beberapa oknum yang sengaja ingin membobol atau menghack dari website ini mbak, sehingga mengakibatkan website SP2HP ini tidak bisa digunakan atau error sementara waktu. Namun kami dengan segera mengatasi masalah itu, karena dalam sistem itu ada keamanannya, selain itu oknum tersebut dapat kami lacak melalui alamat IP yang digunakan dan dapat ditindaklanjuti ke proses hukum mengingat lembaga kepolisian adalah penegak hukum” (Wawancara pada 27 November 2020)

Sesuai dengan pernyataan diatas, permasalahan tersebut dapat diselesaikan atau diatasi dengan segera oleh programmer sehingga tidak sampai membobol keamanan data internal penyidik dan pelapor. Untuk memperbaikinya memerlukan waktu kurang lebih satu sampai tiga hari

tergantungan seberapa besar masalah yang menyebabkan website tersebut menjadi error.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan mengenai pelaksanaan Layanan Surat Pemberitahuan Dan Perkembangan Hasil Penyidikan Online Di Satreskrim Polresta Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa layanan SP2HP online ini dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini berdasarkan dari hasil analisis menggunakan kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, Yang Terdiri Dari Lima Kriteria Inovasi yaitu *Novelty*, *Effectiveness*, *Significance*, *Transfervility*, dan *Sustanbility*. Dilihat dari kriteria *Novelty*, inovasi layanan SP2HP online ini memiliki kebaruan dalam cara memberikan layanan informasi kepada masyarakat yakni melalui website yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Pada kriteria *Effectiveness*, layanan SP2HP online ini sudah berjalan cukup efektif. Dalam hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya inovasi ini, karena masyarakat dapat dengan cepat memantau perkembangan perkara melalui website. Selain itu, inovasi ini dapat memangkas waktu layanan yang sebelumnya memerlukan waktu satu hari menjadi 5 menit. Pada kriteria *Significance*, dalam hal ini layanan SP2HP online mampu memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pihak kepolisian Satreskrim. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat adalah kemudahan untuk memantau perkembangan perkara yang ditangani oleh penyidik, karena tidak perlu lagi datang ke kantor. Sedangkan manfaat yang bagi pihak kepolisian adalah penyidik dapat dengan cepat dan mudah untuk berkoordinasi dengan pihak korban/pelapor untuk menyampaikan informasi terkait perkembangan perkara yang ditangani. Pada kriteria *Transferability*, inovasi layanan SP2HP online ini mampu untuk dicontoh atau ditiru oleh lembaga publiknya. Karena dengan konsep berbasis website ini dapat memberikan pelayanan dengan mudah dan cepat serta transparan. Pada kriteria *Sustanbility*, dalam hal ini layanan SP2HP online berpotensi untuk terus dipertahankan atau dikembangkan. Hal ini dapat dilihat dari harapan masyarakat yang menginginkan layanan ini terus dijalankan dan dikembangkan keaplikasi berbasis android dan ios agar dapat dengan mudah diunduh. Dalam pelaksanaan inovasi layanan SP2HP online ini terdapat kendala yang menjadi

hambatan dalam prosesnya yang berasal dari faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal dikarenakan sumber daya manusianya yakni penyidik yang lanjut usia sedikit kesulitan karena masih kurang pemahaman dalam menggunakan teknologi. Sedangkan faktor eksternal yakni ada oknum yang tidak bertanggungjawab berusaha untuk menghack website tersebut dan masyarakat yang gagap teknologi. Kedua permasalahan tersebut membuat server error dan tidak dapat digunakan. Namun permasalahan-permasalahan tersebut dapat ditangani dan diselesaikan oleh pihak kepolisian Satreskrim Polresta Sidoarjo.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang ada, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk Inovasi Layanan SP2HP Online di Satreskrim Polresta Sidoarjo agar kedepannya bisa lebih baik lagi, antara lain sebagai berikut:

1. Perlu diperbanyak lagi sosialisasi terkait penggunaan layanan SP2HP online baik melalui media sosial maupun offline. Hal tersebut agar informasi terkait SP2HP online bisa diketahui oleh masyarakat yang membutuhkan secara menyeluruh.
2. Inovasi layanan ini dapat lebih dikembangkan menjadi sebuah aplikasi yang nantinya dapat diunduh dengan mudah oleh masyarakat melalui smartphone.
3. SP2HP Online akan lebih baik lagi apabila surat yang berbentuk pdf telah ditambahkan barcode yang telah tersertifikasi oleh Balai sertifikasi elektronik nasional, sebagai alternatif pengganti cap basah agar tidak perlu lagi mengirim surat SP2HP ke alamat pelapor.
4. Website ini dapat dikembangkan dan dilakukan perbaikan sistem karena terkadang website masih mengalami eror.
5. Tampilan awal website perlu diperbarui dan diupdate dengan informasi terbaru agar menarik dan menambah pengetahuan masyarakat terkait layanan kepolisian lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini diantaranya:

1. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing artikel skripsi
2. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen penguji artikel skripsi
3. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.AP selaku dosen penguji artikel skripsi

4. Seluruh pihak lainnya yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akil, M. A. (2012). Teknologi Komunikasi Dan Informasi Sektor Publik (Studi Electronic Government di Indonesia). *Jurnal Dakwah Tabligh*, 13(1), 31–46.
- Al Khouri, A. M. (2011). An Innovative Approach for E-Government Transformation. *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, 2(1), 22–43. <https://doi.org/10.5121/ijmvsc.2011.2102>
- Arikunto, suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. rineka cipta.
- Astuti, S. Y. W. (2005). Peluang dan Tantangan Penerapan E-Governance Dalam Konteks Otonomi Daerah. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1(1), 93–110.
- 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>
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Isguntoro, T. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota Dprd Kota Delta) Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(3).
- Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *E-government for Good Governance in Developing Countries* (Issue June). <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/52671/IDL-52671.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matei, A., & Camelia, G. (2015). Public Service in Romania and its Role in the Development of the Administrative Capacity. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 982–985. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00440-2](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00440-2)
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- 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). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Oktariyanda, T. O., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan*

Publik. Unesa University Press.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara/Daerah
- Ratnasari, W. (2017). *Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik*. 1–11.
<http://repository.unair.ac.id/74656/>
- Rosyid, M. F. (2019). *Inovasi Layanan Polisi Suroboyo Sobo Kelurahan Pada Polrestabes Suroboyo*. 1–7.
- Saudi, F. (2009). *E-Governance sebagai sarana mengubah budaya dan reformasi, dalam buku Isu-Isu Kontemporer Administrasi Publik*. Airlangga University Press.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika, 2008(semnasIF)*, 99–108.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 2 Pasal 13 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
[http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)

