

MANAJEMEN STRATEGIS APLIKASI LUMAJANG PRESISI UNTUK MEWUJUDKAN *SMART POLICE* DI KEPOLISIAN RESOR (POLRES) LUMAJANG

Yesicha Harialifa Pramudita

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

Email: yesicha.18037@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

Email: meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Kemunculan E-Government dianggap sebagai jawaban permasalahan pelayanan publik yang masih dianggap lama dan rumit oleh masyarakat. Pelayanan merupakan hal dasar yang sangat penting karena menentukan persepsi atau penilaian masyarakat terhadap kinerja suatu instansi. Oleh karenanya, dengan adanya *trend* ini banyak instansi yang berlomba dalam memperbaiki kinerja pelayanannya dengan menciptakan E-Government. Seperti halnya Kepolisian Resor Lumajang yang turut mengupayakan penerapan *Smart Governance* dengan konsep *Smart Police* yang ditandai dengan adanya Lumajang Presisi dalam menjawab permasalahan pelayanan publik yang kinerjanya belum maksimal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan konsep manajemen strategis aplikasi Lumajang Presisi mulai dari perencanaan hingga evaluasi performa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan penentuan informan menggunakan *snowball sampling* dan menggunakan teori manajemen strategis yaitu dua hal penting dalam manajemen strategis. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi literatur. Sedangkan teknik analisis data menggunakan empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data atau pengelompokan data, penyajian data, kemudian tahap terakhir adalah menarik kesimpulan. Berdasarkan teori dan teknik analisis data yang telah digunakan, hasil yang telah diperoleh yaitu unsur-unsur dalam dua hal penting pada *menstra* dari aplikasi Lumajang Presisi terlaksana dengan baik dan memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen strategis pada aplikasi Lumajang Presisi ini berjalan dengan baik, meskipun dalam hal perencanaan program kurang terstruktur.

Kata Kunci: Manajemen Strategis, *Smart Governance*, *Smart Police*, Lumajang Presisi.

Abstract

The emergence of E-Government is considered to be the answer to public service problems that are still considered old and complicated by the community. Service is a very important basic thing because it determines the public's perception or assessment of the performance of an agency. Therefore, with this trend, many agencies are competing in improving their service performance by creating E-Government. As is the case with the Lumajang Police, which also seeks to implement Smart Governance with the Smart Police concept, which is marked by the existence of Lumajang Precision in responding to public service problems whose performance has not been maximized. The purpose of this study is to describe the strategic management concept of the Lumajang Presisi application from planning to performance evaluation. This study uses a descriptive qualitative approach by determining informants using snowball sampling and using strategic management theory, which are two important things in strategic management. Data collection techniques using interview techniques, observation, and literature study. While the data analysis technique uses four stages, namely data collection, data reduction or data grouping, data presentation, then the last stage is drawing conclusions. Based on the theory and data analysis techniques that have been used, the results obtained are the elements in two important things in the *Menstra* of the Lumajang Presisi application that are carried out well and provide benefits to the community. So it can be concluded that the strategic management of the Lumajang Presisi application is running well, although in terms of program planning it is less structured.

Keywords: Strategic Management, *Smart Governance*, *Smart Police*, Lumajang Presisi.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang dalam pengaturannya tidak mudah dan tidaklah dapat dikendalikan oleh pemerintah pusat saja. Oleh karenanya, masing-masing daerah diberikan hak otonomi dimana pemerintah daerah selain berhak mengatur dan mengurus pemerintahannya secara mandiri, mereka juga berhak mengelola potensi daerahnya sendiri. Proses tiap-tiap daerah dalam mengembangkan daerahnya cukup banyak yang menerapkan konsep *Smart City*. *The UK Department of Business* (Annisah, 2018), *Smart City* diartikan sebagai inovasi serta keterampilan yang diutamakan daripada hasil yang statis, meningkatkan keterlibatan warga, infrastruktur, modal, dan teknologi digital sehingga membuat kota menjadi layak huni, tangguh, dan lebih sanggup merespon tantangan. Sedangkan Boyd Cohen mendefinisikan *Smart City* sebagai suatu pendekatan luas yang terintegrasi dengan peningkatan efisiensi pengoperasian suatu kota yang dilakukan dengan cara meningkatkan mutu hidup penduduknya serta meningkatkan ekonomi daerahnya (Cohen, 2012). Kesimpulannya, *Smart City* merupakan suatu konsep meningkatkan kualitas suatu kota atau daerah dengan mengintegrasikan dengan kelembagaan dan komponen teknologi informasi dan komunikasi serta partisipasi masyarakat dan politik.

Beberapa tahun ini *Smart City* menjadi sangat populer baik di kalangan pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah. Konsep pengembangan *Smart City* ini bertujuan untuk lebih memajukan sistem pemerintahan dengan mengintegrasikan perkembangan teknologi dengan konsep sedemikian rupa agar sistem kerja pemerintahan di Indonesia mampu mengikuti perkembangan zaman dan dapat memberikan efisiensi waktu dan biaya dalam segala urusan pemerintahan. Upaya tersebut memunculkan beberapa model penerapan *Smart City* yang dikemukakan oleh Cohen (Annisah, 2018) yang juga diangkat sebagai model *Smart City* yang dapat diterapkan di Indonesia yaitu:

- a. *Smart Economy* dengan indikator kewirausahaan dan inovasi, produktivitas, lokal dan global, serta keterkaitan;
- b. *Smart Environment* dengan indikator *Green Buildings*, *Green Energy*, dan perencanaan kota hijau;
- c. *Smart People* dengan indikator *21 Century Education*, *Individue Society*, dan merangkul kreativitas masyarakat;
- d. *Smart Living* yang memiliki indikator berupa fasilitas budaya, keamanan, dan kesehatan;
- e. *Smart Governance* yang memiliki indikator berupa *Enabling Supply and Demand Side Policy*,

transparansi dan *Open Data*, serta pengintegrasian TIK dan E-Government.

Dari kelima model diatas, *Smart Governance* yang saat ini menjadi sangat populer dengan ditandai bermunculannya E-Government. Menurut Giffinger (Lopes, 2017), *Smart Governance* merupakan salah satu dimensi *Smart City* yang mencakup seluruh aspek terkait dengan partisipasi politik serta pelayanan untuk masyarakat negeri dan berfungsinya pemerintah daerah. Sedangkan E-Government merupakan salah satu unsur penunjang pengembangan *Smart City* dan wujud inovasi. Dikatakan pula oleh Hughes (Oktariyanda dan Rahaju, 2018) bahwa dari kondisi tertentu yang dianggap sebagai momentum bagi organisasi sektor publik untuk melakukan perubahan yang dapat diwujudkan dengan mengembangkan E-Government. Selain itu, adanya kondisi pandemi seperti saat ini membuat pemerintah maupun masyarakat harus menghindari kerumunan sehingga sebagian besar pelayanan publik dilakukan secara online. Pelayanan publik seringkali disoroti dari berbagai macam sisi baik di penelitian maupun pada proses jalannya pemerintahan.

Dalam salah satu literasi, Boyne pada tahun 2010 mengatakan terdapat tiga dimensi yang harus benar-benar diperhatikan dalam mencapai peningkatan kualitas kerja organisasi pelayanan publik yang diantaranya yaitu lingkungan eksternal organisasi, karakteristik organisasi, serta strategi yang ditempuh oleh organisasi (Hidayat, 2016). Dapat disimpulkan bahwa *Smart Governance* dan E-Government memiliki keterkaitan yang cukup erat dalam revolusi birokrasi. Konsep *Smart Governance* dengan menciptakan E-Government ini juga dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang turut memegang salah satu fungsi pemerintahan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 (*Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*, 2002). Danendra mengatakan bahwa fungsi pemerintahan kepolisian tersebut mengandung makna badan atau alat perlengkapan negara yang diberikan suatu tugas pemerintahan yaitu dengan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta menyelenggarakan kepentingan umum (Danendra, 2012). Selain itu kedudukan kepolisian sendiri berada langsung di bawah Presiden. Partisipasi kepolisian dalam mewujudkan *Smart Governance* yaitu dengan mengembangkan konsep *Smart Police* atau *Smart Policing*.

Smart Police menurut Kepala Lemdiklat Polri merupakan suatu konsep yang menuntut polisi untuk cerdas dalam memelihara dan mewujudkan keteraturan sosial dalam menghadapi potensi konflik sosial yang dihadapi masyarakat pada era revolusi industri 4.0 (Sulistiyanto, 2021). Sedangkan menurut Seta Jaladriyanta, *Smart Police* diartikan sebagai konsep pelayanan Polri yang efektif dan efisien dengan

melibatkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi atau biasa dikenal dengan sebutan IPTEK (Jaladriyanta, 2020). Disisi lain, Huntoon menyatakan *Smart Police* merupakan pemolisian yang pintar dengan memanfaatkan informasi serta analitik untuk meningkatkan analisis, pengukuran kinerja, serta riset evaluasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Smart Police* merupakan suatu konsep transformasi pelayanan kepolisian kepada publik dengan memanfaatkan perkembangan informasi serta Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Dalam *Smart Police* ini yang menjadi sorotan bukan sekedar penggunaan IT, tetapi juga menyoroti polisi yang dituntut menjadi *supercops* kompetensinya serta mampu melayani masyarakat dalam kondisi ekstrim sekalipun. Oleh sebab itu, polisi dituntut untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan cepat, tepat, akurat, transparan, akuntabel, informatif, serta mudah diakses. Penerapan *smart police* ini menurut Sulistiyanto, (2021) dilakukan dengan:

1. Mengidentifikasi masalah;
2. Menyusun kegiatan/program dan implementasinya;
3. Rencana peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia;
4. Penggunaan teknologi dan aplikasi dalam pelaksanaan tugas;
5. Penggunaan sistem yang cerdas kegiatan operasional.

Sedangkan penerapan strategi *Smart Police* melalui pembangunan program *Smart Police* yang proaktif dan dapat mengembangkan berbagai model pemolisian seperti *E-policing*, *international policing*, *road safety policing*, *disaster policing*, *emergency policing*, *art policing*, dan *paramilitary policing*. Selain itu, *capacity building* juga sebagai salah satu strategi penerapan *Smart Police* (Sulistiyanto, 2021) dimana upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan membangun karakter kepolisian melalui pendidikan dan pelatihan *soft skill* dan *hard skill*. Strategi selanjutnya berada ditangan pemimpin, dimana seorang pemimpin harus memiliki kemampuan kepemimpinan yang cerdas. Disisi lain, ada faktor-faktor menurut Sulistiyanto, (2021) yang dapat mempengaruhi terwujudnya *Smart Police* yaitu :

- a. Peran serta masyarakat dalam mendukung terwujudnya *Smart Police*. Artinya, masyarakat juga responsif sebagai wujud umpan balik dalam membangun penerapan program-program *Smart Police* karena masyarakat yang apatis terhadap lingkungan sekitarnya akan menghambat terwujudnya *Smart Police*;
- b. Struktur internal organisasi yang meliputi sumber daya manusia didalamnya, sistem tata kelola birokrasi, dan pendanaan;
- c. Tersedianya infrastruktur yang memadai seperti kestabilan koneksi internet. Faktor ini dapat diwujudkan mulai dengan meningkatkan kapabilitas dalam tingkat Polres;
- d. Faktor suprastruktur berupa dukungan peraturan yang dapat dijadikan dasar pelaksanaan program.

Konsep *Smart Police* ini telah digunakan diberbagai negara. Disebutkan oleh Drs. Arif Sulistiyanto selaku Kepala Lemdiklat Polri, negara India sebagai salah

satunya. Perdana Menteri Shri Narendra Modi (Sulistiyanto, 2021) mengemukakan bahwa *Smart Police* merupakan kinerja polisi yang secara professional, efisien, berkemampuan teknologi, serta peka secara sosial, menjunjung besar supremasi serta Hak Asasi Manusia dalam seluruh suasana dan juga ikut serta secara maksimal dengan masyarakat.

Di Indonesia, perbincangan terkait *Smart Police* ini sudah ada sejak tahun 2012 (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012). Program *Smart Police* Polri masuk dalam program transformasi menuju Polri yang presisi. Presisi merupakan abreviasi dari PREdiktif, responSIbilitas, dan transparanSI berkeadilan (Humas Polri, 2021). Dari kata presisi ini bisa di dalam selaku bentuk pelayanan pada masyarakat demokratis terlebih di era revolusi industri 4. 0. Perihal tersebut dijabarkan dalam implementasi yang prediktif ataupun dapat dikatakan visioner, proaktif, antisipatif serta solutif (*problem solving*). Responsibilitas bisa dikatakan sebagai aksi yang peka, peduli serta berbelarasa atas sesuatu yang pada konteks ini berkaitan dengan kendala kamtibmas ataupun terganggunya keteraturan sosial. Transparansi memiliki makna bekerja secara terukur, bisa dilihat serta dipertanggung jawabkan secara moral, secara hukum, secara administratif serta secara fungsional.

Program *Smart Police* dengan pendekatan transformasi menuju Polri yang Presisi ini juga telah diturunkan pada jajaran kepolisian di berbagai daerah di Indonesia. Seperti halnya pada Kepolisian Resor Lumajang yang ikut serta merealisasikannya dengan dikeluarkannya E-Government berbasis aplikasi *mobile* yang diberi nama Lumajang Presisi. Aplikasi ini memuat pelayanan SKCK, SIM, Samsat, pengamanan atau pengawalan, pengaduan laporan, ijin keramaian, pelayanan babinkamtibnas, layanan satlantas, SP2HP, informasi orang hilang, form penilaian kinerja Polres Lumajang dan info terkini. Selain itu terdapat tombol darurat yang langsung terhubung dengan alarm kedaruratan di kantor kepolisian resor Lumajang. Penerbitan aplikasi ini didasarkan pada pemberian pelayanan SKCK di Kantor Polres Lumajang yang kerap kali membuat antrian panjang sedangkan waktu pelayanan harus dikurangi akibat sistem kerja di masa Covid-19 dimana diluaran telah melakukan *Work from Home* sedangkan di Kepolisian sendiri mengharuskan selalu *Work from Office*.



Gambar 1. Logo Aplikasi Lumajang Presisi
Sumber: Google Playstore, 2021

Pemilihan lokus di Kabupaten Lumajang dikarenakan kurang ada minat peneliti lain dalam mengangkat E-Government di Kabupaten Lumajang. Serta aplikasi Lumajang Presisi ini merupakan aplikasi yang baru saja dirilis pada 27 Februari 2021 sehingga belum ada penelitian yang membahas terkait aplikasi tersebut. Selain itu, Kepolisian di Kabupaten Lumajang sempat naik daun dikarenakan kinerja mereka yang semakin baik. Pernyataan tersebut ditandai dengan penangkapan pelaku-pelaku begal yang sudah cukup lama meresahkan masyarakat dan upaya pihak kepolisian dalam menemukan pengguna maupun pengedar Narkoba (lumajangsatu.com, 2018).

Dalam proses penerapan *Smart Police* diperlukan penyusunan strategi yang terstruktur agar dapat mencapai tujuan. Oleh karenanya, manajemen strategis dapat dijadikan pilihan dalam menyusun strategi pengembangan *Smart Police*. Siagian mendefinisikan manajemen strategis sebagai serangkaian keputusan serta tindakan yang dibuat oleh pimpinan organisasi tertinggi untuk dipaksakan oleh segala perangkat organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Novianto, 2019). Sedangkan Pearce (Febriana, 2021) mengatakan manajemen strategis adalah sekumpulan tindakan yang terdiri dari merumuskan dan mengimplementasikan rancangan dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Hariadi, strategi manajemen adalah rangkaian prosedur yang di rancang untuk mengembangkan, menerapkan, dan mengevaluasi strategi dalam hal memberi nilai baik bagi pelanggan sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi (Meirinawati dkk., 2018). Kesimpulannya, manajemen strategis adalah suatu upaya menyusun strategi baik keputusan maupun tindakan pada organisasi untuk mencapai tujuan. Hunger dan Wheelen (Novianto, 2019) juga mengatakan terkait proses dalam manajemen strategis yang komposisinya sebagai berikut:

1. *Scanning* lingkungan yang dilakukan dari lingkungan eksternal maupun lingkungan internal organisasi;
2. Proses formulasi dengan merumuskan visi, misi, tujuan, strategi dan juga kebijakan;
3. Tahap implementasi yang berkaitan dengan program strategi baik dari nama program, budget, dan prosedur;
4. Evaluasi performa dari strategi yang telah diimplementasikan;
5. Hasil evaluasi proses pengendalian menjadi *feedback* bagi pimpinan untuk memulai atau menyusun strategi selanjutnya.

Disisi lain David dalam Febriana (2021) mengatakan ada tiga tahapan proses dalam manajemen strategis yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

Berangkat dari permasalahan di atas, di angkatlah penelitian ini yang bertujuan untuk menggali lebih dalam dan memberikan deskripsi terkait manajemen strategis Lumajang Presisi untuk mewujudkan *Smart Police* di

Kepolisian Resor Lumajang dengan batasan penelitian dari perencanaan strategis, pengimplementasian, dan evaluasi performa program agar dapat mengetahui bagaimana proses hingga hasil manajemen strategis yang telah diterapkan oleh Polres Lumajang dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu manajemen strategis aplikasi Lumajang Presisi untuk mewujudkan *Smart Police* di Kepolisian Resor Kabupaten Lumajang yang dikaji dengan teori manajemen strategis yaitu adanya dua hal penting dalam manajemen strategis yang dikemukakan oleh Niswah dan Meirinawati (2015), diantaranya yaitu:

1. Manajemen strategis terdiri dari tiga proses, antara lain:
 - a. Pengembangan strategi yang mencakup pengembangan misi dan tujuan organisasi dalam jangka panjang, mengidentifikasi peluang dan ancaman serta kekuatan dan kelemahan organisasi, menentukan strategi alternatif yang kemudian menentukan strategi yang tepat;
 - b. Implementasi strategi yang diikuti dengan tujuan operasional tahunan, kebijakan organisasi, motivasi anggota, dan pengalokasian sumber daya sehingga strategi dapat diterapkan;
 - c. Evaluasi strategi yang telah diterapkan, termasuk upaya untuk memantau hasil dari pengimplementasian strategi.
2. Manajemen strategis berfokus pada penggabungan pemasaran, penelitian serta pengembangan, unsur keuangan, dan produksi bisnis.

Penelitian ini dilakukan dilingkungan Kepolisian Resor (Polres) Lumajang selama dua bulan dimulai pada awal bulan November 2021. Data primer diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan informan yang relevan dengan topik yang diangkat. Penentuan informan menggunakan *Snowball Sampling*. Sedangkan data sekunder diperoleh dari analisis dokumen dan literatur. Teknik analisis data menggunakan empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data atau pengelompokan data, penyajian data, kemudian tahap terakhir adalah menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Masalah pelayanan publik seperti kesulitan mendapatkan akses dan informasi pelayanan, diperumit oleh pemberi layanan, ketidakjelasan informasi pelayanan, dll masih menjadi masalah yang sering dikeluhkan. (Pratama, 2021). Bersamaan dengan perkembangan

zaman 4.0 yang sebagian besar kegiatan sosial dilakukan dengan menggunakan pendekatan teknologi. Sehingga, inovasi dalam pelayanan publik juga dibentuk dengan pendekatan teknologi yang dapat disebut dengan E-Government. Sebagai wujud partisipasi dalam inovasi pelayanan publik oleh Polres Lumajang yaitu dengan meresmikan aplikasi “Lumajang Presisi” yang bertujuan untuk memberikan kemudahan informasi dan layanan publik yang terintegrasi. Aplikasi Lumajang Presisi merupakan sebuah inovasi pelayanan oleh satuan fungsi kepolisian untuk mempermudah masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Lumajang serta digunakan sebagai alat bantu bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan kedaruratan seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam, dan kedatangan pendatang terduga Covid-19 yang dilengkapi dengan ruang konsultasi berupa forum warga yang diawasi dan dikendalikan langsung oleh tim *Command Center*. Tujuan khusus dari aplikasi ini yaitu:

- a. Terwujudnya aplikasi yang dapat berintegrasi dengan informasi kepolisian dari satuan kerja hingga satuan wilayah;
- b. Terwujudnya aplikasi yang mendukung pelayanan satu pintu;
- c. Terbentuknya aplikasi yang *user friendly* bagi masyarakat.

Dalam proses pencapaian tujuan dari aplikasi tersebut, diperlukan manajemen strategis yang terstruktur agar dapat mencapai tujuan secara maksimal. Untuk dapat mendefinisikan manajemen strategis yang terstruktur dalam aplikasi Lumajang Presisi, peneliti menggunakan teori yang mengatakan adanya dua hal penting dalam manajemen strategis yaitu adanya tiga proses dalam manajemen strategis dan manajemen strategis yang berfokus pada penggabungan pemasaran, riset dan pengembangan, unsur keuangan serta produksi suatu bisnis. Teori tersebut dikemukakan oleh Niswah dan Meirinawati.

Menurut hasil wawancara dari tim presisi Polres Lumajang, ditemukan hasil evaluasi yang dikaitkan dengan teori tersebut, pada proses manajemen strategis terdiri dari pengembangan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi. Pengembangan strategi yang dilakukan dari tim Presisi Polres Lumajang mengacu pada aplikasi yang dimiliki oleh Polres Lumajang sebelumnya yaitu aplikasi Lumajang Sae yang tidak berhasil diterapkan. Karena kontrak dengan pihak ketiga telah habis dan pada saat aplikasi akan diluncurkan terjadi pergantian kepemimpinan. Dalam sistem kerja Kepolisian, setiap berganti kepemimpinan maka kebijakan yang diterapkan tidak sama. Sehingga dimunculkanlah aplikasi terbaru keluaran Polres Lumajang yang mengintegrasikan layanan kepolisian dengan teknologi berbasis aplikasi. Adanya aplikasi tersebut didasari oleh perintah lisan dari Kapolres

Lumajang. Hal ini dikemukakan langsung oleh Bripda Rizky yang merupakan salah satu anggota Tim Presisi Lumajang:

“aplikasi ini ada atas perintah lisan Kapolres untuk membuat aplikasi pelayanan kepolisian yang didasari oleh program prioritas Kapolri”.

Program prioritas Kapolri yang digunakan sebagai acuan Kapolres dalam mengambil keputusan tersebut yaitu perubahan teknologi kepolisian modern di era 4.0 dan mewujudkan pelayanan publik Polri yang terintegrasi.

Dalam proses pengembangan strategi juga diperlukan identifikasi terkait peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahannya. Peluang dan ancaman berasal dari lingkungan eksternal organisasi. Sedangkan kekuatan dan kelemahan berasal dari lingkungan internal organisasi. Peluang merupakan layaknya probabilitas atau kemungkinan suatu hal terjadi. Dari hasil wawancara, ditemukan peluang dari aplikasi Lumajang Presisi yaitu merupakan aplikasi yang mudah untuk digunakan karena dalam pembuatannya memperhatikan prinsip aplikasi yang *user friendly* sehingga berpotensi untuk dapat dijadikan contoh bagi satuan kepolisian yang lain maupun pemerintahan. Serta dapat diterima dan digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat dengan memandang pada era sekarang hampir seluruh masyarakat memiliki dan menggunakan *Smartphone*. Hal tersebut dituturkan oleh salah satu pengguna aplikasi Lumajang Presisi Saudari Hela sebagai berikut:

“aplikasinya mudah di unduhnya dan penataan menu-menunya jelas jadi pengguna tidak merasa kebingungan dalam menggunakan aplikasi ini”

Selain itu disampaikan pula oleh Pak Arief selaku anggota *Command Center* Polres Lumajang yang menyatakan bahwa:

“menu dari aplikasi ini memang dibuat sederhana agar aplikasi ini mudah digunakan atau dalam artian *user friendly* bagi seluruh masyarakat sehingga dapat mempermudah”.

Adanya aplikasi ini juga dapat mempermudah penyampaian informasi dengan cepat tanpa mengharuskan masyarakat datang ke kepolisian. Sedangkan ancaman merupakan prediksi dari segala hal yang diperkirakan membawa bahaya. Identifikasi ancaman yang diperoleh adalah aplikasi ini dapat ditinggalkan dan dinilai buruk oleh masyarakat apabila tidak diimbangi dengan pelayanan publik yang prima. Hal tersebut dikemukakan oleh Bripda Rizky dalam wawancara:

“ancamannya ya aplikasi ini suatu ketika bisa ditinggalkan oleh masyarakat apabila dari pihak kami tidak memberikan pelayanan yang baik. oleh karenanya, kita berusaha untuk

memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”

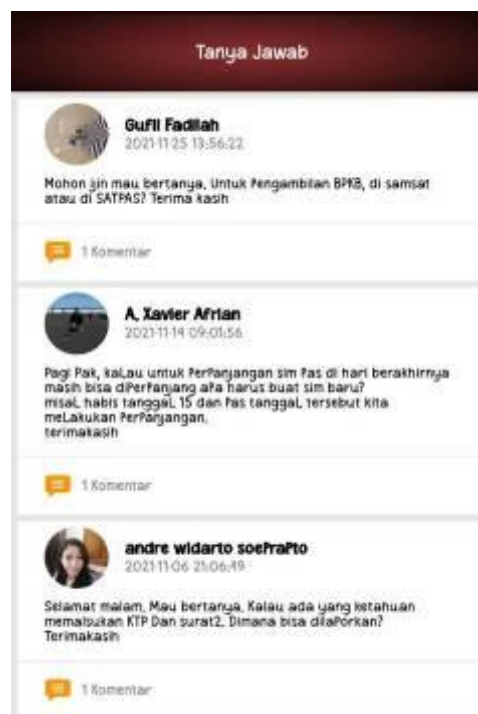
Serta kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam menggunakan aplikasi Lumajang Presisi secara bijak misalnya menggunakan tombol *Panic Button* sebagai bahan bercandaan. Hal ini ditangani pihak Polres Lumajang dengan menghubungi secara langsung nomor yang bersangkutan untuk diberikan peringatan. Serta dituturkan oleh Bripda Rizky sebagai berikut:

“kurangnya kesadaran masyarakat itu faktor eksternal yang menjadi ancaman dan tantangan bagi kita dari pihak kepolisian untuk memberikan yang terbaik lagi dan menyesuaikan respon mereka”

Sedangkan faktor internal organisasi yaitu kekuatan dan kelemahan dari aplikasi Lumajang Presisi. Kekuatan merupakan suatu kondisi yang mampu memperlihatkan prestasi atau kinerja baik dari aplikasi Lumajang Presisi. Kekuatan dari aplikasi ini yaitu aplikasi dapat diakses dengan mengunduh di *Play Store*. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat infoman Saudara Yahya yang mengatakan :

“cara mendapatkan aplikasinya mudah seperti kita mengunduh aplikasi sosial media lainnya jadi tidak perlu datang ke Polres dulu untuk mendapatkan aplikasi ini, selain itu juga aplikasi ini sangat membantu sekali”.

Selain itu, sub menu disajikan dengan lengkap dari layanan beberapa satuan fungsi yang menjadi satu dalam aplikasi ini serta sub menu disusun dengan *design* yang minimalis dan jelas sehingga mudah dimengerti oleh pengguna. Fitur pelayanan dalam aplikasi Lumajang Presisi ini terdiri atas panel darurat yang digunakan dalam keadaan darurat seperti adanya kecelakaan, kebakaran, bencana alam dan keadaan darurat lainnya yang memerlukan kehadiran anggota polisi untuk menangani kejadian darurat di wilayah hukum Polres Lumajang. selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan telepon darurat, pelayanan Bhabinkamtibmas yang didalamnya terdapat nomor petugas dari Bhabinkamtibnas seluruh Desa di Kabupaten Lumajang, pelayanan satlantas yang memuat informasi tentang SIM yang mencakup tahapan pembuatan SIM, registrasi SIM Online, perpanjangan SIM Online, dan lokasi Satpas penerbitan SIM. Selain itu terdapat informasi Samsat yang mencakup informasi pajak kendaraan, BPKB, STNK, jadwal samsat keliling dan daftar lokasi pembayaran PKB. Serta terdapat forum tanya jawab dan laporan warga. Forum tanya jawab digunakan sebagai media tanya bagi warga mengenai suatu hal yang belum dimengerti. Pertanyaan-pertanyaan warga tersebut nantinya akan dijawab dengan sesegera mungkin oleh anggota yang piket di ruang monitoring *Command Center*.



Gambar 2. Laman Forum Tanya Jawab
Sumber: Aplikasi Lumajang Presisi, 2021

Sedangkan menu laporan warga digunakan sebagai forum warga untuk melaporkan suatu kejadian diluar kejadian darurat seperti adanya kejadian kriminalitas, gangguan ketertiban masyarakat, dan laporan mengenai tersangka di duga pengedar narkoba. Dalam menu ini masyarakat juga dapat melampirkan foto bukti kejadian yang akan dilaporkan. Menu ini dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan kejadian-kejadian yang dianggap membahayakan. Saudari Dewi menyatakan :

“sekarang lebih mudah kalau membuat laporan kejadian dengan adanya menu laporan warga di aplikasi ini, tidak perlu harus datang ke Polres yang menghabiskan waktu di jalan buat yang rumahnya jauh dan yang dilaporkan juga keburu hilang kalau nunggu kita jalan dulu ke Polres”.



Gambar 3. Laman Laporan Warga
Sumber: Aplikasi Lumajang Presisi, 2021

Selanjutnya terdapat menu pelayanan pengawalan dari satuan fungsi Sat Sabhara dan Satlantas Polres Lumajang. Jenis pengawalan yang diberikan oleh Sat Sabhara merupakan pengawalan kepada pihak yang membawa objek vital seperti uang dalam jumlah besar. Sedangkan pengawalan yang diberikan oleh Satlantas Polres Lumajang merupakan pengawalan lalu lintas. Kedua pelayanan pengawalan tersebut dapat diperoleh hanya dengan menekan menu pelayanan pengawalan Polres Lumajang pada aplikasi Lumajang Presisi yang nantinya akan langsung terhubung dengan *WhatsApp* petugas yang berwenang.



Gambar 4. Layanan Pengawalan pada WhatsApp Satuan Fungsi Terkait
Sumber: Aplikasi Lumajang Presisi, 2021

Aplikasi ini juga berisikan pelayanan SKCK *Delivery*, pelayanan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan), pelaporan dan

informasi orang hilang, info Covid-19, info G Semeru, info terkini, penilaian kinerja Polres Lumajang, *news* res lumajang *news*, dan DPO-DPB (Daftar Pencarian Orang-Daftar Pencarian Barang) barang temuan.



Gambar 5. Halaman Depan Lumajang Presisi
Sumber: Aplikasi Lumajang Presisi, 2021

Serta terdapat enam petugas dari Tim Presisi yang dijadwalkan secara bergantian untuk siap siaga memantau dan monitoring di ruang *Command Center*. Dapat diketahui dari pernyataan Bripda Rizky dalam wawancaranya sebagai berikut :

“kita ada yang bergantian piket berjaga di ruang monitor selama 24 jam, jadi jika ada keluhan atau hal yang darurat kita langsung memberikan respon penanganannya”.

Dengan demikian dapat dilihat upaya sigap dan responsif dari Tim Presisi Lumajang dalam mengontrol jalannya aplikasi Lumajang Presisi. Tetapi, untuk hal-hal yang bersangkutan dengan pertanyaan masyarakat dalam forum warga yang tidak dapat dijawab sendiri oleh petugas yang berpiket, diperlukan konsultasi dengan satuan fungsi yang berkaitan dengan pertanyaan tersebut. Waktu konsultasi yang dibutuhkan paling lama 30 menit. Hal tersebut dinyatakan oleh Bripda Rizky yang mengatakan bahwa:

“kalau pertanyaan yang khusus seperti berapa jumlah pajak itu kita hubungi dulu, kita konsultasikan dulu ke satuan fungsi yang berkaitan nanti setelah dapat jawaban dari sana kita teruskan ke masyarakat yang bertanya tadi. Paling lama untuk menjawab itu sekitar 30 menit”

Selain itu, dengan adanya aplikasi ini penanganan kedaruratan dapat dilakukan dengan cepat melalui tombol *panic button* sehingga tidak perlu datang secara langsung ke Polres Lumajang melainkan langsung tertera dalam

layar monitor dan alarm yang terpasang di dalam ruang *Command Center*. Dengan demikian, keadaan darurat dapat segera ditangani.



Gambar 6. Keterangan Keadaan Darurat dalam Monitor
Sumber: *Command Center* Polres Lumajang, 2021

Serta peralatan dan perlengkapan dari jumlah monitor, PC, *harddisk*, dll yang mencukupi dan diimbangi dengan pemeliharaan rutin membuat server aman. Sehingga kontrol aplikasi lancar dan tidak mengalami gangguan. Pernyataan tersebut di dukung dengan hasil wawancara dengan Bripda Rizky yang mengatakan bahwa :

“alat-alat dan perlengkapan kita mencukupi kok, untuk pemeliharaan juga kita ada anggaran rencana kebutuhan jadi tidak ada gangguan untuk server”

Sedangkan kelemahan dari aplikasi Lumajang Presisi ini adalah kurang terproteksinya tombol *panic button* dalam menangani permasalahan *prank* yang dibuat oleh masyarakat. Selain itu, dalam ulasan *Google Playstore* banyak dikeluhkan sulitnya proses pendaftaran masuk aplikasi seperti tidak menerima kode verifikasi dan kebingungan cara *log in* karena memang harus memasukkan foto terlebih dahulu agar bisa masuk dalam aplikasi. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan salah satu pengguna baru aplikasi yaitu Ibu Heni yang mengatakan :

“aplikasi ini sangat membantu, tetapi untuk daftar *log in* agak membingungkan, karena setelah mendapatkan kode verifikasi harus memasukkan foto profil terlebih dahulu baru bisa masuk”

Proses selanjutnya merupakan implementasi strategi yang terdiri dari tujuan tahunan yang ingin dicapai, kebijakan organisasi, motivasi anggota, dan pengalokasian sumber daya. Tujuan tahunan dari aplikasi Lumajang Presisi disebutkan oleh Bripda Rizky sebagai berikut :

“kalau tujuan tahunan memang kami tidak ada. Hanya kami ada renbut (rencana kebutuhan) perlengkapan maupun peralatan yang dibutuhkan dalam men-support berjalannya

aplikasi ini dengan baik seperti instal ulang komputer dan penambahan *harddisk*”.

Saputra mengatakan bahwa bagaimanapun bentuk dan tujuan suatu organisasi, organisasi tersebut dibuat, dikelola, serta di *manage* oleh manusia sebagai sumber daya dalam aktivitas lembaga dan organisasi (Saputra dkk., 2020). Sumber daya manusia yang dialokasikan dalam Tim Presisi Lumajang ini di ambil dari anggota yang memiliki *basic IT* yang kemudian diikutkan pendidikan terpusat pada Mabes Polri berupa pendidikan IT seperti CCTV dan GPS. Selain itu juga diberikan bimbingan dan pelatihan langsung dari Kasitipol. Dewi pada tahun 2018 mengemukakan bahwa pengembangan dan karakteristik suatu individu mempengaruhi kinerja pegawai (Herlina, 2021). Strategi yang diterapkan untuk memperkenalkan aplikasi ini pada masyarakat yaitu dengan mewajibkan seluruh anggota dari semua satuan fungsi di Polres Lumajang untuk mengunduh aplikasi dan membagikan pada *story WhatsApp*. Kemudian adanya sosialisasi langsung dari Kapolres melalui *Tribatanews*.



Gambar 7. Sosialisasi dari Kapolres Lumajang
Sumber: *jatimtimes.com*, 2021

Selain itu, sosialisasi juga dilakukan oleh satuan fungsi Binmas (Pembinaan Masyarakat), Bhabinkamtibmas yang tersebar di desa-desa, serta pembuatan *banner* yang diletakkan di berbagai sudut di Polres Lumajang sehingga orang yang datang ke Polres Lumajang berkemungkinan untuk melihat dan tertarik untuk menggunakan aplikasi Lumajang Presisi. Sedangkan motivasi yang dipegang oleh anggota dalam berjalannya aplikasi ini yaitu tanggapan evaluasi dari Kapolres dan Wakapolres yang selalu memberikan pengawasan dan arahan ketika suatu kondisi tidak ditanggapi dengan segera. Selain itu motivasi pendukung lainnya terbentuk dari tanggapan baik dari masyarakat karena munculnya aplikasi ini.

Proses manajemen yang ketiga yaitu evaluasi program. Dalam proses ini, evaluasi program dilakukan dengan mengirimkan laporan tertulis kepada Kapolres dan Wakapolres yang dikirimkan melalui grup *chat WhatsApp*. Selain itu, Kapolres Lumajang, AKBP Eka

Yekti Hananto Seno rutin memberikan respon tanggapan dari laporan mulai dari aktivitas apa saja yang terjadi hingga keberlanjutan dari penanganan yang diberikan serta mempertanyakan apabila ada keadaan darurat yang dinyatakan belum tertangani dalam monitor.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA				
DAERAH JAWA TIMUR				
RESOR LUMAJANG				
DATA NOMOR HANDPHONE YANG MENGUBUNGI				
LAYANAN CALL 110 TANGGAL 23 - 24 NOVEMBER 2021				
NO	NOMOR TLP	URAIAN	PUNUL	KETERANGAN
1	082317402647	EMPTY CALL	7:15	
2	085216987475	EMPTY CALL	9:00	
3	081138907799	EMPTY CALL	11:00	
4	081312826072	EMPTY CALL	13:11	
5	08593958243	EMPTY CALL	16:23	
6				
7				

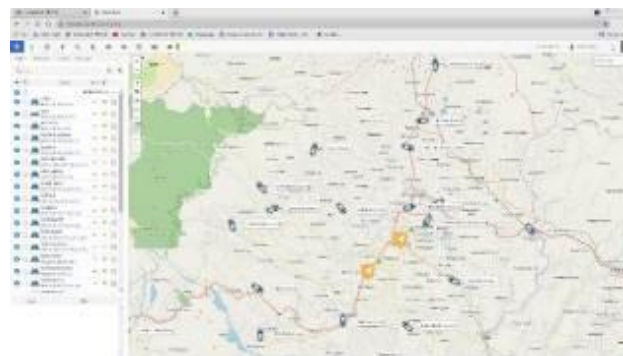
Gambar 8. Laporan Layanan Call 110
Sumber: Command Center Polres Lumajang, 2021

Dokumentasi gambar diatas merupakan salah satu format laporan layanan telepon darurat sebagai bahan evaluasi dari aplikasi Lumajang Presisi. Keterangan *empty call* dimaksudkan telepon yang masuk merupakan telepon *prank* atau candaan dari masyarakat. Hal ini ditanggapi dengan memberikan teguran kepada yang bersangkutan melalui *WhatsApp* atau SMS agar menggunakan layanan dengan sebenar-benarnya.

HARI : SELASA 23 NOVEMBER 2021 PUKUL 18:00 - RABU 24 NOVEMBER 06:00 WIB						
POLSEK	PANJANG RUTE	DURASI BERGERAK	DURASI BERHENTI	JUMLAH SEBENTU	KECEPATAN TERTINGGI	KECEPATAN RATA-RATA
CANDI	Tidak ada yang ditunjukkan pada pencarian anda.					
GUW	38.7 km	59 min 15 s	31 n 14 s	7	40 km/h	8 km/h
JATI ROTO	Tidak ada yang ditunjukkan pada pencarian anda.					
KEDUNGRUMANG	14.76 km	21:36 min 35 s	8 n 31 min 43 s	5	64 km/h	7 km/h
KIJARAH	17.94 km	45 min 18 s	31 n 13 min 59 s	8	45 km/h	15 km/h
KOTA RANGER	Tidak ada yang ditunjukkan pada pencarian anda.					
NOTA SEDAN	58.3 km	1 n 9 min 40 s	20 n 46 min 27 s	20	66 km/h	16 km/h
KUMUR	2.2 km	5 min 20 s	31 n 34 min 27 s	3	36 km/h	5 km/h
PADANG	59.96 km	21:42 min 29 s	20 n 16 min 38 s	31	43 km/h	11 km/h
PASIRAN	24.96 km	21:15 min 38 s	34 min 36 s	3	33 km/h	15 km/h
PAGURUMBE	Tidak ada yang ditunjukkan pada pencarian anda.					
PROMORAWO	8.09 km	40 min 22 s	8 n 55 min 26 s	3	52 km/h	17 km/h
PAMUDUWANG	121.85 km	21:50 min 57 s	8 n 8 min 21 s	32	75 km/h	21 km/h
PAMUDUWANG	25.93 km	54 min 38 s	5 n 27 min 12 s	2	138 km/h	27 km/h
PAYAKAWAJUKO	0 km	8 s	31 n 38 min 47 s	3	0 km/h	3 km/h
SENDURO	38.8 km	55 min 19 s	31 n 3 min 57 s	4	45 km/h	9 km/h

Gambar 9. Laporan Pergerakan GPS
Sumber: Command Center Polres Lumajang, 2021

Laporan pergerakan GPS merupakan kontrol pergerakan kendaraan operasional polsek jajaran. Laporan tersebut berasal dari *mitratrack* yang digunakan untuk pelacakan posisi atau keberadaan dari kendaraan operasional di masing-masing polsek. Sedangkan tampilan dalam *mitratrack* adalah sebagai berikut :



Gambar 10. Mitratrack GPS Lumajang Presisi
Sumber: Command Center Polres Lumajang, 2021

Menu penilaian kinerja Polres Lumajang pada aplikasi Lumajang Presisi digunakan sebagai media penilaian dari pengguna untuk Polres Lumajang. Penilaian ini nantinya dapat dijadikan acuan bagi Polres Lumajang untuk mengambil langkah dan memberikan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.

SURVEY KINERJA POLRES LUMAJANG

Berikan Penilaian Anda terhadap Pelayanan dan kinerja Polres Lumajang:

☐ SANGAT BAIK
☐ BAIK
☐ CUKUP
☐ KURANG BAIK

KIRIM

Gambar 11. Laman Penilaian Kinerja Polres Lumajang
Sumber: Aplikasi Lumajang Presisi, 2021

Pengguna aplikasi ini dapat ikut andil memberikan penilaian kinerja Polres Lumajang secara langsung. Dari menu tersebut dihasilkan suatu laporan dalam format *excel*. Laporan ini juga yang nantinya diberikan kepada Kapolres dan Wakapolres. Format laporan tersebut yaitu:

SELASA 23 NOVEMBER 2021 PUKUL 08:00 s.d RABU 24 NOVEMBER 2021 PUKUL 06:00

Pengaturan	Formasi Warga	Tanda Darurat	Jumlah Pengemudi	Penilaian Aplikasi
			1000+	Kategori Persentase
Total ada	Tidak ada	Tidak ada		Sangat Baik 65.70%
				Baik 19.20%
				Cukup 10.10%
				Kurang Baik 5.10%

Hasil penilaian diatas diperoleh dari menu penilaian kinerja Polres Lumajang yang diisi oleh pengguna layanan pada aplikasi Lumajang Presisi secara langsung dengan memilih kategori tingkatan pelayanan yang didapatkan. Berdasarkan data diatas, suara terbanyak menilai aplikasi ini dengan kategori 'sangat baik'. Penilaian tersebut dapat didukung pula dengan ulasan pengguna pada *google playstore* yang menyatakan komentar positif terkait aplikasi ini yaitu :



Gambar 13. Ulasan Pengguna Aplikasi Lumajang Presisi
Sumber: Google Playstore, 2021

Hal penting yang kedua adalah manajemen strategis berfokus pada penggabungan pemasaran, riset dan pengembangan, keuangan dan produksi bisnis. Dalam hal penggabungan pemasaran pada pelayanan publik dapat dikatakan kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan karena merupakan wujud pengenalan atau memasarkan aplikasi Lumajang Presisi kepada masyarakat. Sehingga aplikasi tersebut dapat diketahui dan digunakan sesuai dengan sasaran aplikasi. Kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan yaitu sosialisasi dari AKBP Eka Yekti Hananto Seno selaku pimpinan Polres Lumajang, sosialisasi dari satuan fungsi Binmas Polres Lumajang, sosialisasi dari bhabinkamtibmas di desa-desa, serta peletakan *banner* pada beberapa spot di Polres Lumajang.



Gambar 14. Sosialisasi Binmas Polres Lumajang
Sumber : lumajangpresisi.com, 2021

Dari sisi keuangan, pendanaan pembuatan hingga pemeliharaan bersumber dari dana DIP/RKA-KL (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran/Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga) Polres Lumajang. Biaya yang dikeluarkan untuk pembuatan yaitu sebesar Rp. 20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah). Sedangkan pendanaan dalam hal pemeliharaan dilakukan dengan membuat rencana kebutuhan yang diajukan kepada bagian keuangan.

Sehubungan dengan rujukan tersebut diatas, bersama ini kami mengajukan komputer di ruang Command Center Dan Sitipol dengan rincian.

a. Instal Ulang PC + Servis	8 x 250.000 = 1.500.000
b. Motherboard LGA 1155 NEC	4 x 440.000 = 1.760.000
c. Mouse	6 x 60.000 = 360.000
d. Instalasi Perangkat PC	1 x 250.000 = 250.000
e. Hardisk Pc 1 TB	6 x 590.000 = 3.540.000
f. Memori Card PC 4 GB	6 x 210.000 = 1.260.000 +
Jumlah	Rp 8.670.000

Gambar 15. Rencana Kebutuhan Bulan November 2021
Sumber: Command Center Polres Lumajang, 2021

Pengembangan aplikasi juga telah dilakukan pada 6 Mei 2021 dengan penambahan menu yang semula menu halaman utama terdiri atas penerbitan SKCK, *mainmenu* Samsat, SIM, izin keramaian, forum tanya jawab, polisi terdekat, pengawalan, pengaduan /laporan warga, dan *panic button* dibubuhkan dengan menu tambahan berupa pelayanan Bhabinkamtibmas, layanan Satlantas, telepon darurat, orang hilang, info Covid-19, SP2HP, *news res* Lumajang, info G Semeru, DPO-DPB barang temuan, penilaian kinerja Polres Lumajang dan info terkini. Sedangkan untuk riset atau penelitian masih belum ada dikarenakan aplikasi Lumajang Presisi ini merupakan aplikasi baru.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan pernyataan Kasmir pada tahun 2006 (Rahmadana, 2020), menyatakan unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik dinyatakan baik yang dapat dikaitkan dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu:

- Tersedianya karyawan yang baik;
- Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai;
- Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan (masyarakat) dari awal hingga akhir;

- d. Dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat;
- e. Dapat berkomunikasi;
- f. Dapat memberikan jaminan kerahasiaan di setiap transaksi;
- g. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik;
- h. Berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan (masyarakat);
- i. Dapat memberikan kepercayaan pada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian maka dalam unsur tersedianya karyawan yang baik untuk mengontrol jalannya aplikasi Lumajang Presisi sudah mencukupi dan memadai. Karyawan yang dimaksudkan merupakan petugas atau anggota tim yang mengemban tugas melayani masyarakat. Jika dikaitkan dengan hasil penelitian, yang dimaksud karyawan yang berwenang adalah anggota tim Presisi Lumajang utamanya anggota *Command Center* yang memonitoring jalannya aplikasi serta menangani *trouble* aplikasi. Selain itu juga berwenang untuk siap sedia selama 24 jam untuk memantau dan menjawab pertanyaan masyarakat pada forum warga. Sehingga dengan segala upayanya kinerja kepolisian dari aplikasi ini mendapatkan penilaian ‘sangat baik’.

Unsur yang kedua adalah adanya sarana dan prasarana yang memadai. Dalam hal ini, aplikasi Lumajang Presisi ini memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik. Seperti tersedianya beberapa monitor (PC) yang mencukupi kebutuhan aplikasi, server yang stabil, pemenuhan kebutuhan pemeliharaan peralatan dan perlengkapan pendukung, serta tim piket berjumlah enam orang yang juga mencukupi porsi penjagaan atau monitoring.

Selanjutnya yaitu dapat bertanggungjawab kepada masyarakat dari awal hingga akhir. Tanggungjawab yang diemban anggota kepolisian yang terpilih dalam memegang kontrol monitoring aplikasi Lumajang Presisi yaitu pada bagaimana aplikasi tersebut berjalan dengan baik dari respon yang diberikan hingga *feedback* dari masyarakat. Serta pemeliharaan peralatan dan perlengkapan yang digunakan sehingga *trouble* aplikasi tidak terjadi.

Dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah unsur keempat yang mencirikan pelayanan publik yang baik. Pada unsur ini jika dikaitkan dengan hasil penelitian, maka dapat dilihat dari salah satu menu layanan yaitu pada forum warga. Respon yang diberikan oleh anggota piket yang sesegera mungkin menjawab pertanyaan dari masyarakat. Seperti halnya pertanyaan umum yang dipertanyakan masyarakat langsung diberikan jawaban dengan tepat, sedangkan pertanyaan yang memerlukan konsultasi dengan satuan fungsi terkait maka akan dijawab setelah pertanyaan tersebut dikonsultasikan dengan jangkauan waktu paling lama 30 menit.

Unsur kelima yang dikemukakan Kasmir adalah dapat berkomunikasi dengan baik. Dengan adanya aplikasi ini, dapat menjalin interaksi antara anggota Polres Lumajang dengan masyarakat melalui layanan-

layanan yang diberikan. Adanya menu info terkini, info Covid-19 dan info G Semeru yang dapat dikatakan sebagai cara anggota kepolisian Polres Lumajang berkomunikasi terkait informasi-informasi tersebut kepada masyarakat secara tidak langsung. Selain itu forum warga juga sebagai wujud media komunikasi antara pihak kepolisian dengan masyarakat tanpa mengharuskan bertemu tatap muka. .

Unsur yang keenam yaitu dapat menjaga kerahasiaan di setiap transaksi. Kerahasiaan dari suatu transaksi merupakan hal yang sensitif. Sehingga dalam mencari data perlu adanya batasan. Kerahasiaan ini menyangkut informasi pribadi pelanggan atau masyarakat. Dalam hal ini berupa kerahasiaan transaksi ada pada transaksi pengawalan dan data informasi pribadi masyarakat pada pelayanan yang dibutuhkan.

Mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang memadai adalah unsur ketujuh dalam unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik. Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa pemilihan anggota tim didasarkan dengan melihat kemampuan IT yang dimiliki oleh anggota yang bersangkutan. Hal tersebut juga memperhatikan relevansi keilmuan yang dimiliki dengan konsep program. Selain itu, diberikannya pelatihan-pelatihan yang berkaitan seperti pelatihan IT berupa CCTV dan GPS serta pembinaan dari Kasitipol.

Selanjutnya adalah berusaha memahami kebutuhan masyarakat. Dibuatnya aplikasi ini merupakan salah satu wujud anggota kepolisian memenuhi kebutuhan masyarakat dimana pelayanan yang diberikan secara langsung tidak memberikan informasi yang cukup sehingga terkadang masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi berkas yang kurang.

Unsur yang terakhir adalah dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Secara umum, anggota kepolisian bertugas dalam mengayomi dan melindungi masyarakat. Tentunya masyarakat akan percaya pada anggota kepolisian. Pemberian kepercayaan ini dilakukan dengan respon yang tanggap dalam keadaan darurat. Serta pemberian pengamanan dalam acara atau situasi tertentu.

Selain itu, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 terkait prinsip-prinsip *Good Governance* yang terdiri dari akuntabilitas, profesionalitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi serta partisipasi, efisiensi dan efektivitas, serta supremasi hukum dan dapat diterima oleh kalangan masyarakat (Rahmadana, 2020). Jika dikaitkan dengan hasil analisis unsur-unsur pelayanan publik yang baik menurut Kasmir, dapat dikatakan upaya yang dilakukan Polres Lumajang telah memenuhi unsur-unsur tersebut serta memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance* utamanya dalam prinsip pelayanan prima yang meliputi prosedur pelayanan yang baik, kejelasan tariff, kepastian waktu dalam memperoleh layanan, mudahnya akses pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana yang tercukupi, serta pelayanan yang diberikan pegawai dengan ramah dan disiplin. Hal tersebut dibuktikan dengan respon positif masyarakat serta penilaian kinerja yang diperoleh Polres Lumajang dalam kategori ‘sangat baik’.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh dan pengkajian data menggunakan teori terdapatnya dua hal penting dalam manajemen strategis yang dikemukakan oleh Niswah dan Meirinawati mengenai manajemen strategis Lumajang Presisi untuk mewujudkan *Smart Police* di Polres Lumajang dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi Lumajang Presisi ini memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan kepolisian. Tampilan menu aplikasi Lumajang Presisi yang minimalis, lengkap dan mudah dimengerti serta kemudahan dalam memperoleh akses aplikasi yaitu dengan mengunduh di *Google Playstore* dapat mempermudah masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Namun, kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ini dengan bijak masih perlu ditingkatkan karena masih banyak masyarakat yang menggunakan telepon darurat dan *panic button* sebagai bahan candaan atau *prank*.

Selain itu, evaluasi aplikasi ini dilakukan secara rutin setiap hari dengan mengirimkan laporan *list* telepon darurat yang masuk, laporan pergerakan GPS kendaraan operasional Polsek jajaran, dan laporan penilaian Lumajang Presisi kepada Kapolres dan Wakapolres melalui grup *WhatsApp* sebagai wujud kontrol berjalannya aplikasi serta sebagai pijakan pengambilan langkah selanjutnya demi berjalannya aplikasi Lumajang Presisi dengan baik. Serta pendanaan secara rutin diberikan untuk pemeliharaan peralatan dan perlengkapan monitoring.

Saran

Dari hasil penelitian di atas, saran yang dapat peneliti berikan mengenai “Manajemen Strategis Lumajang Presisi Untuk Mewujudkan *Smart Police* di Polres Lumajang” yaitu sebagai berikut:

1. Dalam merencanakan suatu program perlu disusun secara terstruktur sehingga dapat lebih jelas arah, tujuan, dan kebijakan yang diaplikasikan;
2. Memberikan sanksi tegas terhadap pelaku *prank* sehingga dapat mengurangi dan memberikan kesadaran yang lebih lagi pada masyarakat untuk menggunakan aplikasi secara bijak;
3. Menu layanan perlu diperbaiki agar terintegrasi menjadi satu kesatuan tanpa perlu di sambungkan pada *website*;
4. Perlu menyusun target capaian sehingga dalam waktu yang ditentukan dapat mengalami peningkatan pengguna maupun efektifitas;
5. Perlu menambahkan proteksi lebih pada tombol *panic button* sehingga dapat teridentifikasi yang benar-benar darurat dan yang hanya melakukan *prank*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih saya tujukan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan artikel ini, diantaranya yaitu kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa;
2. Ibu Dra. Meirinawati, M. AP. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan masukan;
3. Ibu Eva Hany Fanida, S. AP., M. AP. selaku dosen penguji;
4. Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S. AP., M. AP. selaku dosen penguji;
5. Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, M. Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara;
6. Bripda Muhammad Rizki Hariadi selaku narasumber utama Aplikasi Lumajang Presisi dari Polres Lumajang;
7. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan semangat; dan
8. Alif Widya selaku teman sejawat yang senantiasa menjadi *support system* dan *partner* positif sehingga menambah semangat dalam mengerjakan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisah. (2018). Usulan Perencanaan Smart City: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 59. <https://doi.org/10.17933/mti.v8i1.103>
- Cohen, B. (2012, September 9). *What Exactly is a Smart City* [FastCo.Exist]. <http://www.fastcoexist.com/1680538/what-exactly-is-a-smart-city>
- Danendra, I. B. K. (2012). *Kedudukan Dan Fungsi Kepolisian Dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia*. I No. 4, 19.
- Febriana, N. (2021). Manajemen Strategi Pengelolaan Desa Agrowisata Oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Watesari Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 9, 14.
- Herlina, V. (2021). Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai: (Improving the Quality of Public Services based on Individual Characteristics and Employee Career Development). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 51–56. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p51-56>
- Hidayat, A. (2016). *Peningkatan Layanan Publik Melalui Smart Governance dan Smart Mobility*. 4, 87–156.
- Humas Polri. (2021). *Road Map Transformasi Menuju Polri yang Presisi*. <https://tribratanews.polri.go.id/cdn/tbn/leaflet/2021/02/16/1/mag-tbn-transformasi-menuju-polri-yang-presisi-ecd.pdf>
- Jaladriyanta, S. (2020). *Polri Menuju Smart Police*. 14, 12.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2012, Desember 13). *Smart Police Service*. <https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/smart-police-service>
- Lopes, N. V. (2017). Smart governance: A key factor for smart cities implementation. *2017 IEEE International Conference on Smart Grid and Smart Cities (ICSGSC)*, 277–282. <https://doi.org/10.1109/ICSGSC.2017.8038591>
- lumajangsatu.com. (2018, Oktober 12). *Komentar Warganet Apresiasi Kinerja Polres Lumajang Tangkap Begal*. <https://m.lumajangsatu.com/baca/komentar-warganet-apresiasi-kinerja-polres-lumajang-tangkap-begal>
- Meirinawati, M., Fanida, E. H., & Prabawati, I. (2018). Strategy Management of Hazardous and Toxic Waste Processing by PT Artama Sentosa Indonesia (Study of Transporting and Collecting Hazardous and Toxic Waste). *Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018)*. Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018), Bali, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.39>
- Meirinawati, & Niswah, F. (2015). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Unesa Pers.
- Novianto, E. (2019). *Manajemen Strategis*. DEEPUBLISH. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=SdLGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=buku+Manajemen+Strategi+Efri+Novianto&ots=C29OafsBU2&sig=jGkicoxQff2pQulz-feW8cpolu8>
- 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, 012161. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Pratama, Y. A. (2021, Agustus 6). *Masalah Pelayanan Publik Yang Paling Sering Diadukan ke Ombudsman* [Gatra.com]. <https://www.gatra.com/detail/news/518956/politik/masalah-pelayanan-publik-yang-paling-sering-diadukan-ke-ombudsman>
- Rahmadana, M. F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=2xA BEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=PELAYANA N+PUBLIK&ots=X_a5WGGUXh&sig=tOAie5WIKt NUDsl0u9X1_6VwW4U&redir_esc=y#v=onepage&q=PELAYANAN%20PUBLIK&f=false
- Saputra, B., Fajri, H., & Eprilianto, D. F. (2020). Is Public Service Motivation Important to Improve the Performance and Job Satisfaction of Civil Servants?: *Proceedings of the Brawijaya International Conference on Multidisciplinary Sciences and Technology (BICMST 2020)*. Brawijaya International Conference on Multidisciplinary Sciences and Technology (BICMST 2020), Malang, Indonesia. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201021.005>
- Sulistiyanto, A. (2021). *Hanjar Smart Policing Sekolah Inspektur Polisi Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan Polri*. Biro Kurikulum Lemdiklat Polri.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2002).

