

**STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi (SI) dan mencapai gelar Sarjana Komputer.

Oleh :

KHODIJAH

NIM 162410101036

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS JEMBER

2020



**STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh :

KHODIJAH

NIM 162410101036

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Abah Hasyim Ubaidillah dan Ibunda Rosyidah;
3. Saudara tercinta Muhammad Amjad dan Saudari tercinta Zulfan Nabrisah;
4. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Keluarga besar Infinity yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

MOTTO

*“Allah akan mengabulkan doa-doa kita ketika kita sudah siap, bukan ketika kita
menginginkannya.”*
-Gus Baha’-



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khodijah

NIM : 162410101036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Studi Kualitatif Terhadap Penggunaan Aplikasi War (We Are Ready) Sebagai Kanal Pengaduan Warga Di Wilayah Kabupaten Jember (Studi Kasus: Polres Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Oktober 2020

Yang menyatakan,

Khodijah

NIM 162410101036

SKRIPSI

**STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)**

Oleh :

KHODIJAH

NIM 162410101036

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr.Saiful Bukhori, ST., M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Studi Kualitatif Terhadap Penggunaan Aplikasi War (We Are Ready) Sebagai Kanal Pengaduan Warga Di Wilayah Kabupaten Jember (Studi Kasus: Polres Jember)”, telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal :

Tempat :

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom.
NIP. 196811131994121001

Beny Prasetyo, S.Kom, M.Kom.
NIP.760016852

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Studi Kualitatif Terhadap Penggunaan Aplikasi War (We Are Ready) Sebagai Kanal Pengaduan Warga Di Wilayah Kabupaten Jember (Studi Kasus: Polres Jember)”, telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal :

Tempat :

Tim Penguji:

Penguji I,

Penguji II,

Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI.
NIP. 198706192014041001

Fajrin Nurman Arifin, S.T., M.Eng..
NIP. 19851128015041002

mengesahkan

a.n Dekan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, S.T., M.Kom

NIP 196811131994121001

RINGKASAN

Studi Kualitatif Terhadap Penggunaan Aplikasi WAR (We Are Ready) Sebagai Kanal Pengaduan Warga di Wilayah Kabupaten Jember. (Studi Kasus : Polres Jember), Khodijah, 162410101036, 130 Halaman; Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Aplikasi War (We are ready) ialah layanan TI berbasis android yang berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan publik yang ada di Polisi Resort Jember (Polres Jember, 2019). Aplikasi ini menjadi perantara masyarakat Jember dengan Polisi, yang mencakup kebutuhan keamanan dan pelayanan publik yang terkait dengan tugas dan tanggungjawab kepolisian. Pada tahun pertama, aplikasi WAR mampu berjalan dan diterima oleh masyarakat dengan antusias yang tinggi, namun di tahun kedua aplikasi WAR mengalami penurunan aktivitas pengguna, bahkan pada tahun 2020 warga yang melapor pada aplikasi WAR sejumlah 1-2 pelapor per bulannya. Warga jember lebih memilih melapor dengan datang langsung ke SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Tepadu) dengan Jumlah laporan minimal 200 setiap bulannya. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mencari alasan penggunaan aplikasi war mulai menurun. Penelitian kualitatif digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui manfaat dan hal yang memotivasi warga untuk menggunakan aplikasi WAR, serta mengetahui faktor-faktor internal dan eksternal yang menjadi alasan warga Jember yang melapor melalui SPKT.

Pada penelitian ini akan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus karena pendekatan studi kasus berupa penelitian yang mengeksplor kasus yang sedang terjadi, melalui pengumpulan data yang detail dengan melibatkan informan dan sumber majemuk, misalnya; pengamatan, wawancara, dokumentasi, rekaman arsip (Yin, 2002). Setelah dilakukan pengumpulan data dilanjutkan dengan analisa data dengan tujuan agar data atau informasi yang dikumpulkan menjadi jelas, analisa data yang di gunakan sebagaimana yang diajukan oleh (Miles & Huberman, 1994) berupa *Data Collection, Data Reduction, Data Display, dan Conclusion*. Dilanjutkan dengan

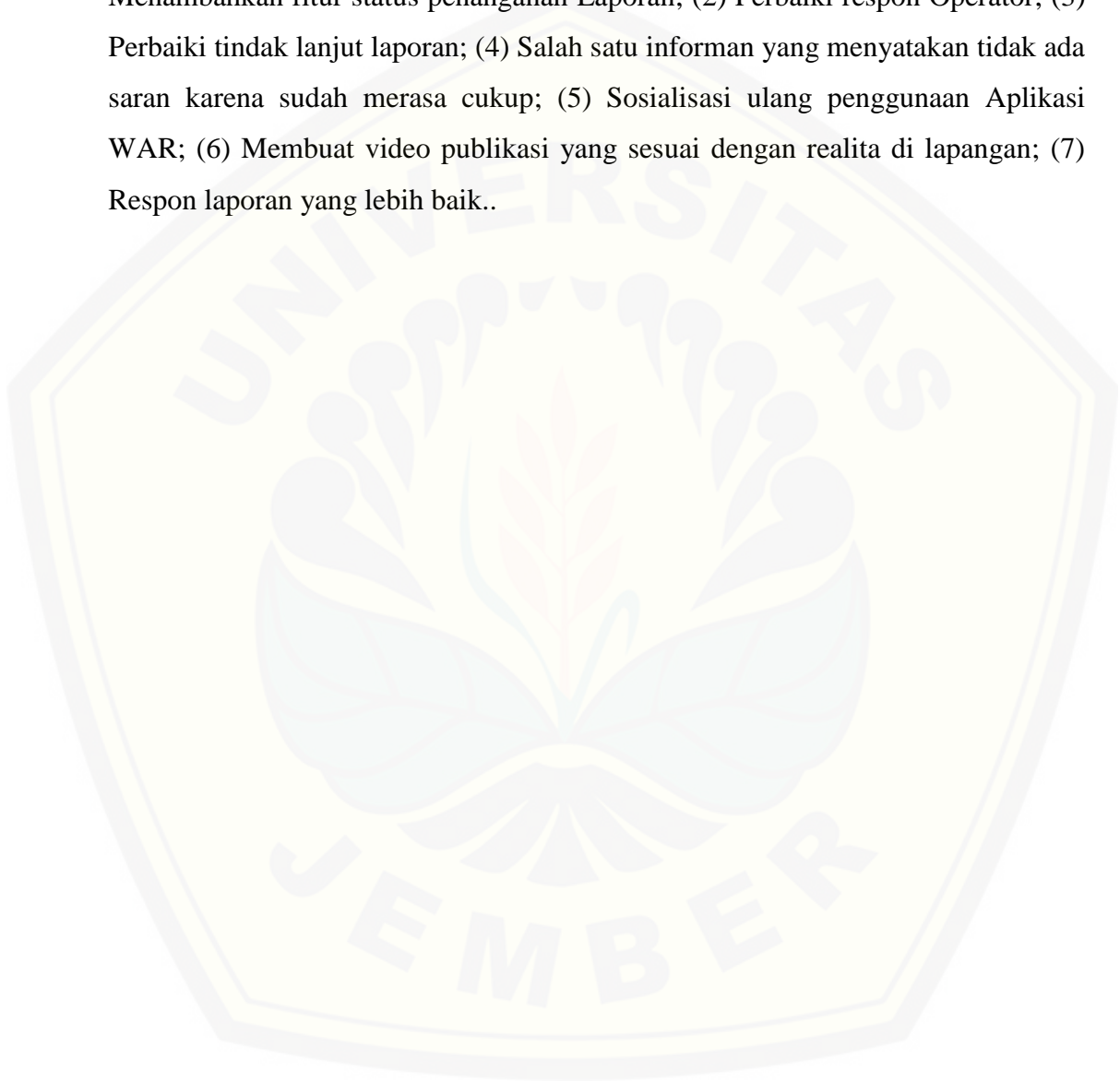
pengujian keabsahan data menggunakan Triangulasi, Triangulasi digunakan sebagai uji keabsahan data pada penelitian ini dengan melakukan kembali dokumentasi, rekaman arsip, wawancara kepada waktu dan tempat yang berbeda. Data yang telah terbukti keabsahan nya akan dikelola sehingga dapat disimpulkan hasil dari penelitian.

Penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah berupa perancangan Model Motivasi Pelaporan Warga, Perancangan Model Alasan Internal dan Eksternal Pelaporan Warga dan Mengetahui Rekomendasi dari Warga Jember yang perlu dilakukan oleh POLRES Jember untuk meningkatkan Penggunaan Aplikasi WAR berdasarkan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini berupa faktor yang memotivasi warga untuk menggunakan Aplikasi WAR dan menginstall nya berupa (1) mengetahui dari *Playstore*; (2) Mendapatkan saran dari rekan POLRES; (3) Murni Ingin menginstall aplikasi WAR karena keinginan sendiri, dan (4) Salah satu informan yang berprofesi sebagai pengacara POLRES sehingga mengetahui segala perkembangan yang terjadi di POLRES. Selanjutnya, manfaat yang dirasakan warga setelah menggunakan Aplikasi WAR 2 diantara 3 informan menyatakan belum merasakan manfaat dari penggunaan Aplikasi WAR sedangkan seorang informan menyatakan “Dalam keadaan darurat dimanapun dan kapanpun dapat melapor suatu kasus dengan cepat”. Sehingga hasil akhir dari ketiga informan yang menggunakan aplikasi WAR berupa 2 informan tidak menggunakan aplikasi WAR dan 1 Informan yang masih menggunakan Aplikasi WAR.

Selanjutnya, mengenai alasan atau faktor Internal (faktor dari dalam diri warga) sehingga warga tidak menggunakan Aplikasi WAR kembali dan memilih melapor melalui SPKT, setiap informan merasakan ketidakpuasan dalam menggunakan aplikasi WAR sesuai yang telah disampaikan yaitu (1) Tidak ada respon; (2) Tidak ada keterangan; (3) Tidak mendapat kecepatan respon saat melapor. Sedangkan alasan atau faktor Eksternal (faktor dari SPKT) sehingga warga memilih melapor melalui SPKT, Informan menyatakan respon saat melapor melalui SPKT yang berupa (1) Cepat dalam menanggapi laporan, dan; (2) Mendapatkan respon yang baik saat melapor di SPKT yang sesuai dengan

penyampaian para informan. Sehingga hasil dari ketiga informan yang melapor melalui SPKT ialah lebih memilih melapor melalui SPKT dan tidak menggunakan WAR kembali.

Rekomendasi dari warga kepada pihak POLRES Jember yaitu, (1) Menambahkan fitur status penanganan Laporan; (2) Perbaiki respon Operator; (3) Perbaiki tindak lanjut laporan; (4) Salah satu informan yang menyatakan tidak ada saran karena sudah merasa cukup; (5) Sosialisasi ulang penggunaan Aplikasi WAR; (6) Membuat video publikasi yang sesuai dengan realita di lapangan; (7) Respon laporan yang lebih baik..



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Studi Kualitatif Terhadap Penggunaan Aplikasi War (We Are Ready) Sebagai Kanal Pengaduan Warga Di Wilayah Kabupaten Jember (Studi Kasus: Polres Jember)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember sekaligus selaku Dosen Pembimbing Utama;
2. Beny Prasetyo, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing serta Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Muhamad Arief Hidayat S.Kom.,M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. Polres Jember selaku penyedia aplikasi WAR (We Are Ready) yang telah memberikan izin penelitian;
6. Abah Hasyim Ubaidillah, Ibunda Rosyidah, saudara Mohammad Amjad dan saudari Zulfan Nabrisah yang selalu mendukung, mendoakan dan menjadi sponsor utama penulis;
7. Sahabat pondokku Isnaini, Ika izzatuz zahro, Lailatul Chudriah, Novinda Putri dan Mareta Putri yang telah bersedia menemani setiap waktu untuk membantu dan menyemangati;
8. Sahabat pejuang skripsi Chartin Wulan Alhana yang telah menyemangati untuk merampungkan penelitian;

9. Terimakasih untuk yang selalu menemani dan pendukung saat skripsi Rikke Frizilia Id'Ha, Nengah Adinda Prastari Putrid dan Retno Dwi Cahyati ;
10. Keluarga kecil atas dukungan dan doanya (Susu Kental Manis dan Squad);
11. Terimakasih kepada My Lp, MO, Pri, Mi yang mau di ajak kerjasama selama mengerjakan skripsi mulai dari menemani dan mengantarkan kemanapun selama kuliah;
12. Teman-teman organisasi layaknya keluarga dari LaOS, Al-Azhar,RTIK Jember, dan yang lainnya yang tak bisa ku sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman seperjuangan Infinity angkatan 2016.
14. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis selama menempuh pendidikan S1;
15. Keluarga kecil KKN 149 Jetis,Besuki;
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 22 Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN PENGUJI.....	i
RINGKASAN	ii
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 TUJUAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
1.5 BATASAN MASALAH.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 E-Government.....	10

2.3 Perancangan Model Alir Analisis Data	11
2.4 SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu).....	12
2.4.1 Visi, Misi dan Fungsi SPKT POLRES Jember.....	13
2.5 WAR (We Are Ready).....	14
2.5.1 Motto Aplikasi WAR.....	14
2.5.2 SOP Aplikasi WAR	14
2.5.3 Fitur - Fitur pada Aplikasi WAR	15
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Identifikasi Masalah.....	17
3.2 Studi Literatur	18
3.3 Pengamatan Pra-Penelitian	18
3.4 Rancangan Penelitian Kualitatif	19
3.3.1 Setting Lokasi dan Objek Penelitian.....	19
3.3.2 Setting Informan Penelitian	20
3.3.3 Setting Instrumen Penelitian.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.6 Analisis Data.....	27
3.7 Pengujian Keabsahan Data Penelitian	29
3.8 Perancangan Model Motivasi Pelaporan Warga.....	29
3.9 Perancangan Model Alasan Internal dan Eksternal Pelaporan Warga	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	31
4.2 Kualifikasi Studi Kasus	31
4.3 Karakteristik Studi Kasus	32
4.4 Kualifikasi Informan.....	32

4.5 Karakteristik Informan.....	33
4.5.1 Profil Informan Internal	33
4.5.2 Profil Informan Eksternal (Pelaporan melalui WAR)	34
4.5.3 Profil Informan Eksternal (Pelaporan melalui SPKT).....	36
4.6 Pengumpulan Data.....	39
4.6.1 Data Pelaporan Melalui SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). 39	
4.6.2 Perkembangan Penerapan Aplikasi WAR (We Are Ready).....	44
4.7 Analisis Data Studi Kasus	68
4.7.1 <i>Data Collection</i> (Pengumpulan Data).....	68
4.7.2 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data).....	68
4.7.3 <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	78
4.7.4 <i>Conclusion or Verifying</i> (Penerarikan Kesimpulan)	78
4.8 Hasil Uji Keabsahan Data Penelitian.....	79
4.9 Perancangan Model Motivasi Pelaporan Warga.....	80
4.10 Perancangan Model Alasan Internal dan Eksternal Pelaporan Warga	84
BAB 5. PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pendekatan Studi Kasus (Sumber: Creswell, 2013).....	6
Gambar 2.2 Komponen Analisis data : Model Alir	11
Gambar 2.4 Model transformasi kerugian berhenti merokok (Sumber: Miles & Huberman, 2004	12
Gambar 2.5 Fitur Data Lokasi (Sumber: WAR Pores Jember, 2019).....	15
Gambar 2.6 Fitur Info & Layanan POLRES (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)	16
Gambar 2.7. Fitur Kirim Pengaduan (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)...	17
Gambar 2.8 Fitur Call Center (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019).....	17
Gambar 2.9 Fitur Satlantas (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019).....	18
Gambar 2.10 Fitur Kentongan (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	17
Gambar 3.2 Peta Pertanyaan Informan Internal SPKT (Rudi).....	23
Gambar 3.3. Peta Pertanyaan Informan Internal SITIPOL (Faisal).....	24
Gambar 3.4Peta Pertanyaan Informan Pelapor di Aplikasi WAR (Abdul Hadi, Anasrul, Saifullah)	25
Gambar 3.5. Peta Pertanyaan Informan Pelapor di SPKT (Taufiq Luthfianto, Masyhuda, Farid)	26
Gambar 4.1 Rekap Laporan Warga Melalui SPKT Bulan April (Sumber: SPKT POLRES Jember,2020)	40
Gambar 4.2 Rekap Laporan Warga Melalui SPKT Bulan Februari (Sumber: SPKT POLRES Jember,2020)	41
Gambar 4.3 Rekap Laporan Bulanan SPKT POLRES pada Pembukuan Laporan Warga (Sumber: SPKT POLRES Jember, 2020).....	41
Gambar 4.4 Grafik Pelaporan Warga Tahun 2016 (Sumber: WAR POLRES Jember, 2020).....	44

Gambar 4.5 Grafik Pelaporan Warga Tahun 2017 (Sumber: WAR POLRES Jember, 2020).....	45
Gambar 4.6 Grafik Pelaporan Warga Tahun 2018 (Sumber: WAR POLRES Jember, 2020).....	45
Gambar 4.7 Grafik Pelaporan Warga Tahun 2019 (Sumber: WAR POLRES Jember, 2020).....	46
Gambar 4.8. Grafik Pelaporan Warga Tahun 2020 (Sumber: WAR POLRES Jember, 2020).....	46
Gambar 4.9. Laporan Warga Melalui Aplikasi WAR (Sumber: Website WAR POLRES Jember,2020).....	51
Gambar 4.10. SPKT POLRES Jember sebagai Tempat Pelaporan Warga (Sumber: Foto Pribadi)	51
Gambar 4.11SOP Alur Laporan Warga menggunakan WAR (Sumber: SITIPOL POLRES Jember, 2020).....	52
Gambar 4.12Struktur Lembaga POLRES Jember (Sumber: POLRES Jember,2020).....	52
Gambar 4.13 Banner depan POLRES Jember sebagai Media Pemberitahuan adanya Aplikasi WAR (Sumber: Foto Pribadi).....	53
Gambar 4.14 User Interface WAR pertama kali saat di publikasikan	53
Gambar 4.15 Pola pada informan Abdul Hadi sebagai pengguna WAR.....	69
Gambar 4.16 Pola pada informan Anasrul sebagai pengguna WAR.....	70
Gambar 4.17 Pola pada infroman Saiful sebagai pengguna WAR	71
Gambar 4.18 Pola ringkasan pelaporan warga melalui Aplikasi WAR.....	72
Gambar 4.19 Reduksi data Pola pelaporan warga melalui Aplikasi WAR.....	73
Gambar 4.20 Pola pada informan Taufiq sebagai Pelapor melalui SPKT.....	74
Gambar 4.21 Pola pada informan Masyhuda sebagai Pelapor melalui SPKT.....	75
Gambar 4.22 Pola pada informan Farid sebagai Pelapor melalui SPKT	76
Gambar 4.23 Pola ringkasan pelaporan warga melalui SPKT.....	77
Gambar 4.24 Reduksi data Pola pelaporan warga melalui SPKT.....	78
Gambar 4.25 Model Motivasi Pelaporan Warga.....	81
Gambar 4.26 Model Alasan Internal dan Eksternal Pelaporan Warga	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan ciri-ciri dari kelima pendekatan kualitatif.....	8
Tabel 4.1 Pernyataan Penting terkait Perkembangan Aplikasi WAR dari para Informan.....	42
Tabel 4.2 Pernyataan Penting terkait Perkembangan Aplikasi WAR dari para Informan.....	47
Tabel 4.3. Perkembangan dan Tanggapan POLRES Jember pada awal tahun 2016 sampai tahun 2020.....	50
Tabel 4.4 Pernyataan terkait Pelaporan para Informan WAR dalam hal melaporkan suatu kasus.....	54
Tabel 4.5 Pernyataan dan tanggapan terkait Pelaporan para Informan SPKT dalam hal melaporkan suatu kasus.....	61
Tabel 4.6 Triangulasi Waktu dan Tempat.....	80

BAB 1.PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah.

1.1 LATAR BELAKANG

Media online adalah sebuah sarana komunikasi yang diakses melalui website maupun aplikasi dan terhubung dengan internet. Media online juga di gunakan oleh berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan bahkan sistem pemerintahan (Prasanti & Indriani, 2018). Untuk meningkatkan pelayanan yang optimal serta menjadi daya saing pada suatu organisasi, teknologi informasi saat ini menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu organisasi. Oleh sebab itu, teknologi informasi diterapkan pada setiap organisasi agar meningkatkan efektifitas dan efesiensi serta nilai tambah berupa keunggulan kompetitif yang diharapkan oleh suatu organisasi. (Kodarisman & Nugroho, 2013).

Salah satu kunci kesuksesan dari layanan TI adalah kualitas layanan TI. Menurut Nilasari dan Istiati (2015), makna dari kata kualitas sendiri merupakan kesesuaian dalam kebutuhan, penggunaan dan tujuan, yang berarti suatu produk atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna. Sehingga, kualitas layanan TI merupakan kesesuaian suatu layanan TI dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna. Pemanfaatan TI pada organisasi atau pemerintahan telah banyak digunakan demi kemudahan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Sistem yang dipakai pada suatu organisasi pemerintahan dapat disebut dengan *e-Governmennt*. *E-Governmennt* bertujuan untuk memberi pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat kepada masyarakat (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2007). Pada kabupaten Jember pemanfaatan IT pada kinerja pemerintahan (*e-Government*) telah dilaksanakan, salah satunya pada Kepolisian Resot Jember berupa Aplikasi WAR (We Are Ready).

WAR ialah layanan TI berbasis *android* yang berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan publik yang ada di Polisi Resort Jember (Polres Jember,

2019). Aplikasi ini akan menjadi perantara masyarakat Jember dengan Polisi, yang mencakup kebutuhan keamanan dan pelayanan publik yang terkait dengan tugas dan tanggungjawab kepolisian, mencakup kebutuhan keamanan, pengaduan suatu masalah maupun kebutuhan pada SATLANTAS Jember seperti perpanjangan SIM Online dan info SATLANTAS. Dilihat dari segi fungsi dan manfaat, aplikasi WAR dinilai penting dalam menunjang tugas pokok kepolisian sesuai dengan (Undang-Undang No 2, 2002) tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu (1) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (2) menegakkan hukum, dan; (3) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kepala Bagian Humas, WAR diresmikan pada tahun 2016 bersamaan dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh POLRES Jember kepada masyarakat Jember yang terbagi atas 6 Rayon (31 kecamatan) dan berkoordinasi langsung dengan Polsek setempat Aplikasi ini berfungsi sebagai media layanan serta pengaduan suatu permasalahan yang berada di wilayah jember.

Pada tahun pertama, aplikasi WAR mampu berjalan dan diterima oleh masyarakat dengan antusias yang tinggi, namun di tahun kedua aplikasi WAR mengalami penurunan aktivitas pengguna, bahkan pada tahun 2020 warga yang melapor pada aplikasi WAR sekitar 1-2 pelapor setiap bulan nya. Warga Jember lebih memilih pelaporan dengan datang langsung ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) dengan jumlah laporan minimal 200 laporan setiap bulan nya. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mencari alasan penggunaan aplikasi WAR mulai menurun.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaduan warga Jember yang datang langsung ke SPKT atau melalui aplikasi WAR dengan pendekatan Studi Kasus. Menurut McMillan dan Scumacher (2001), penelitian dibedakan atas dua pendekatan yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Dimana pendekatan kuantitatif lebih memperhatikan reliabilitas skor yang telah diperoleh melalui instrumen penelitian dan menggunakan hipotesis yang di tentukan pada awal penelitian, berbeda dengan penelitian kualitatif dimana hipotesis dikembangkan sejalan dengan penelitian

atau saat penelitian, kemudian lebih menganggap cukup dengan reliabilitas penyimpulan dan menggunakan validitas melalui sumber informasi.

Penelitian kualitatif memiliki beberapa pendekatan, salah satu pendekatan kualitatif ialah pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah salah satu metode dari penelitian kualitatif, yang pada umumnya merupakan strategi yang lebih mengarah kepada pokok pertanyaan yang berkenaan dengan bagaimana atau mengapa. Studi kasus pula diaplikasikan untuk penelitian evaluasi (Yin, 2002). Sedangkan menurut Mulyana (2008), menyatakan Studi kasus ialah penjelasan komprehensif dan uraian tentang berbagai aspek individu, suatu kelompok, atau organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Penggunaan studi kasus di rasa cocok dengan penelitian karena peneliti turun langsung ke lapangan untuk pengumpulan data yang detail baik melibatkan informan maupun partisipan. Penelitian kualitatif ini berfokus untuk mengetahui manfaat dan hal yang memotivasi warga dalam penggunaan aplikasi WAR serta mengetahui faktor-faktor internal dan eksternal yang menjadi alasan warga Jember yang tidak menggunakan aplikasi WAR.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dapat mengetahui faktor-faktor yang memotivasi warga untuk menggunakan aplikasi WAR dan manfaat yang di dapatkan bagi warga setelah menggunakan aplikasi WAR, serta faktor-faktor yang menjadi penyebab masyarakat Jember lebih memilih melapor melalui SPKT baik secara internal maupun eksternal. Setelah peneliti menemukan permasalahan dari kedua faktor tersebut, maka akan menghasilkan rekomendasi dari warga yang perlu dilakukan oleh POLRES Jember untuk meningkatkan pengguna aplikasi WAR. Penelitian ini menggunakan studi kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang melalui 3 tahap pengumpulan data yang berupa dokumentasi, rekaman arsip dan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam aplikasi WAR yang kemudian akan dilaksanakan analisa data dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan dari data yang di dapatkan selama penelitian yang akan dilanjutkan dengan Uji absah data dengan menggunakan Triangulasi yang akan menghasilkan Perancangan Model Motivasi Pelaporan Warga dan Perancangan Model Alasan Internal dan Eksternal Pelaporan Warga.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Faktor-faktor apakah yang memotivasi warga untuk menggunakan Aplikasi WAR dan manfaat apa sajakah bagi warga yang menggunakan Aplikasi WAR?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi penyebab masyarakat jember lebih memilih pelaporan secara datang langsung ke SPKT baik secara Internal dan Eksternal?
3. Rekomendasi apa dari warga Jember yang perlu dilakukan oleh POLRES jember untuk meningkatkan pengguna Aplikasi WAR dengan metode studi kasus?

1.3 TUJUAN

1. Mendapatkan informasi faktor-faktor yang memotivasi warga untuk menggunakan aplikasi WAR serta mengetahui manfaat pada pengguna aplikasi WAR.
2. Menemukan faktor-faktor yang menjadi penyebab masyarakat jember memilih melapor dengan hadir langsung ke SPKT POLRES Jember.
3. Mengetahui rekomendasi dari warga Jember yang perlu dilakukan oleh Pores Jember untuk meningkatkan pengguna aplikasi WAR berdasarkan Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi POLRES Jember
Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi POLRES jember dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas Aplikasi WAR. Selain itu juga dapat mengetahui hasil rekomendasi berupa saran untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi ketika hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan tujuan ada nya aplikasi WAR.
2. Bagi Warga Jember

Penelitian ini dapat membangun pengetahuan masyarakat terhadap Aplikasi WAR yang dapat membantu aktivitas warga jember dalam menangani suatu kasus yang terjadi.

3. Bagi Peneliti

Selain itu untuk menambah referensi penulis terkait dengan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan Studi Kasus terhadap pengimplementasian Aplikasi WAR pada POLRES beserta masyarakat Jember.

1.5 BATASAN MASALAH

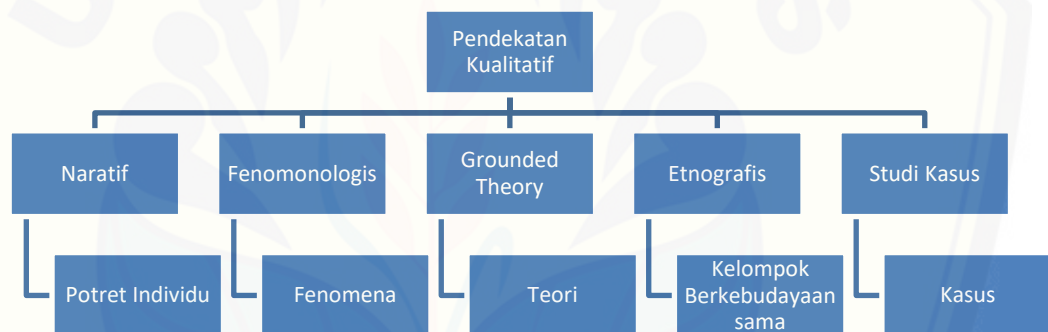
1. Objek informan terbagi menjadi dua kategori berupa informan dari internal SPKT POLRES Jember dan informan eksternal yaitu warga jember yang melakukan pengaduan.
2. Informan penelitian ialah informan yang memenuhi kualifikasi pada penelitian ini.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan tentang teori-teori dan pustaka yang akan digunakan dalam penelitian. Teori-teori ini dari berbagai sumber baik literatur, jurnal serta internet. Teori yang dibahas meliputi teori tentang:

2.1 Penelitian Terdahulu

John W Creswell dalam bukunya “Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih di Antara Lima Pendekatan” membahas perbandingan dari 5 pendekatan. Pada dasarnya ada lima pendekatan menggunakan penelitian kualitatif (Creswell, 2013) seperti bagan di bawah ini:



Gambar 2.1 Pendekatan Studi Kasus (Sumber: Creswell, 2013)

Pengertian dari 5 pendekatan kualitatif berupa:

1. Pendekatan naratif ialah fenomena yang sedang dipelajari, contoh nya berupa menganalisis prosedur cerita yang dituturkan (Chase, 2005).
2. Pendekatan Fenomonologis yaitu mendeskripsikan pengalaman hidup sejumlah individu, mengenai konsep atau fenomena. Fenomenologis lebih mendeskripsikan kesamaan atau umum dari semua partisipan ketika mereka mengalami suatu fenomena. Contoh nya berupa dukacita yang dialami secara universal (Van Manen, 1990).
3. Pendekatan Grounded theory ialah penelitian yang di ambil dari sudut pandang banyak nya partisipan dalam studi yang memunculkan

penjelasan umum tentang proses, aksi , atau interaksi. Misalnya, Proses yang mengembangkan program pendidikan umum (Corbin & Strauss, 1990).

4. Pendekatan Etnografis ialah penelitian yang mendeskripsikan dan menafsirkan pola yang sama dari nilai, perilaku, keyakinan, dan bahasa suatu kelompok berkebudayaan sama. Contoh nya, pandangan dunia mengenai suatu kebudayaan (Harris, 1968).
5. Penelitian Studi Kasus ialah penelitian yang mengeksplor kehidupan nyata, sistem terbatas kontemporer (kasus) atau beragam sistem terbatas (berbagai kasus), melalui pengumpulan data detail dan mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi atau sumber informasi majemuk (misalnya, pengamatan, wawancara, dokumen dan berbagai laporan). Contoh nya berupa menganalisis suatu masalah secara spesifik (Yin, 2002).

Penggunaan pendekatan studi kasus dalam penelitian ini yang akan di jelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Perbandingan ciri-ciri dari kelima pendekatan kualitatif

Ciri-ciri	Riset Naratif	Fenomonologi	Grounded Theory	Etnografi	Studi Kasus
Fokus	Mengeksplorasi Kehidupan seorang individu	Memahami esensi dari pengalaman	Mengembangkan Grounded Theory yang didasarkan data dari lapangan	Mendeskripsikan dan menafsirkan kelompok berkebudayaan sama	Mengembangkan deskripsi dan analisis mendalam tentang kasus atau beragam kasus
Tipe Permasalahan yg paling cocok untuk desain	Butuh untuk menuturkan cerita tentang pengalaman individual	Butuh untuk mendeskripsikan esensi dan fenomena	Mendasarkan teori pada pandangan dari para partisipan	Mendeskripsikan dan menafsirkan pola kebudayaan yang sama dari kelompok	Menyediakan pemahaman mendalam tentang kasus atau berbagai kasus
Latar Belakang disiplin	Mengambil dari humaniora, antropologi, sastra, sejarah, psikologi, dan sosiologi	Mengambil dari filsafat, psikologi dan pendidikan	Mengambil dari sosiologi	Mengambil dari antropologi dan sosiologi	Mengambil dari psikologi, hukum, sains, politik dan kedokteran
Satuan Analisis	Mempelajari satu atau lebih individu	Mempelajari beberapa individu yang telah mengalami fenomena yang sama	Mempelajari proses, aksi atau interaksi yang melibatkan banyak individu	Mempelajari kelompok yang memiliki kebudayaan sama	Mempelajari peristiwa, program, aktivitas, atau lebih dr satu individu
Pengumpulan Data	Menggunakan wawancara dan dokumen	Menggunakan wawancara dengan inidividu, meskipun dokumenm,	Menggunakan terutama wawancara dengan 20-60 individu	Menggunakan pengamatan dan wawancara, tetapi mungkin juga	Menggunakan beragam sumber, seperti wawancara,, pengamatan,

		pengamatan, dan kesenian juga dipertimbangkan		mengumpulkan sumber lain selama waktu di lapangan	dokumen, rekaman arisp, dan observasi
Strategi Analisis data	Menganalisis data untuk cerita, "menuturkan kembali", dan mengembangkan tema, sering kali menggunakan kronologi	Menganalisis data untuk pertanyaan-pertanyaan penting, satuan-satuan makna, deskripsi tekstual dan struktural, dan deskripsi tentang esensi	Menganalisis data melalui coding terbuka, coding aksial, dan coding selektif	Menganalisis data melalui deskripsi tentang kelompok berkebudayaan sama dan tema-tema tentang kelompok tersebut	Menganalisis data melalui deskripsi tentang kasus dan tema dari kasus dan juga lintas kasus
Laporan tertulis	Mengembangkan narasi cerita tentang kehidupan seseorang	Mendeskripsikan esensi dari pengalaman	Menyusun teori yang diilustrasikan bagan atau gambar	Mendeskripsikan bagaimana kelompok berkebudayaan sama	Mengembangkan analisis detail tentang satu atau lebih kasus

Dari kelima pendekatan tersebut yang memiliki ciri-ciri sesuai dengan penelitian ini ialah pendekatan studi kasus dan fenomenologi, dengan adanya salah satu penjelasan merinci mengenai fenomenologi yang terdapat pada halaman 108 dari buku John W Creswell yang tertulis "Eksplorasi fenomena ialah pada kelompok individu yang telah mengalami fenomena tersebut". Maka, ciri tersebut kurang cocok dengan kasus yang akan di teliti karena penelitian ini bukan hanya menelusuri dari pihak pengguna Aplikasi WAR namun juga dari pihak internal POLRES yang sesuai dengan kualifikasi informan yang di jabarkan pada subbab 4.4 dalam penelitian ini.

Robert K. Yin dalam bukunya “Desain And Method of Study Case” yang dipublikasikan oleh *Sage Publication* di London pada tahun 2002, menjelaskan bahwa penggunaan studi kasus ialah cocok dengan pokok permasalahan yang lebih mengacu kepada pertanyaan seperti bagaimana dan kenapa, bila peneliti memiliki sedikit peluang kepada pengontrolan peristiwa yang akan di selidiki, dan bila peneliti fokus pada fenomena kontemporer atau yang biasa di sebut fenomena masa kini di dalam konteks kehidupan nyata. Teknik Pengumpulan data yang sesuai dengan (Yin, 2002) berupa dokumentasi, rekaman arsip, wawancara, pengamatan, observasi partisipan, dan perangkat fisik. Pada penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data dari enam teknik yaitu wawancara, rekaman arsip dan dokumentasi.

Penelitian yang ditulis oleh Mohammad Hisyam Mohd.Hashim yang berjudul “Using Technology an Instructional E-Material Among Technical Teacher and Student inti Teaching and Learning: A Qualitative Case Study”. Penelitian ini dipublikasikan pada *International Education Studies* Vol. 8 No. 3 Tahun 2015. Tujuan dari penelitian ini yakni cara guru dan siswa teknik dalam menggunakan teknologi dan instruksional dari *e-Material* dalam kegiatan proses belajar mengajar yang sebelum ada nya *e-Material* murid teknik merasa bosan dan dengan mengandalkan buku-buku yang hanya berwarna hitam putih. Penelitian ini menghasilkan bahwa penggunaan *e-Material* telah dilakukan dan membantu sistem belajar mengajar guru dan siswa serta dengan menggunakan unsur CD, e-book yang membuat pelajaran semakin berwarna dan tidak menjenuhkan (Hashim, 2015).

2.2 E-Government

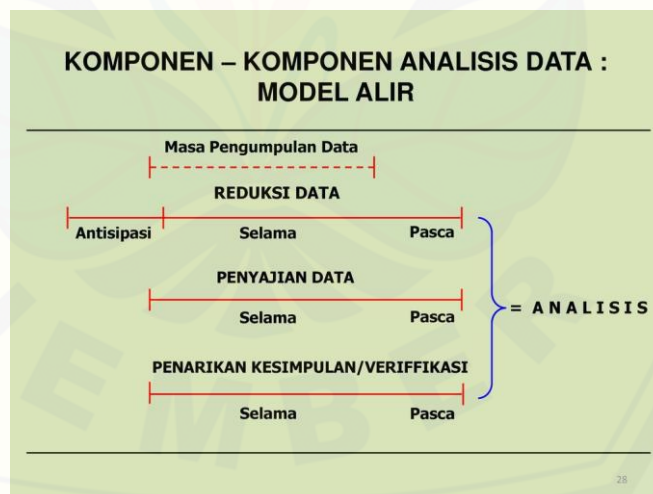
Menurut The World Bank (2002), Menyatakan *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan. *e-Government* dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi,

terutama internet dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2007).

Menurut INPRES No 3 (2003), tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan atau proses pemerintahan (*e-Government*). Sehingga, fungsi utama dari *e-Government* yaitu sebagai alat bantu dalam penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat.

2.3 Perancangan Model Alir Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1994), perancangan model alir analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga alur kegiatan tersebut menjadi kumpulan komponen yang membentuk Model alir analisis data seperti pada gambar 2.3 dibawah ini .



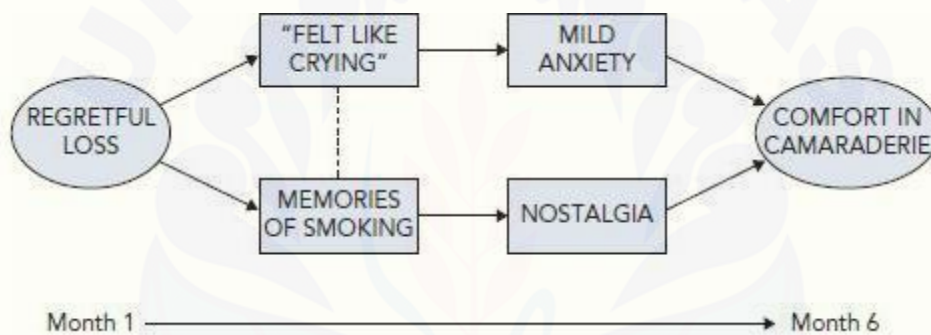
Gambar 2.2 Komponen Analisis data : Model Alir

(Sumber: Miles & Huberman, 1994)

Pada gambar diatas dapat dilihat proses reduksi data yang waktunya dimulai selama penelitian sampai pasca penelitian dan akan menghasilkan data yang sudah di reduksi (membuat ringkasan, mengkode,menelusur tema,membuat

gugus-gugus, menulis memo). Setelah proses reduksi data selesai dilakukan proses analisis berikutnya berupa penyajian data, pada proses penyajian data meliputi jenis grafik, matriks, jaringan dan bagan guna menambahkan informasi yang tersusun dan peneliti mudah memahami apa yang sedang terjadi dan menjadi penentu untuk melanjutkan pada tahap penarikan kesimpulan yang tepat. Proses penarikan kesimpulan diverifikasi saat penelitian berlangsung dengan cara di uji kebenaran nya dan kecocokan nya sehingga jelas kebenaran suatu penelitian.

Miles & Huberman pada bukunya yang berjudul “*Qualitative data analysis: a method sourcebook edition 3*” memberikan contoh model transformasi kerugian berhenti merokok seperti pada gambar 2.3 di bawah ini.



Gambar 2.3 Model transformasi kerugian berhenti merokok
(Sumber: Miles & Huberman, 2004)

Model pada gambar tersebut menunjukkan penelitian kepada perasaan informan yang berhenti merokok dalam kurun waktu 1 sampai 6 bulan mulai dari berhenti dan menghilang penyesalan sampai benar-benar yakin untuk berhenti merokok. Model tersebut dibuat dari kumpulan pola-pola yang didapatkan selama penelitian.

2.4 SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

Menurut POLRES Jember (2019), SPKT ialah salah satu pelayanan yang disediakan oleh POLRES dengan tugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau

pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan.

Fungsi lain dari SPKT ialah memberikan pelayanan masyarakat baik melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Serta penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Polres Jember, 2019).

2.4.1 Visi, Misi dan Fungsi SPKT POLRES Jember

a. Visi

Pelayanan cepat, tepat, transparan dan tidak diskriminatif yang berstandar internasional dengan meningkatkan pengetahuan serta kepuasan masyarakat tidak dipungut biaya (Polres Jember, 2019).

b. Misi

- Memberikan Pelayanan prima secara cepat, tepat, transparan dan tidak diskriminatif dengan melaksanakan sistem manajemen yang efektif untuk kepuasan masyarakat
- Memberikan kualitas pelayanan dalam menerima laporan dan pengaduan sesuai undang – undang yang berlaku
- Memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam menerima laporan dan pengaduan pada SPKT Polres Jember (Polres Jember, 2019).

c. Fungsi SPKT

Melayani Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Ijin

Keramaian, Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) (Polres Jember, 2019).

2.5 WAR (We Are Ready)

Aplikasi WAR ialah salah satu inovasi layanan TI POLRES Jember berupa aplikasi yang berbasis android. WAR merupakan aplikasi pelayanan dan pengaduan yang bersifat *realtime* dengan menyajikan fitur yang bermacam-macam. Aplikasi WAR telah terintegrasi dengan website resmi POLRES Jember, sehingga pengguna akan mendapatkan update berita tanpa harus membuka browser (Polres Jember, 2019). Pengguna aplikasi ini mencakup seluruh masyarakat Jember beserta kepolisian baik dari POLRES Jember maupun Polsek di Kabupaten Jember.

2.5.1 Motto Aplikasi WAR

Motto adalah kalimat atau kata yang memiliki makna tujuan, motivasi serta menunjukkan rasa semangat pada suatu organisasi. Motto pada Aplikasi WAR yang diciptakan oleh Polisi Resort Jember yaitu “**Kecepatan dan Layanan Prima**”.

2.5.2 SOP Aplikasi WAR

Standar operasional prosedur pelayanan WAR adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat melaporkan / mengadu melalui WAR;
2. Pelaporan / pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi program WAR melalui HP android;
3. Operator WAR melihat adanya pengaduan masyarakat melalui HP Android;
4. Operator WAR menghubungi pelapor / pengadu melalui HP untuk menanyakan identitas pelapor / pengadu dan menanyakan apa yang dilaporkan;
5. Bila pelaporan masyarakat membutuhkan tindakan kepolisian maka Operator WAR meneruskan laporan / pengaduan tersebut kepada Pa Siaga, SPKT dan melalui Whatsapp;

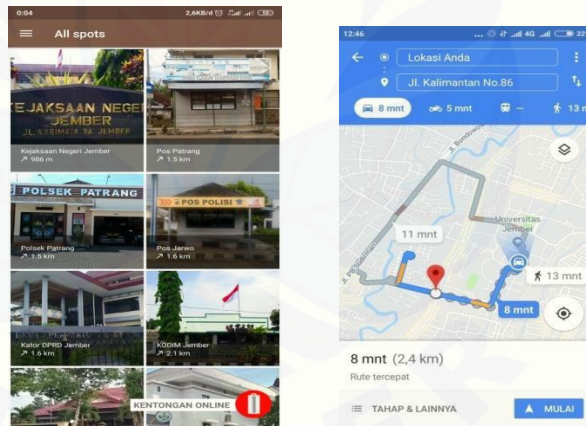
6. Operator mencatat pelaporan / pengaduan masyarakat di buku mutasi;
7. Penghapusan pelaporan / pengaduan dari WAR.

2.5.3 Fitur - Fitur pada Aplikasi WAR

Fitur pada suatu aplikasi sangatlah penting untuk mendukung tujuan aplikasi itu diciptakan. Aplikasi WAR memiliki beberapa fitur, yaitu:

1. Data Lokasi

Gambar 2 berupa fitur data lokasi yang berisi daftar lokasi instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Jember, meliputi Polsek, pos pantau Kejaksaan Negeri Jember, DPRD Jember, KODIM Jember, serta lokasi instansi pemerintahan lainnya. Setiap lokasi akan terintegrasi dengan *google maps* untuk mengetahui detail lokasinya. Dengan mengaktifkan GPS pengguna dapat dipandu dari lokasi awal pengguna untuk menuju lokasi instansi pemerintahan yang diinginkan.



(a)

(b)

(a) Daftar Instansi Pemerintahan; (b) Google Maps Lokasi Tujuan

Gambar 2.4 Fitur Data Lokasi (Sumber: WAR Pores Jember, 2019)

2. Info & Layanan POLRES

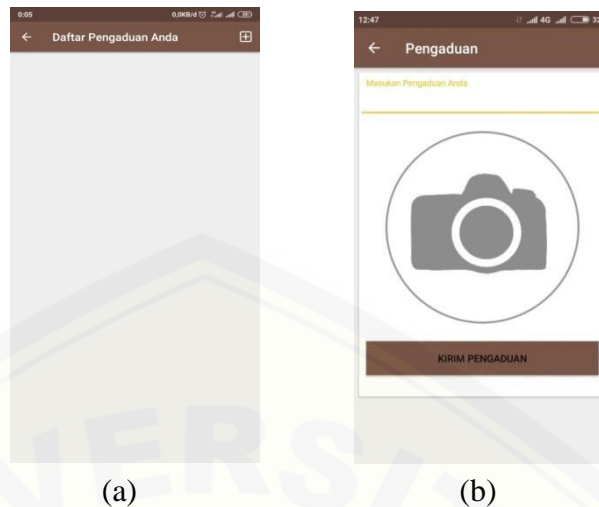
Info & Layanan POLRES pada Gambar 3 merupakan fitur yang terintegrasi dengan website resmi POLRES Jember yaitu <https://POLRESjember.id/>. Fitur ini berisi informasi terkait dengan layanan POLRES Jember untuk masyarakat Jember. Layanan yang terdapat pada fitur ini meliputi profil POLRES, informasi publik, layanan publik, berita POLRES, inovasi, dan SDM.



Gambar 2.5 Fitur Info & Layanan POLRES
(Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)

3. Kirim Pengaduan

Gambar 4 merupakan fitur Kirim Pengaduan yang berisi daftar pengaduan yang pernah dilaporkan pengguna kepada pihak POLRES Jember. Setiap pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat Jember akan terdokumentasi sehingga masyarakat bisa melihat laporan yang pernah mereka laporkan beserta dengan jawaban dari pihak POLRES Jember. Setiap pengaduan yang diajukan, masyarakat harus memasukkan pengaduan baik itu berupa informasi maupun Gambar kejadian.

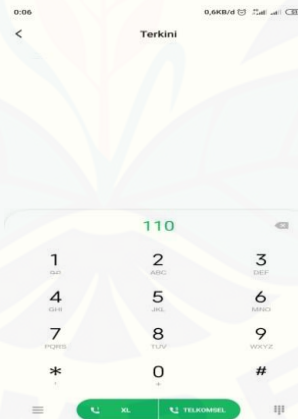


(a) Daftar Pengaduan; (b) Form Pengaduan

Gambar 2.6. Fitur Kirim Pengaduan (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)

4. *Call Center*

Fitur *call center* pada Gambar 5 merupakan fitur yang berfungsi sebagai media komunikasi langsung antara pengguna dengan operator 110 yang tersambung dengan SPKT POLRES Jember.



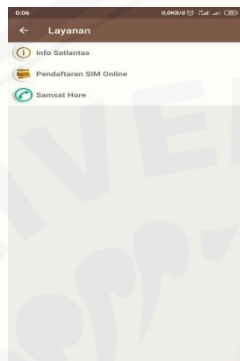
Gambar 2.7 Fitur Call Center
(Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)

5. Fitur Satlantas

Gambar 6 merupakan Fitur Satlantas yang berisi mengenai layanan publik di POLRES Jember, terdiri dari 3 sub-fitur yaitu :

- a. Info Satlantas, merupakan fitur yang berisi mengenai informasi aktivitas dan proses bisnis yang berada di Samsat Jember

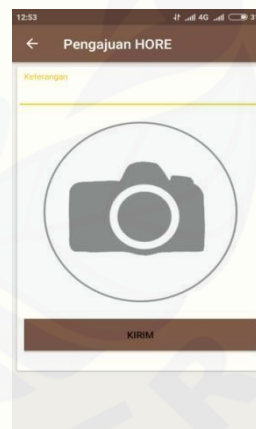
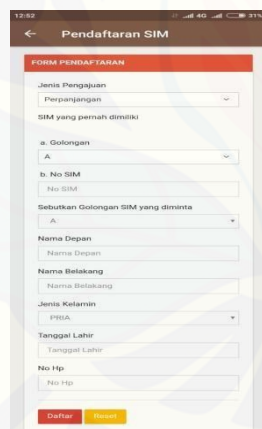
- b. Pendaftaran SIM *Online*, merupakan fitur yang bertujuan untuk membantu pengguna dalam proses pendaftaran SIM Online. Namun, pada fitur ini hanya sebatas pendaftaran identitas pengguna.
- c. Samsat Hore, merupakan fitur yang bertujuan untuk mengajukan pengaduan mengenai kejadian yang berlangsung di masyarakat.



(a)



(b)



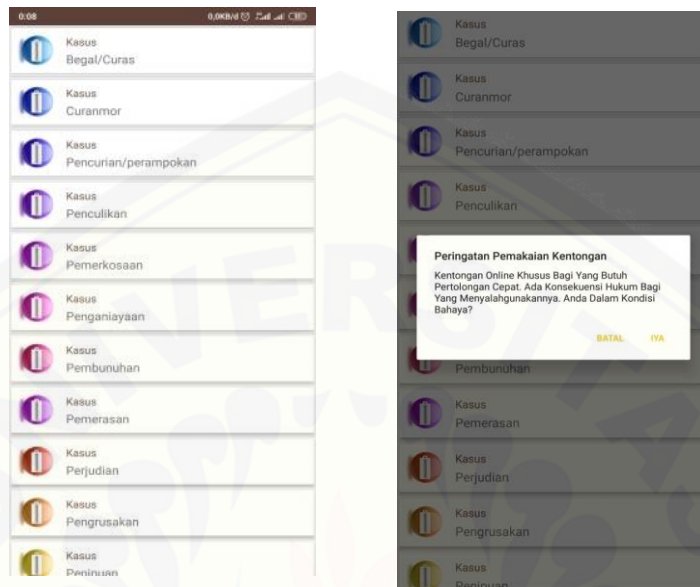
(a) Daftar Layanan; (b) Info Satlantas; (c) Pendaftaran SIM *Online*; (d) Samsat Hore

Gambar 2.8 Fitur Satlantas (Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)

6. Kentongan

Kentongan merupakan fitur unggulan dari WAR. Kentongan pada Gambar 6 merupakan fitur yang berfungsi sebagai media pengaduan terkait kasus kriminalitas yang sering terjadi di Jember (Polres Jember, 2019). Masyarakat dapat melaporkan secara langsung tentang tindak pidana yang

terjadi kemudian di tindak lanjuti oleh operator dengan meneruskan kepada semua personil POLRES Jember/Polsek lokasi pelapor.



Gambar 2.9 Fitur Kentongan dan Notifikasi Pelaporan yang di Laporkan
(Sumber: WAR POLRES Jember, 2019)

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas bagian-bagian mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus Pada Peminatan Pelaporan Warga Jember Secara Datang Langsung ke SPKT dan Melalui Aplikasi WAR (We Are Ready).



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini berupa deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dikarenakan sesuai dengan tujuan penelitian berupa mengetahui faktor internal dan eksternal mengenai pengaduan warga jember melalui SPKT dan hal yang memotivasi warga dalam menggunakan aplikasi WAR. Penggunaan penelitian kualitatif di rasa cocok dimana penelitian kualitatif membahas suatu pemahaman yang detail dan lengkap akan suatu permasalahan serta penelitian kualitatif tidak tergantung kepada suatu variabel atau atribut melainkan partisipan dapat menerangkan serta menyampaikan cerita pada persoalan yang dialami (Creswell, 2013). Sedangkan, penggunaan studi kasus di rasa cocok dengan penelitian karena peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang detail baik melibatkan informan maupun partisipan. Aplikasi WAR yang di ciptakan untuk membantu pengelolaan laporan warga

tidak bekerja maksimal karena mengalami penurunan pengguna yang terlihat di beberapa bulan terakhir berupa jumlah pelapor yang hanya 1-2 orang pelapor setiap bulannya, berbeda dengan pelaporan melalui SPKT yang minimal nya terdapat 200 pelapor perbulan (Polres Jember, 2019).

Penelitian ini bertujuan menghasilkan data berupa deskriptif, dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diminati. Penelitian kualitatif ini bersifat alamiah. Peneliti tidak berusaha memanipulasi keadaan maupun kondisi lingkungan penelitian melainkan melakukan penelitian terhadap suatu keadaan pada situasi dimana keadaan tersebut memang ada. Penelitian ini secara sengaja melihat dan membiarkan kondisi yang diteliti berada dalam keadaan yang sebenarnya (Moleong, 2007).

Peneliti melakukan studi kasus dengan landasan studi penelitian terdahulu sebagai acuan ketika peneliti akan menggali suatu hal yang berkaitan dengan objek penelitian. Diharapkan dengan studi penelitian terdahulu yang telah disebutkan pada bab sebelumnya dapat mendasari setiap langkah yang dilakukan oleh peneliti, baik ketika menyusun peta wawancara dan ketika menggali data dari sumber lain yang terkait.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur yang di ambil pada penelitian ini berupa buku, media, pakar ataupun dari hasil orang lain. Pemahaman pada literatur bertujuan untuk menyusun dasar teori terkait yang digunakan dalam penelitian. Studi literatur dapat membantu peneliti dari merumuskan permasalahan hingga penyusunan skripsi.

3.3 Pengamatan Pra-Penelitian

Pengamatan pra-penelitian dilakukan untuk mengetahui informasi mendasar mengenai objek yang akan di teliti, mulai dari permasalahan yang sedang terjadi sampait empat terjadi nya permasalahan dan informan yang bersangkutan pada permasalahan tersebut. Pengamatan tersebut mampu membantu

peneliti untuk mengetahui masalah-masalah yang mampu di jadikan bahan dalam penelitian hingga penyusunan skripsi yang akan di jelaskan pada subbab berikutnya.

3.4 Rancangan Penelitian Kualitatif

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif yang bertujuan mengetahui tentang pengaduan laporan warga jember melalui SPKT atau aplikasi WAR dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif ini berfokus untuk mengetahui manfaat serta hal yang memotivasi warga dalam penggunaan aplikasi WAR serta mencari tahu unsur atau faktor internal dan eksternal alasan warga jember yang tidak menggunakan aplikasi WAR. Rancangan penelitian kualitatif ini merujuk kepada acuan teoritis yang di tulis oleh Robert K.Yin (2002) dalam bukunya yang berjudul “Desain and Method of Study Case” dan buku John W. Creswell (2013) dengan judul “Penelitian Kualitatif dan Desain Riset”.

Dalam buku John W. Creswell (2013) dengan judul “Penelitian Kualitatif dan Desain Riset”, di gunakan sebagai acuan pada penelitian ini berupa:

- a. Setting Lokasi dan Obyek Penelitian
- b. Setting Informan Penelitian

Acuan berikutnya ialah dari Robert K.Yin (2002) dalam bukunya yang berjudul “Desain and Method of Study Case” yang berupa:

- a. Setting Instrumen Penelitian

Dimana penjelasan lebih lanjut terdapat pada sub bab berikutnya yang akan membahas dari pemaparan acuan diatas. Urutan kegiatan penelitian kualitatif dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala yang di temukan saat penelitian.

3.3.1 Setting Lokasi dan Objek Penelitian

Menurut (Creswell, 2013) peneliti mendeskripsikan secara luas terhadap suatu kasus mulai dari lokasi penelitian dan obyek atau informan penelitian agar pembaca mengetahui bagaimana studi kasus itu dilakukan. Objek pada penelitian

ini dibagi dua kelompok berupa kelompok internal dari pejabat POLRES dan eksternal dari warga jember sebagai pelapor.

Lokasi Penelitian yaitu bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polisi Resort Jember yang menangani pengaduan warga baik di kantor maupun melalui aplikasi WAR.

3.3.2 Setting Informan Penelitian

Peneliti mengambil sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Pemilihan teknik purposive sampling dikarenakan peneliti memilih sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang berdasarkan pada topik penelitian ini. Pemilihan sampel harus mengetahui tentang obyek penelitian ini yaitu terkait pelaporan langsung kepada SPKT dan pelaporan dengan aplikasi WAR.

Informan pada penelitian ini dibedakan menjadi dua kelompok yaitu kelompok informan internal SPKT POLRES Jember dan Kelompok eksternal dari warga jember yang melakukan pengaduan langsung ke SPKT atau melalui aplikasi WAR. Pemilihan informan pada penelitian ini harus memenuhi kualifikasi yang di tetapkan oleh peneliti supaya layak menjadi informan. Kualifikasi pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Para pejabat Kepolisian Resort Jember yang mampu dan dapat dipercaya dalam memberikan data maupun informasi terkait dengan proses pelayanan pengaduan warga Jember di Sub Bagian SPKT POLRES Jember.
- b. Pejabat Kepolisian Resort Jember yang mampu dan terpercaya dalam memberikan informasi terkait perkembangan aplikasi WAR.
- c. Warga Jember yang melapor melalui aplikasi WAR dengan jenis kasus pengaduan yang tersedia di Aplikasi WAR.
- d. Warga Jember yang melapor melalui SPKT dengan 15 jenis kasus pengaduan yang tertera pada aplikasi WAR setelah tahun 2016.

3.3.3 Setting Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis instrumen berupa pedoman dokumentasi, rekaman arsip, wawancara, alat tulis dan sebagainya. Pedoman wawancara ini nantinya akan dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan terbuka yang bertujuan sebagai alat pengumpulan data yang di perlukan selama penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Yin, 2002) teknik pengumpulan data untuk keperluan studi kasus bisa berasal dari enam sumber. Enam macam teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Teknik Pengumpulan data dengan Dokumen,
- b. Teknik Pengumpulan Data dengan Rekaman Arsip,
- c. Teknik Pengumpulan Data dengan Wawancara
- d. Teknik Pengumpulan Data dengan Pengamatan atau observasi Langsung
- e. Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi Partisipan
- f. Teknik Pengumpulan Data dengan Perangkat-perangkat fisik.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan tiga macam teknik yaitu:

1. Dokumentasi

Dokumen yang dapat digunakan dalam penelitian berupa dokumen-dokumen administratif pada pelaporan warga yang masuk kepada bagian SPKT. Untuk dokumen yang masuk kepada SPKT akan di sajikan pada Sub Bab 4.6.1.

2. Rekaman Arsip

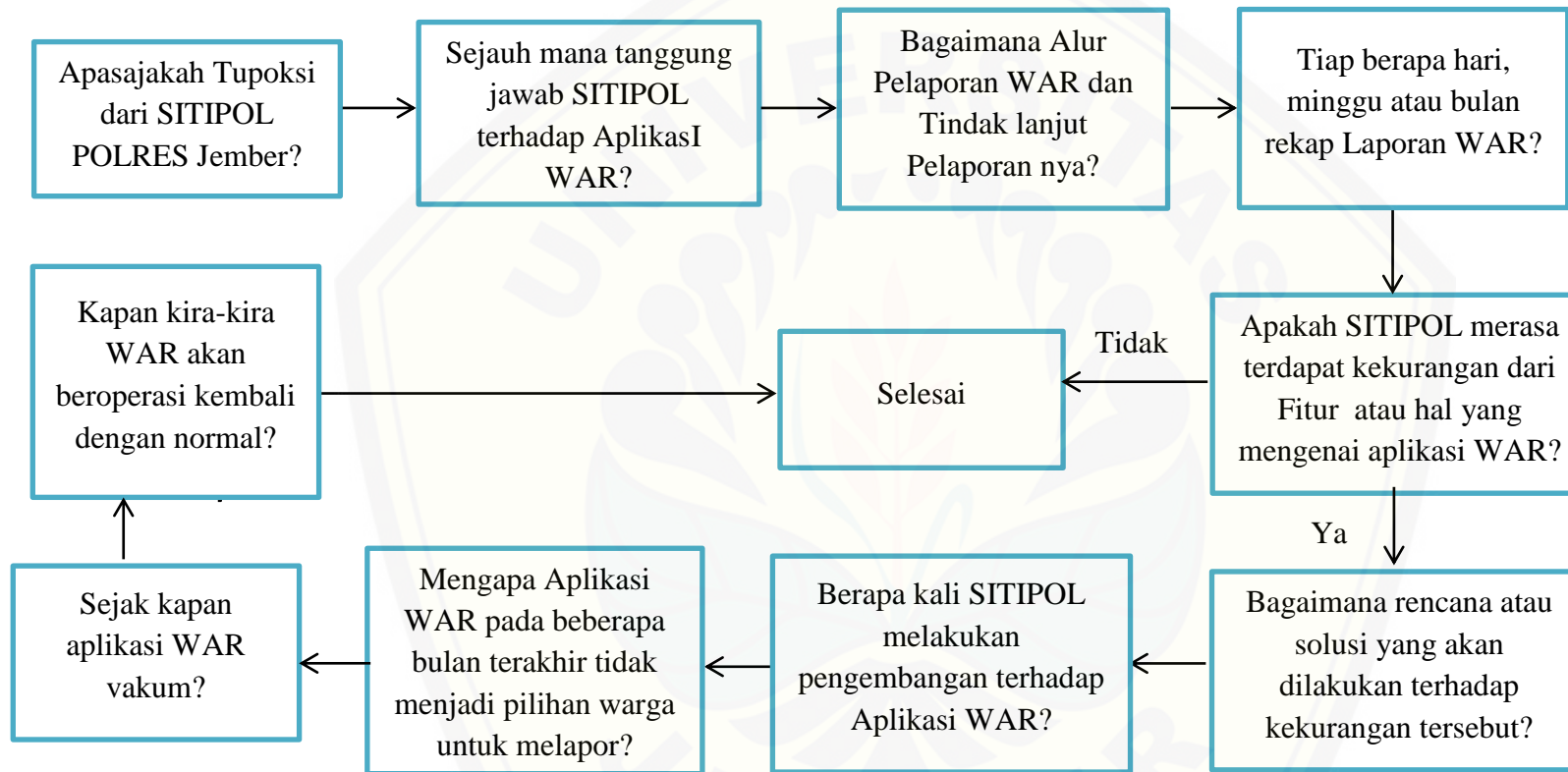
Pada banyak studi kasus, rekaman arsip seringkali dalam bentuk komputerisasi bisa merupakan hal yang relevan. Rekaman Arsip dapat berupa rekaman layanan, Daftar nama dan sumber yang relevan. Pada penelitian ini menggunakan rekaman arsip pelaporan warga pada Aplikasi WAR yang di sajikan pada subbab 4.6.2.

3. Wawancara

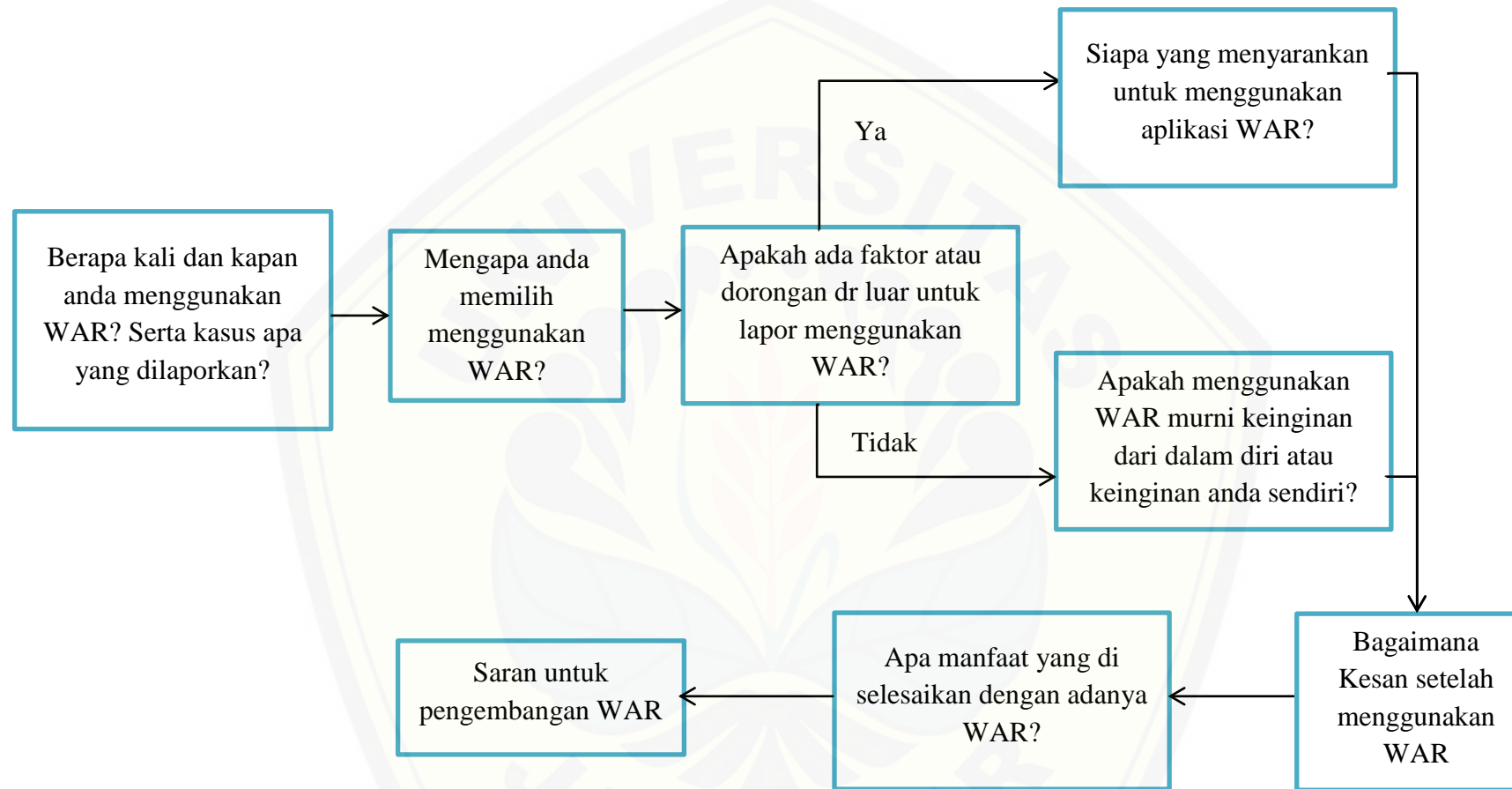
Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yang diperlukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Pada teknik ini, peneliti menemui informan secara langsung atau melalui via telepon, kemudian peneliti menanyakan sesuatu yang telah direncanakan dalam peta pertanyaan wawancara kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam studi kasus harus mencerminkan permasalahan yang bersangkutan sepenuhnya dan sesuai dengan informan yang akan di wawancarai. Pada penelitian kualitatif, peneliti di berikan hak untuk menentukan pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian, berbeda dengan penelitian kuantitatif dimana pertanyaan atau instrumen wawancara harus sesuai dengan atribut atau variabel pada metode yang digunakan (Yin, 2002). Pada penelitian ini di buatlah peta pertanyaan masing- masing informan yang sesuai dengan tupoksi dan tujuan dari penelitian yang telah di sebutkan pada subbab 1.3 yang dapat dilihat sebagai berikut:



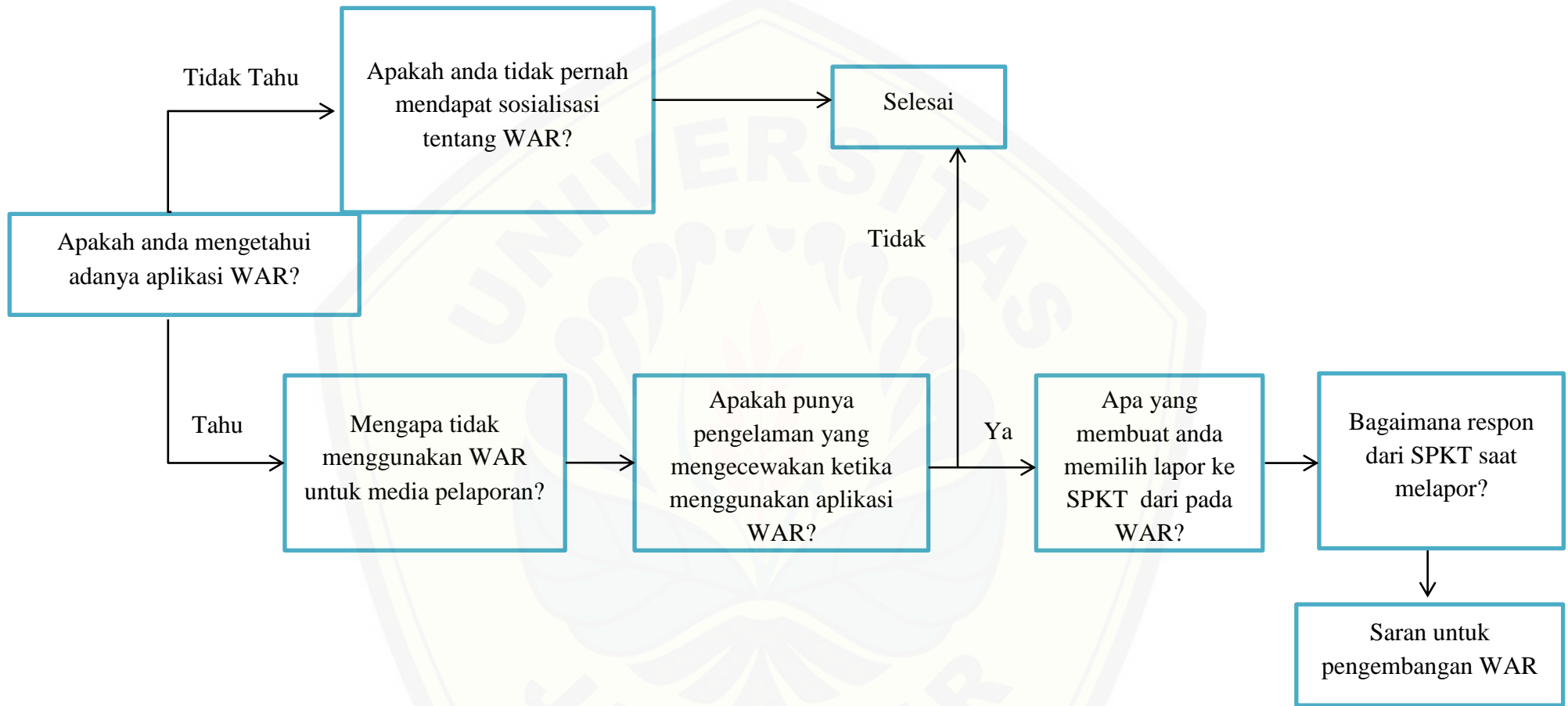
Gambar 3.2 Peta Pertanyaan Informan Internal SPKT (Rudi)



Gambar 3.3. Peta Pertanyaan Informan Internal SITIPOL (Faisal)



Gambar 3.4Peta Pertanyaan Informan Pelapor di Aplikasi WAR (Abdul Hadi, Anasrul, Saifullah)



Gambar 3.5. Peta Pertanyaan Informan Pelapor di SPKT (Taufiq Luthfianto, Masyhuda, Farid)

Berdasarkan peta pertanyaan di atas yang akan digunakan untuk wawancara kepada informan di rasa telah sesuai dikarenakan sebagai berikut:

1. Peta pertanyaan informan Internal Rudi sebagai K.A SPKT sesuai guna mengetahui informasi mengenai SPKT sebagai salah satu objek dari penelitian ini serta untuk mengetahui informasi dasar dan kontribusi dari Aplikasi WAR.
2. Peta pertanyaan informan internal Faisal sebagai Banum Teknisi SITIPOL sesuai dengan bidang informan yang mengetahui bagaimana perkembangan dari aplikasi WAR dan sebagai anggota SITIPOL yang menjadi admin dari website WAR wadah dari arsip laporan warga yang di terima melalui aplikasi WAR.
3. Peta pertanyaan informan Pelapor di Aplikasi WAR di rancang guna mengetahui sudut pandang pengalaman pengguna aplikasi WAR, mulai kasus yang di laporkan sampai saran dari warga untuk pengembangan Aplikasi WAR yang ditujukan kepada POLRES.
4. Peta pertanyaan informan yang melapor di SPKT dirancang untuk mengetahui pengalam warga yang pernah menggunakan aplikasi WAR dan memilih untuk melapor suatu kasus melalui SPKT. Serta mengetahui saran dari warga untuk pengembangan aplikasi WAR.

3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Analisis data dilakukan dengan tujuan agar informasi yang dihimpun akan menjadi jelas dan eksplisit. Sesuai dengan tujuan penelitian maka teknik analisis data yang dipakai untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif sebagaimana diajukan oleh Miles & Huberman (1994) yaitu sebagai berikut:

a. Data Collection (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data pada penelitian ini merujuk pada (Yin, 2002). Teknik pengumpulan data studi kasus bisa berasal dari enam macam teknik yang berupa rekaman arsip, wawancara, observasi langsung,

observasi partisipan dan perangkat fisik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik dari enam teknik pengumpulan data yang berupa dokumentasi, rekaman arsip, dan wawancara sesuai pada subbab 3.4.

b. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan ke dalam pola-pola dengan membuat transkrip penelitian untuk mempertegas, memperpendek membuat fokus, membuang bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan. Contohnya adalah meringkas dari dua kata yang sama seperti lelah dan capek menjadi satu kata yaitu lelah saja, karena akan ada persamaan kata pada saat wawancara.

Pada penelitian ini akan ditemukan pola-pola motivasi warga dalam penggunaan aplikasi WAR dan alasan warga Jember secara internal dan eksternal untuk melapor melalui SPKT, sehingga nantinya akan terbentuk model motivasi warga, baik secara internal maupun eksternal.

c. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga dapat memberikan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk matriks, grafis, jaringan atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti yaitu berupa grafis pengguna aplikasi WAR. Data dapat bertambah ketika ditemukan pada masa penelitian.

d. Conclusions/Verifying (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikan. Hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi kokoh.

3.7 Pengujian Keabsahan Data Penelitian

Penelitian ini melakukan pengujian keabsahan data dengan tujuan memastikan bahwa data yang didapatkan merupakan data yang benar dan akurat. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan Triangulasi. Peneliti menggunakan triangulasi data yang merujuk kepada kombinasi dari berbagai sumber data yang diperiksa pada waktu, tempat dan orang yang berbeda dengan data yang sama dan data yang dikumpulkan sebelumnya.

Data yang diperoleh melalui berbagai sumber dalam konteks penelitian ini yaitu dokumentasi, rekaman arsip dan wawancara yang akan diuji keabsahannya dengan cara triangulasi yang berupa melakukan kembali dokumentasi, rekaman arsip, wawancara kepada waktu, dan tempat yang berbeda. Data yang telah terbukti keabsahannya selanjutnya akan dikelola sehingga dapat disimpulkan hasil dari penelitian.

3.8 Perancangan Model Motivasi Pelaporan Warga

Tahap Ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang model motivasi warga Jember dalam melakukan Pelaporan melalui aplikasi WAR, untuk menjadi rekomendasi pada bagian SITIPOL POLRES Jember dalam meningkatkan pengguna aplikasi WAR yang dapat membantu kerja bagian SPKT dalam

mengelola atau mengurangi jumlah pelapor yang datang langsung ke SPKT. Perancangan model motivasi pelaporan warga jember ini didasari dengan data-data yang didapatkan dari tahapan-tahapan sebelumnya. Setelah seluruh tahapan analisis dilakukan akan menghasilkan model alir analisis kualitatif yang sesuai dengan temuan penelitian dan merujuk pada subbab 2.3 mengenai model alir analisis kualitatif.

3.9 Perancangan Model Alasan Internal dan Eksternal Pelaporan Warga

Pada tahap Ini bertujuan untuk merancang model alasan warga Jember dalam melakukan Pelaporan melalui SPKT baik seara internal dan eksternal, untuk mengetahui alasan warga jember yang lebih dominan dalam pelaporan melalui SPKT. Perancangan model alasan warga Jember dalam melakukan Pelaporan melalui SPKT baik seara internal dan eksternal warga jember ini didasari dengan data-data yang didapatkan dari tahapan-tahapan sebelumnya serta sesuai dengan temuan penelitian dan merujuk pada subbab 2.3 mengenai model alir analisis kualitatif.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini menggambarkan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti untuk memastikan bahwa hasil penelitian telah menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor yang memotivasi warga untuk menggunakan Aplikasi WAR dan antara lain:
 - a. Merasa penting menggunakan Aplikasi WAR,
 - b. Mendapatkan saran dari rekan POLRES,
 - c. Murni ingin menginstall aplikasi WAR karena keinginan sendiri,
 - d. serta salah satu informan yang berprofesi sebagai pengacara POLRES sehingga mengetahui segala perkembangan yang terjadi pada POLRES.

Untuk manfaat dari aplikasi WAR bagi dua warga yang menggunakan nya berupa:

- a. Belum merasakan manfaat nya Aplikasi WAR, dan;
 - b. Berbeda dengan salah satu informan yang berprofesi sebagai pengacara POLRES menyatakan manfaat dari aplikasi WAR berupa suatu aplikasi yang dalam keadaan darurat dimanapun dan kapanpun dapat membantu melapor suatu kasus dengan cepat. Dua dari tiga informan yang melapor menggunakan Aplikasi WAR menyatakan kini tidak menggunakan kembali aplikasi WAR. Serta satu informan yang sampai kini masih menggunakan Aplikasi WAR.
2. Faktor internal warga yang mempengaruhi warga pernah melapor menggunakan WAR dan kini melapor melalui SPKT antara lain:
 - a. Tidak ada respon ketika melapor menggunakan aplikasi WAR

- b. Tidak ada keterangan sesudah melapor
- c. Tidak mendapat kecepatan respon yang diharapkan saat melapor

Pernyataan di atas menjelaskan pendapat warga yang pernah menggunakan aplikasi WAR, dimana ada salah satu pernyataan tidak adanya respon saat menggunakan aplikasi WAR yang faktanya dari pihak POLRES Jember juga menyatakan bahwasannya Aplikasi WAR vakum penanganan laporan Warga semenjak Desember akhir tahun 2018, akan tetapi aplikasi masih aktif dan menerima laporan warga, vakumnya penanganan tersebut tidak diketahui warga dikarenakan kurangnya anggota Polres sebagai operator Aplikasi WAR tersebut yang sesuai dengan pernyataan Faisal dengan Kode **Wcr.Int.Fai.08** yang dapat dilihat pada subbab 4.6.2.

Sedangkan, faktor Eksternal warga untuk memilih melapor melalui SPKT berupa:

- a. Cepat atau sigap dalam menanggapi laporan
- b. Mendapatkan respon yang baik saat melapor di SPKT

Sehingga dari ketiga informan yang pernah menggunakan aplikasi WAR menyatakan lebih memilih melapor melalui SPKT dan tidak menggunakan aplikasi WAR kembali.

3. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak Polres Jember selaku penyedia aplikasi WAR dalam rangka mendukung kesuksesan implementasi aplikasi WAR yang ditinjau dari saran warga, antara lain:
 - a. Menambahkan fitur status penanganan Laporan
 - b. Perbaiki respon Operator
 - c. Perbaiki tindak lanjut laporan, dan;
 - d. Salah satu informan yang menyatakan tidak ada saran karena sudah merasa cukup.
 - e. Sosialisasi ulang penggunaan Aplikasi WAR.
 - f. Membuat video publikasi yang sesuai dengan realita di lapangan.
 - g. Respon laporan yang lebih baik.

5.2 Saran

Adapun saran yang dihasilkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk penelitian berikutnya yaitu melakukan penelitian dengan tema yang sama yaitu terkait dengan analisis kesiapan pengguna terhadap implementasi aplikasi WAR atau evaluasi TI pada POLRES Jember namun dengan metode atau *framework* yang berbeda sehingga dapat menjadi bahan pembandingan serta memperkaya hasil penelitian terkait dengan studi kasus tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Chase, S. (2005). *Narrative Inquiry: Multiple Lenses, Approaches, voices.*. Dalam N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.), *The sage handbook of qualitative research* (edisi ke-3). Thousand Oaks: Sage.
- Corbin, J., & Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedure, canons and evaluation criteria. *Qualitative Sociology*, 335-354.
- Creswell, J. (2013). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Harris, M. (1968). *The rise of anthropological theory : A history of theories of culture* . New York: T.Y.Crowell.
- Hashim, M. (2015). Using Technology an Instructional E-Material Among Technical Teacher and Student inti Teaching and Learning: A Qualitative Case Study. *International Education Studies*, 3.
- Indajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. (2007). *Eletronic Goernment in Action Strategi Implementasi di berbagai negara*. Yogyakarta: Aptikom.
- INPRES No 3 . (2003). *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Johansson, R. (2003). Case Study Methodology. *Built Environment Analysis* , 1-14(14).
- Kodarisman, R., & Nugroho, E. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor. *JNTETI*, 24.
- McMillan, J., & Scumacher, S. (2001). *Research in Education*. New York: Longman.
- Miles, M., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitatie Data Analysis : as epanded sourebook*. London: Sage Publication.

- Moleong, L. J. (2007). *Metode Peneelitan Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2008). *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nilasari, E., & Istiati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT.Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 1-12.
- Nugroho & Kodarisman. (2013). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta Timur: Luxima.
- POLRES Jember. (2019). *POLRESjember.id*. Dipetik Oktober 2019, dari <http://POLRESjember.id>
- Prasanti, D., & Indriani, S. S. (2018). Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Sistem E-Health Alodokter.com. *Sosioteknologi*, 95.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutomo, E. (2017). Ananlisis Layanan Teknologi Informasi pada Proses Bisnis Akademik Perguruan Tinggi XYZ. *Association of Information SYstem*, 3.
- The World Bank. (2002). *New-Economy Sector Study, Electronic Government and Governance*. Argentina: Lesson of Argentina.
- Undang-Undang No 2. (2002). *Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Yin, K. R. (2002). *Desain And Method of Studi Case*. London: Sage Publication.

LAMPIRAN

A. Dokumentasi Pertanyaan Wawancara

1. Daftar Pertanyaan yang diajukan pada Informan Internal (KA.SPKT POLRES Jember)

a. Upaya atau agar WAR sukses dulu di bawah wewenang atau bagian apa dan bagaimana caranya?

.....

b. Pengembangan atau updating WAR dibawah siapa? Apakah ada divisi IT khusus menangani aplikasi WAR ?

.....

c. Visi, misi, fungski SPKT

.....

d. Berapa rata-rata jumlah laporan kepada SPKT Jember tiap bulan nya

.....

e. Kanal atau channel apa saja yg terkoneksi dgn SPKT Polres Jember(jalur2 media atau saluran yg tersambung di SPKT terkait pengaduan)

.....

f. Kontribusi WAR terhadap pelayanan atau pengaduan menurut spkt?

.....

2. Daftar Pertanyaan yang diajukan pada Informan Internal (SITIPOL POLRES Jember)

a. Tupoksi SITIPOL

.....

b. Sejauh Mana Tanggung Jawab Sitipol Terhadap WAR

.....

c. Bagaimana alur pelaporan WAR dan tindak lanjut pelaporannya?

.....

d. Tiap berapa hari, minggu atau bulan rekap Laporan WAR?

.....

e. Apakah Kekurangan Per-fitur / Teknologi Terhadap WAR

.....

f. Berapa kali SITIPOL melakukan pengembangan terhadap Aplikasi WAR?

.....

g. Mengapa aplikasi WAR pada beberapa bulan terakhir tidak menjadi pilihan warga untuk melapor?

.....

h. Sejak Kapan Aplikasi WAR berawal vakum?

.....

i. Kapan kira-kira WAR akan beroperasi kembali dengan normal?

.....

3. Daftar Pertanyaan yang diajukan pada Informan Eksternal (Warga Jember Pengguna Aplikasi We Are Ready)

a. Berapa kali dan kapan anda menggunakan WAR?

.....

b. Masalah atau kasus apa yang di laporkan?

.....

c. Mengapa anda memilih menggunakan WAR?

.....

d. Apakah ada faktor atau dorongan dr luar untuk lapor menggunakan WAR?

Ex: Saran teman, keluarga atau polisi

.....

e. Apakah menggunakan WAR murni keinginan dari dalam diri atau keinginan anda sendiri?

.....

f. Bagaimana Kesan setelah menggunakan WAR?

.....

g. Apa manfaat yang di dapatkankan dengan adanya WAR?

.....

h. Saran untuk pengembangan WAR

.....

4. Daftar Pertanyaan yang diajukan pada Informan Eksternal (Warga Jember Pelapor melalui SPKT)

a. Apakah anda mengetahui adanya aplikasi WAR?

.....

b. Apakah anda tidak pernah mendapat sosialisasi tentang WAR?

.....

c. Mengapa tidak menggunakan WAR untuk media pelaporan?

.....

d. Apakah punya pengalaman yang mengecewakan ketika menggunakan aplikasi WAR?

.....

e. Apa yang membuat anda memilih lapor ke SPKT dari pada WAR?

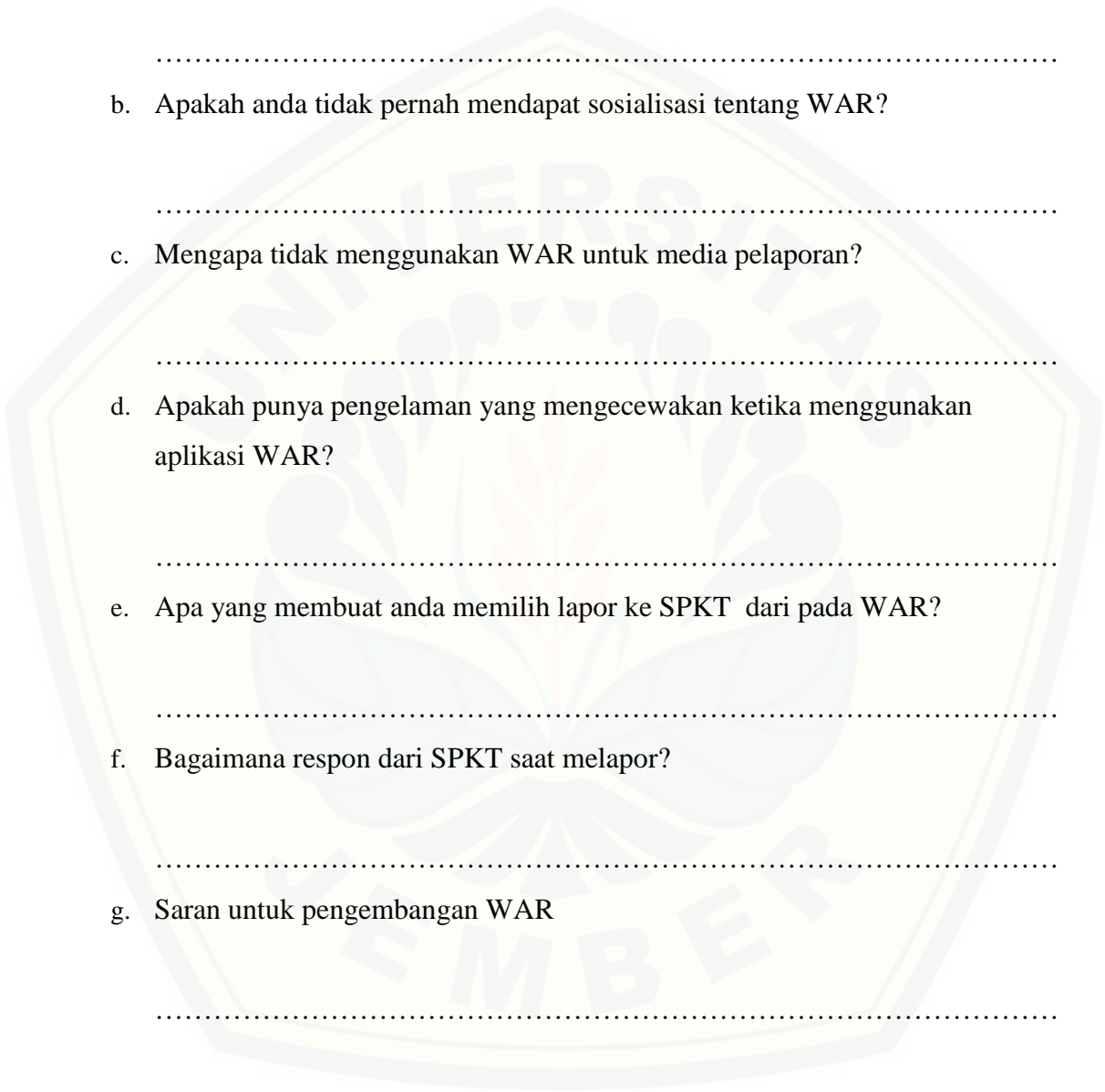
.....

f. Bagaimana respon dari SPKT saat melapor?




.....

g. Saran untuk pengembangan WAR

.....



B. Dokumentasi Hasil Wawancara

**PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)**


A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Rudi Suyanto
 POSISI / KEDUDUKAN : KA. SPKT
 WAKTU WAWANCARA : 15.00
 TEMPAT : Polres Jember
 TANGGAL : 21.02.2020
 LAIN-LAIN :


A.1. (KA.SPKT)

- Upaya atau agar WAR sukses dulu di bawah wewenang atau bagian apa dan bagaimana caranya?
 - war sosialisasi awal keading. - warga yg di pangsai perbatasan desa.
 - yg sosialisasi blabin kknutibnas - Petawakilan to orang per desa.
 - warga di pangsai ke Polsek
- Pengembangan atau updating WAR dibawah siapa? Apakah ada divisi IT khusus menangani aplikasi WAR?
 - sipol : Jaisnan, Membawalik Mensembatkan WAR.
- Visi, misi, fungsi SPKT
 - Ada di website POLRES.
- Berapa rata-rata jumlah laporan kepada SPKT Jember tiap bulan nya
 500 - 700 Laporan. (Karena corona yg lapor hanya

- Kanal atau channel apa saja yg terkoneksi dgn SPKT Polres Jember(jalur2 media atau saluran yg tersambung di SPKT terkait pengaduan)
 - 110 - WAR.
- Kontribusi WAR terhadap pelayanan atau pengaduan menurut spkt?
 - Dapat kurangi jumlah warga yg melapor langsung dan datang ke SPKT, bisa lewat online aja.
****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****



PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Masghuda (Karyawan Swasta)

POSISI / KEDUDUKAN : Warga yang melapor melalui SPKT

WAKTU WAWANCARA : 19.24

TEMPAT : melalui sambungan Telfon / Ds. Kalimang, Rambipuji

TANGGAL : 30-03-2020

LAIN-LAIN : Curanmor


A.4. (Pelapor Melalui SPKT)

- Apakah anda mengetahui adanya aplikasi WAR?
 Tahu, pnsama 1 tahun (install)
- Apakah anda tidak pernah mendapat sosialisasi tentang WAR?
 tdk, cuma ikut medsos POLRES jd tau ada war dr medsos
- Mengapa tidak menggunakan WAR untuk media pelaporan?
 GK ada feedback, klik tx hilang gk ada keterangan apa^m
- Apakah punya pengalaman yang mengecewakan ketika menggunakan aplikasi WAR?
 ya, kecewa berbeda jauh dgn video publikasinya
- Apa yang membuat anda memilih lapor ke SPKT dari pada WAR?
 - Kefau di SPKT di arwah fungsi Perencanaan trap bucin dari kasus curanmor saya


o) Bagaimana respon saat anda lapor di SPKT?
 - Responya baik + ditany kronologi kejadian

- Saran untuk pengembangan WAR
 - Buat video publikasi' Jgn terlalu jauh dr XCalita

****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****



PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Farid Ahmad (Mahasiswa)

POSISI / KEDUDUKAN : Ubrah ya melapor melalui SPKT

WAKTU WAWANCARA : 19.32

TEMPAT : Jl. Moch Soerudji No. 12 / melalui Sambungan Tele

TANGGAL : 30-03-2020

LAIN-LAIN : Laksalantas

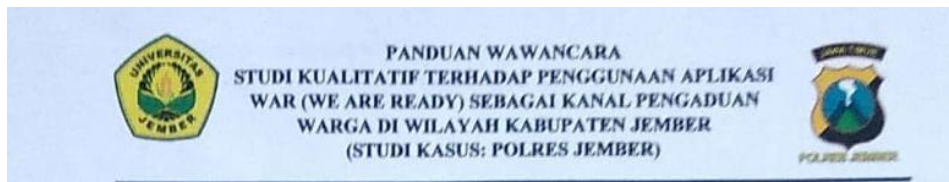
A.4. (Pelapor Melalui SPKT)

- Apakah anda mengetahui adanya aplikasi WAR?
Tahu dr Banner dan POLRES.
- Apakah anda tidak pernah mendapat sosialisasi tentang WAR?
Tidak.
- Mengapa tidak menggunakan WAR untuk media pelaporan?
Pernah pake sekali tp gk ada respon.
- Apakah punya pengalaman yang mengecewakan ketika menggunakan aplikasi WAR?
waktu drn kos ada bakuliar → kecelakaan → lapor → tdk ada tanggapan.
- Apa yang membuat anda memilih lapor ke SPKT dari pada WAR?
Gk ada tanggapan dr WAR, klo langsung ke SPKT ^{eli} ~~dr~~ konfirmasi langsung.

1) Bagaimana respon saat anda melapor di SPKT?
- langsung ditanya detail kejadian. → koordinan ke PO

- Saran untuk pengembangan WAR
- orang melapor di respon. takutnya keadaan gawat.

****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Taufiq Luthianto (Pemilik Rm. Jowo Thrindo)
 POSISI / KEDUDUKAN : Warga yang melapor melalui SPKT
 WAKTU WAWANCARA : 15.00
 TEMPAT / Alamat : Melalui Sambungan telepon / Sambersasi
 TANGGAL : 03.06 / 15.06
 LAIN-LAIN : Pengrusakan

A.4. (Pelapor Melalui SPKT)

- Apakah anda mengetahui adanya aplikasi WAR?

Tahu dari teman Pak samal Arturnⁱⁿ POLRES.

- Apakah anda tidak pernah mendapat sosialisasi tentang WAR?

Tidak

- Mengapa tidak menggunakan WAR untuk media pelaporan?

Penyakit dapat respon cepat tp tidak ada.

- Apakah punya pengalaman yang mengecewakan ketika menggunakan aplikasi WAR?

Pernah Pak sekali masalah pengrusakan, pelaksanan bikin masalah diwarung, hrs gmn lapor Pak WAR tp belum di respon, akhirnya a telepon teman.

- Apa yang membuat anda memilih lapor ke SPKT dari pada WAR?

Harapannya kan Pak WAR dapat respon cepat tp tidak ada, jd enak langsung lapor ke SPKT.

- Bagaimana respon saat lapor di SPKT?

- respon ^{cepat} b di tangg, kronologi ke jadrn. Tatap muka langsung di tangsapi

- Saran untuk pengembangan WAR

- sosialisasi ulang penggunaan aplikasi WAR.

****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****



**PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)**



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Abdul Hadi (karyawan klinik MRI Jember)
 POSISI / KEDUDUKAN : Warga yg melapor melalui WAR
 WAKTU WAWANCARA : 11.58
 TEMPAT : Klinik MRI Jember
 TANGGAL : 26-02-2020
 LAIN-LAIN / Kasus : Laka Lantas

A.3. (Pelapor Pengguna WAR)

- Berapa kali dan kapan anda menggunakan WAR?

.....
 Sekali menggunakan war

- Masalah atau kasus apa yang di laporkan?

.....
 kecelakaan di depan kantor MRI Jember

- Mengapa anda memilih menggunakan WAR?

.....
 -Tugas ketemuan POLRES Reaktif / tidak
 -Penting di Instal

- Apakah ada faktor atau dorongan dr luar untuk lapor menggunakan WAR?

.....
 Ex: Saran teman, keluarga atau polisi

.....
 - Tau dari Play store, tahu sendiri

- Apakah menggunakan WAR murni keinginan dari dalam diri atau keinginan anda sendiri?

- Bagaimana Kesan setelah menggunakan WAR?

.....
 - Gak di respon
 - laporan jam 12 malam, gak tahu operator fidur (user)

- Apa manfaat yang di dapatkan dengan adanya WAR?

.....
 Belum merasakan manfaat nya

- Saran untuk pengembangan WAR

.....
 - Aplikasi di perbaiki - tidak lambat
 - Operator nyalayem

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA



PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Anasri (Pengacara Polres Jember)
 POSISI / KEDUDUKAN : Warga melapor melalui WAR
 WAKTU WAWANCARA : 10.33
 TEMPAT : Kantor PDIP cab. Jember
 TANGGAL : 22-02-2020
 LAIN-LAIN : Curanmor

A.3. (Pelapor Pengguna WAR)

- Berapa kali dan kapan anda menggunakan WAR?

2 kali

- Masalah atau kasus apa yang di laporkan?

Curanmor klakban tas

- Mengapa anda memilih menggunakan WAR?

Tingin tahu, ada yg baru ingin coba.

- Apakah ada faktor atau dorongan dr luar untuk lapor menggunakan WAR?

Ex: Saran teman, keluarga atau polisi

suja pengacara POLRES, jd tahu semua tentang POLRES.

- Apakah menggunakan WAR murni keinginan dari dalam diri atau keinginan anda sendiri?

Keinginan dari sendiri

- Bagaimana Kesan setelah menggunakan WAR?

bangsa POLRES mau mengikuti perkembangan zaman.


- Apa manfaat yang di dapatkan dengan adanya WAR?

Blm keadaan darurat dimanapun bisa lapor. Gmn kasus / kejadian.


- Saran untuk pengembangan WAR

lebih, karena sblu merasa senang dgn adanya war.

****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****



PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Saifullah (Pemilik Radio Arabica Fm.)

POSISI / KEDUDUKAN : Warga ya melapor melalui WAR

WAKTU WAWANCARA : 08.19

TEMPAT : Sukorambi

TANGGAL : 22-02-2020

LAIN-LAIN : Pencurian / besar

A.3. (Pelapor Pengguna WAR)

- Berapa kali dan kapan anda menggunakan WAR?
 satu kali
- Masalah atau kasus apa yang di laporkan?
 pencurian / besar.
- Mengapa anda memilih menggunakan WAR?
 Penseennya nselapor di hindas kikuti dencepat.
- Apakah ada faktor atau dorongan dr luar untuk lapor menggunakan WAR?
 Ex: Saran teman, keluarga atau polisi
 tahu dari Fb
- Apakah menggunakan WAR murni keinginan dari dalam diri atau keinginan anda sendiri?
 > murni lngin install karena saya semua aplikasi Jemberada.

- Bagaimana Kesan setelah menggunakan WAR?
 - sulit masuk aplikasi (nrebug) - nda ada notifikasi umpun balik.
 - nselapor baik ada tanggapan - ada notifikasi sebelum malapor ys menakuti warga.
- Apa manfaat yang di dapatkan dengan adanya WAR?
 - Belum merasakan manfaat
- Saran untuk pengembangan WAR
 - kalau ada yg lapor ya di balas.
 - Butuh fmbal balik selogsi pelapor.

****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****



**PANDUAN WAWANCARA
STUDI KUALITATIF TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
WAR (WE ARE READY) SEBAGAI KANAL PENGADUAN
WARGA DI WILAYAH KABUPATEN JEMBER
(STUDI KASUS: POLRES JEMBER)**



A. PROTOKOL WAWANCARA

NAMA INFORMAN : Faisal Setiawan
 POSISI / KEDUDUKAN : BARTUM Tenisi Sitipol
 WAKTU WAWANCARA : 16.00
 TEMPAT : Polres Jember
 TANGGAL : 24 - Februari - 2020 .
 LAIN-LAIN :

A.2. (SITIPOL)

- Tupoksi SITIPOL

- penyajian data - perawatan Aplikasi WAR
 - Jaringan

- Se jauh Mana Tanggung Jawab Sitipol Terhadap WAR

- penyedia alat - Jaringan - kontrol data
 - perkembangan Aplikasi

- Bagaimana alur pelaporan WAR dan tindak lanjut pelaporannya?

Ada SOP / dokumen SOP + airt video

- Tiap berapa hari, minggu atau bulan rekap Laporan WAR?

Tiap hari
 -

→ Berapa kali sitipol melakukan pembaruan / updating hap war?
 - 3 kali pembaruan (nambahin online, interface)

- Apakah Kekurangan Per-fitur / Teknologi Terhadap WAR

- Penambahan fitur status pemantauan laporan

- Mengapa aplikasi WAR pada beberapa bulan terakhir tidak menjadi pilihan warga untuk melapor?

- kemari n vakum - kurang populer di warga
 - us pifet / operator kurang aktif

- Sejak Kapan Aplikasi WAR berawal vakum?

2018 Akhir bulan, bulan Desember (pemantauan vakum)

- Kapan kira-kira WAR akan beroperasi kembali dengan normal?

diluncurkan lagi bulan mei / juni Selama tdk ada halangan.

****TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****

C. Dokumentasi Penelitian

1. Penelitian ke SPKT



2. Penelitian ke SITIPOL



3. Penelitian ke Warga pengguna WAR



4. Penelitian ke Warga Pelapor di SPKT

