



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI PADA PELAYANAN LAPORAN GANGGUAN
KAMTIBMAS MELALUI “KENTONGAN *ONLINE*”
POLRES JEMBER**

*Innovation of Public Service Based Information and Communication
Technology on The Reporting Service of Security and Public Order
Disturbances Through “Kentongan Online”
Jember Police District*

SKRIPSI

Oleh:

Ahmadi Imam Muslim

NIM 130910201026

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI PADA PELAYANAN LAPORAN GANGGUAN
KAMTIBMAS MELALUI “KENTONGAN *ONLINE*”
POLRES JEMBER**

*Innovation of Public Service Based Information and Communication
Technology on The Reporting Service of Security and Public Order
Disturbances Through “Kentongan Online”
Jember Police District*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara
dan mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

Ahmadi Imam Muslim

NIM 130910201026

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Muslimah dan Ayahanda Khotib yang tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah luntur, dukungan moril dan materil, serta barokah doa yang selalu menyertai di setiap langkahku menuju keberhasilan dan kesuksesan;
2. Kakak-kakakku, Muhammad Iswanto dan Ahmad Rizaqi Nur Yasin serta keluarga di Blitar dan di Semarang yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, serta para Ustadz yang telah menuntun membimbingku ke arah yang terang penuh ilmu pengetahuan.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

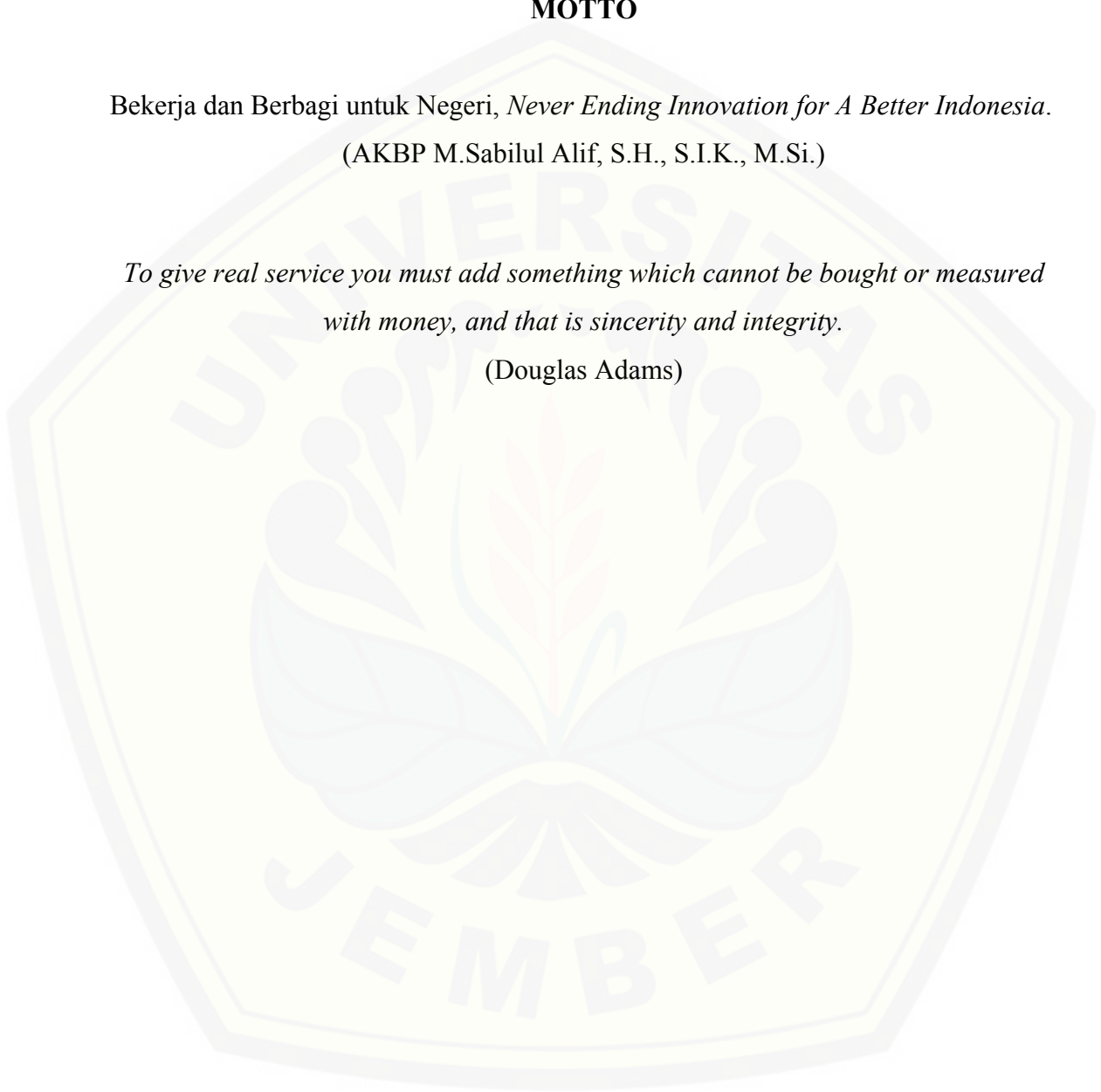
MOTTO

Bekerja dan Berbagi untuk Negeri, *Never Ending Innovation for A Better Indonesia.*

(AKBP M.Sabilul Alif, S.H., S.I.K., M.Si.)

To give real service you must add something which cannot be bought or measured with money, and that is sincerity and integrity.

(Douglas Adams)



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ahmadi Imam Muslim

NIM : 130910201026

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul ”Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan *Online*” Polres Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 Mei 2017

Yang menyatakan,

Ahmadi Imam Muslim

NIM 130910201026

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI PADA PELAYANAN LAPORAN GANGGUAN
KAMTIBMAS MELALUI “KENTONGAN *ONLINE*”
POLRES JEMBER**

*Innovation of Public Service Based Information and Communication
Technology on The Reporting Service of Security and Public Order
Disturbances Through “Kentongan Online”
Jember Police District*

Oleh:

Ahmadi Imam Muslim

130910201026

Pembimbing

Pembimbing Utama : **Drs. Anwar, M.Si**

Pembimbing Anggota : **Drs. Supranoto, M.Si**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui "Kentongan Online" Polres Jember" karya Ahmadi Imam Muslim telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 26 Mei 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,
Ketua,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP. 195805101987022001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Drs. Anwar, M.Si

NIP. 196306061988021001

Drs. Supranoto, M.Si

NIP. 196102131988021001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sutomo, M.Si

NIP. 196503121991031003

Hermanto Rohman, S.Sos, MPA

NIP. 196503121991031003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP. 1958081019870210002

RINGKASAN

“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan Online” Polres Jember”; Ahmadi Imam Muslim, 130910201026; 2017: xx + 123 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kebutuhan keamanan (*safety need*) bagi masyarakat merupakan salah satu kebutuhan yang harus terpenuhi setiap saat. Terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) harus dapat dikendalikan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan Undang-undang No. 2 tahun 2002, Kepolisian memiliki fungsi, salah satunya memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (harkamtibmas), sehingga pelayanan Kepolisian harus ditingkatkan agar dapat tercipta kondisi lingkungan yang aman dan kondusif. Selama ini ketika terjadi gangguan Kamtibmas, masyarakat harus datang langsung ke Kantor Polisi, pos polisi, ataupun Polisi patroli. Selain itu juga dapat melalui sambungan telepon. Namun pelayanan pelaporan adanya gangguan kamtibmas tersebut masih memiliki kekurangan, yang menghambat masyarakat dalam melaporkan adanya gangguan kamtibmas. Padahal gangguan kamtibmas harus segera ditangani agar tercipta kondisi lingkungan yang kondusif.

Beberapa hal di atas menjadikan tantangan bagi kepolisian untuk terus melakukan perbaikan pelayanan. Di era modern saat ini, Teknologi Informasi dan Komunikasi menjadi alternatif yang dapat digunakan untuk memediasi pelaksanaan pelayanan publik yang dikenal dengan konsep *e-service*. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Didasari dengan semangat “Promoter” (professional, modern, dan terpercaya), Polres Jember berhasil mengolaborasikan teknologi informasi dan komunikasi dengan budaya lokal (kentongan), yaitu layanan berbasis android “*We Are Ready (WAR) Polres Jember/ Kentongan Online*”

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran inovasi pelayanan pelaporan gangguan Kamtibmas Polres Jember. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Fokus penelitian ini adalah menggambarkan inovasi pelayanan gangguan kamtibmas melalui Kentongan *Online* Polres Jember dilihat dari segi inovasi proses, dan metode pelayanan. Lokasi penelitian adalah di Polres Jember. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman. Derajat kepercayaan (validitas) menggunakan ketekunan pengamatan, pengecekan sejawat, dan triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa terdapat inovasi pelayanan gangguan kamtibmas Polres Jember melalui Kentongan *Online* Polres Jember merupakan pelayanan yang efisien. Hal ini dapat dilihat dari inovasi proses dan inovasi metode pelayanan. Adanya perubahan pada proses pelayanan yang lebih sederhana dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan gangguan Kamtibmas, karena masyarakat tidak perlu pindah dari lokasi kejadian, sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Selain itu Kentongan *Online* juga dapat memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan petugas dalam memberikan pelayanan. Kemudahan akses pelayanan tersebut, didukung adanya inovasi metode pelayanan yang merubah metode komunikasi manual ke metode komunikasi berbasis teknologi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Adanya kemudahan akses pada layanan disebabkan layanan Kentongan *Online* memiliki jangkauan yang luas.

Tetapi dalam pelaksanaannya berjalan tidak maksimal. Hal ini disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi baik pendukung maupun penghambat. Adapun faktor pendukungnya, yaitu; disepakatinya penerapan *e-service* di lingkungan Polri, kontinyuitas penerapan, kemampuan SDM, ketersediaan infrastruktur IT, aplikasi mudah di operasikan. Sedangkan faktor penghambatnya ada dari internal dan eksternal. Faktor penghambat dari internal, yaitu; sosialisasi kurang maksimal, belum ada kerjasama dengan instansi lain terkait pelayanan *emergency*, operator tidak

disiplin, belum ada tenaga ahli terkait *programing* aplikasi, insfrastruktur IT tidak dimanfaatkan secara maksimal, dan sistem belum dibangun secara menyeluruh. Faktor penghambat dari internal, yaitu; kurangnya partisipasi masyarakat; tidak semua masyarakat menggunakan android, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang IT.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui "Kentongan *Online*" Polres Jember". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dra. Anastasia Murdiyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Drs. Anwar, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama, Drs. Supranoto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. AKBP. Kusworo Wibowo, S.H., S.IK., M.H. selaku Kepala Kepolisian Resort Kabupaten Jember, Edo Satya Kentriko, S.H.,S.I.K., M.H. selaku Wakil

Kepala Kepolisian Resort Kabupaten Jember yang telah berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Polres Jember;

8. AKBP. H.M. Sabillul Alif, S.H., S.I.K., M.Si. selaku penggagas inovasi *We Are Ready* (WAR) Polres Jember sekaligus mantan Kapolres Jember yang telah menginspirasi dalam penulisan skripsi ini;
9. Keluarga Besar Institusi Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Jember dan juga para informan yang telah membantu memberikan informasi sebagai bahan skripsi ini;
10. Ayahanda Khotib dan Ibunda Muslimah beserta keluarga besar yang ada di Blitar yang senantiasa memberikan segala bentuk dukungan, motivasi dan doa selama menempuh pendidikan di Universitas Jember sampai terselesaikannya skripsi ini;
11. Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman-teman konsentrasi Management Publik angkatan 2013 (MP13).
12. Keluarga Besar rumah kos 14M yang telah memberikan dukungan dan memberikan nilai kekeluargaan dan kebersamaan;
13. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 26 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman,
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Inovasi	15
2.1.1 Definisi Inovasi	15
2.1.2 Karakteristik Inovasi	17
2.1.3 Tipologi Inovasi.....	18

2.2 Pelayanan Publik	20
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	20
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	22
2.2.3 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	23
2.3 Elektronik Government	25
2.3.1 Pengertian <i>e-Government</i>	25
2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan <i>E-Government</i>	27
2.3.3 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i>	30
2.4 Elektronik Service	33
2.4.1 Pengertian <i>E-Service</i>	33
2.4.2 Konsep dan Karakteristik <i>E-Services</i>	35
2.5 Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas	39
2.5.1 Layanan Laporan Gangguan Kamtibmas melalui SPKT	40
2.5.2 Kentongan <i>Online</i> Polres Jember	40
2.6 Studi Terdahulu	42
2.7 Kerangka Konseptual	45
BAB 3. METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan Penelitian	47
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.3 Situasi Sosial	48
3.4 Desain Penelitian	49
3.4.1 Fokus Penelitian	49
3.4.2 Data dan sumber data	49
3.4.3 Penentuan Informan Penelitian.....	50
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	52
3.5.1 Observasi	52
3.5.2 Dokumentasi.....	53
3.5.3 Wawancara	53
3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data	54

3.6.1	Ketekunan pengamatan	55
3.6.2	Pengecekan Sejawat melalui Diskusi	55
3.6.3	Triangulasi	56
3.7	Teknik Penyajian dan Analisis Data	56
3.7.1	Reduksi Data	57
3.7.2	Penyajian Data	58
3.7.3	Penarikan Kesimpulan	58
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Jember	60
4.1.1	Sejarah Kabupaten Jember	60
4.1.2	Kondisi Geografis dan Tipografi	61
4.2	Deskripsi Lokasi Penelitian	63
4.2.1	Gambaran Umum Polres Jember	63
4.2.2	Visi dan Misi Polres Jember	64
4.2.3	Struktur Organisasi Polres Jember	65
4.2.4	Deskripsi Tugas	66
4.3	Gambaran Inovasi Pelayanan Kamtibmas Polres Jember	72
4.4	Gambaran Inovasi Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan Online” (WAR) Polres Jember	76
4.4.1	Perbaruan Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	82
4.4.2	Perbaruan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	85
4.4.3	Sumber Daya Manusia (<i>Brainware</i>)	86
4.4.4	Gambaran Aplikasi WAR Polres Jember (<i>Kentongan Online</i>) ..	87
4.4.5	Prosedur Pelaporan Gangguan Kamtibmas melalui Kentongan Online	92
4.5	Inovasi Proses Pelayanan	94
4.5.1	Proses Pelayanan Sebelum Adanya Inovasi	95
4.5.2	Proses Pelayanan Sesudah Adanya Inovasi	100
4.6	Inovasi Metode Pelayanan	106

4.7 Kemudahan dan Kecepatan bagi Masyarakat dalam Mendapatkan Pelayanan Kamtibmas	109
4.8 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kentongan Online.....	112
4.8.1 Faktor Pendukung.....	112
4.8.2 Faktor Penghambat.....	115
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

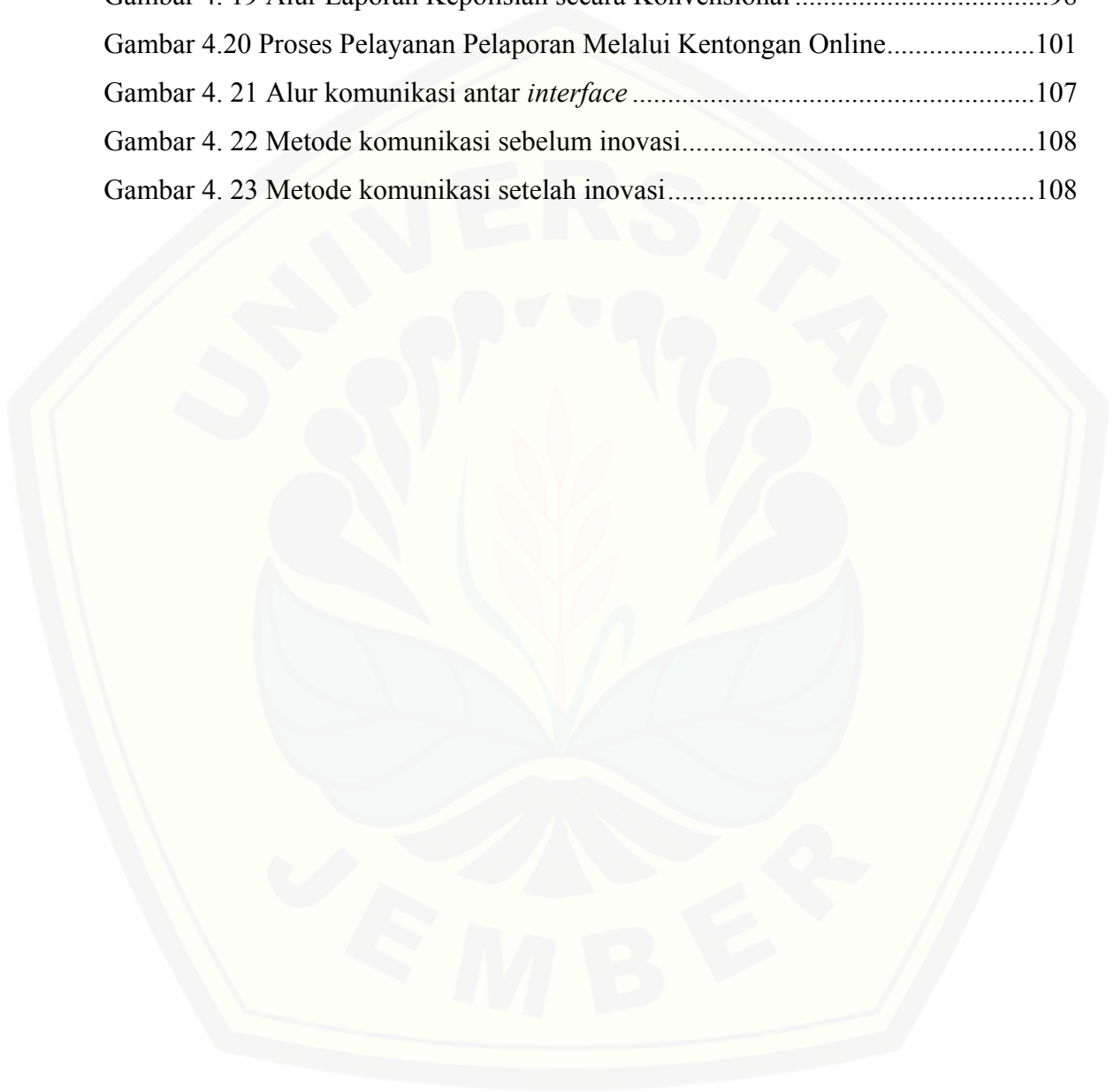
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Dugaan maladministrasi pada instansi Kepolisian Tahun 2016.....	5
Tabel 1. 2 Hasil Respon / Penilaian Masyarakat pada Aplikasi WAR.....	10
Tabel 2. 1 Perspektif inovasi menurut paradigma-paradigma administrasi Negara....	16
Tabel 2. 3 Karakteristik e- Service	39
Tabel 3. 1 Tabel teknik pemeriksaan keabsahan data	55
Tabel 4. 1 Daftar pengguna layanan kantong online Polres Jember.....	103
Tabel 4. 2 Proses pelayanan laporan gangguan kamtibmas	104
Tabel 4. 3 Kelebihan dan Kekurangan Proses Pelayanan Setelah Inovasi.....	106
Tabel 4. 4 Indikator kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data laporan masyarakat terhadap Kepolisian Tahun 2013-2016.....	4
Gambar 1. 2 Mekanisme Pelaporan Konvensional	7
Gambar 1. 3 Partisipasi dan penilaian pengguna.....	10
Gambar 2. 1 Tipologi inovasi sektor publik	19
Gambar 2. 2 Pelayanan Informasi pada E-Government	27
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual.....	46
Gambar 3. 1 Komponen analisis data kualitatif	58
Gambar 4. 1 Alur Laporan Kepolisian secara Konvensional	45
Gambar 4. 2 Peta wilayah Kabupaten Jember	62
Gambar 4. 3 Struktur organisasi Polres Jember	65
Gambar 4. 4 Jumlah Pengguna Kentongan <i>Online</i>	80
Gambar 4. 5 Rekapitulasi <i>History</i> Laporan Melalui Kentongan <i>Online</i> Bulan Juli 2016 - Mei 2017	81
Gambar 4. 6 Menu kasus kentongan	83
Gambar 4. 7 Tampilan WAR Police Control PC.....	84
Gambar 4. 8 Tampilan WAR Police Control pada HP petugas di lapangan	85
Gambar 4. 9 Tampilan kolom “Daftar”	88
Gambar 4. 10 Tampilan " <i>Home</i> "	88
Gambar 4. 11 Icon menu dalam " <i>Home</i> "	89
Gambar 4. 12 Tampilan data lokasi.....	89
Gambar 4. 13 Tampilan Peta Lokasi	90
Gambar 4. 14 Tampilan Pengaduan	90
Gambar 4. 15 Tampilan Pelayanan Satlantas	91
Gambar 4. 16 Tampilan Kasus Kentongan <i>Online</i>	92

Gambar 4. 17 Mekanisme pelayanan Kentongan Online	93
Gambar 4. 18 Alur proses pengaduan masyarakat melalui <i>Call Center</i> 110	97
Gambar 4. 19 Alur Laporan Kepolisian secara Konvensional	98
Gambar 4.20 Proses Pelayanan Pelaporan Melalui Kentongan Online.....	101
Gambar 4. 21 Alur komunikasi antar <i>interface</i>	107
Gambar 4. 22 Metode komunikasi sebelum inovasi.....	108
Gambar 4. 23 Metode komunikasi setelah inovasi.....	108



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matrik Pengumpulan Data	128
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	130
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	131
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Pengambilan Data Awal	135
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	136
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian	137
Lampiran 7 Buku Panduan WAR Polres Jember	138
Lampiran 8 Standar Operasional Prosedur WAR Polres Jember	153
Lampiran 9 Perkap RI Nomor 7 Tahun 2009 tentang Sistem Laporan Gangguan Kamtibmas.....	167
Lampiran 10 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	180
Lampiran 11 Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.....	193

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Kepolisian Resort (Polres) Jember, yaitu pelayanan pelaporan adanya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) melalui Kentongan *Online* pada aplikasi WAR Polres Jember. Peneliti mencoba untuk menggambarkan adanya perubahan dari pelayanan konvensional ke pelayanan modern. Inovasi yang dimaksudkan adalah inovasi proses dan inovasi metode. Kentongan *online* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era modern saat ini sangat berdampak luas di berbagai aspek kehidupan manusia, seperti pada aspek sosial, politik, ekonomi, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lain sebagainya. Jika melihat pada tatanan global, manusia dihadapkan pada tantangan yang bersumber dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tucker (2001) dalam (Surya, 2016:2) mengidentifikasi adanya sepuluh tantangan di abad 21 yaitu: (1) kecepatan (*speed*); (2) kenyamanan (*convidence*); (3) gelombang generasi (*Age wave*); (4) pilihan (*choice*); (5) ragam gaya hidup (*life style*); (6) kompetisi harga (*discounting*); (7) penambahan nilai (*value added*); (8) pelayanan pelanggan (*customer service*); (9) teknologi sebagai andalan (*techno age*) dan; (10) jaminan mutu (*quality control*). Hal ini berkaitan dengan tuntutan persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya dengan lebih efektif dan efisien. Tuntutan persaingan era globalisasi tersebut juga menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih bercirikan berbelit-belit dan lamban, seperti yang dijelaskan Sinambela (2014:4), sebagai berikut.

“Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.”

Kondisi pelayanan publik yang demikian menjadikan tantangan-tatangan abad 21 terkait perkembangan teknologi informasi dirasa relevan dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan menghilangkan prosedur pelayanan yang berbelit dan lamban adalah melalui pemangkasan birokrasi atau yang sering disebut dengan reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan. Hal ini berarti dibutuhkan sebuah perubahan atau inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital, penerapan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dirasa mampu meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan sebagai pilar dasar paradigma *Good Governance*. Komponen utama untuk menyukseskan akuntabilitas publik adalah adanya sistem transparansi informasi. Transparansi informasi ini merupakan modal dasar yang dapat dimanfaatkan untuk menilai kinerja pelayanan sektor publik dan untuk mengevaluasi pertanggungjawaban pelaksana sektor publik atas segala

keputusan dan tindakannya. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dengan desain tertentu dirasa mampu menjawab permasalahan birokratis, tepatnya melalui *e-government*. Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini mengatakan, bahwa;

“penggunaan *e-government* sudah menjadi kebutuhan bagi kepala daerah untuk menjalankan pemerintahannya. Sebab, manfaatnya sangat banyak, yang paling utama adalah dapat mengurangi potensi korupsi karena memangkas celah terjadinya permainan antara oknum birokrat dan pihak luar.” (<https://m.tempo.co/read/news/2016/09/28/058808123/sistem-e-government-ala-risma-diadopsi-41-kepala-daerah>) [diakses 10 oktober 2016].

Hal senada dikemukakan oleh MenpanRB, sebagai berikut.

“Cara menanggulangi pungli tidak lain kita harus fokus memperbaiki sistem. Untuk itu tidak boleh lagi ditawar-tawar tahun depan seluruh pemerintah kabupaten kota provinsi harus menerapkan sistem *e-government*.” (<http://www.antaraneews.com/berita/592421/menpan-nyatakan-seluruh-pemda-wajib-terapkan-e-government-2017>) [diakses 18/01/2017]

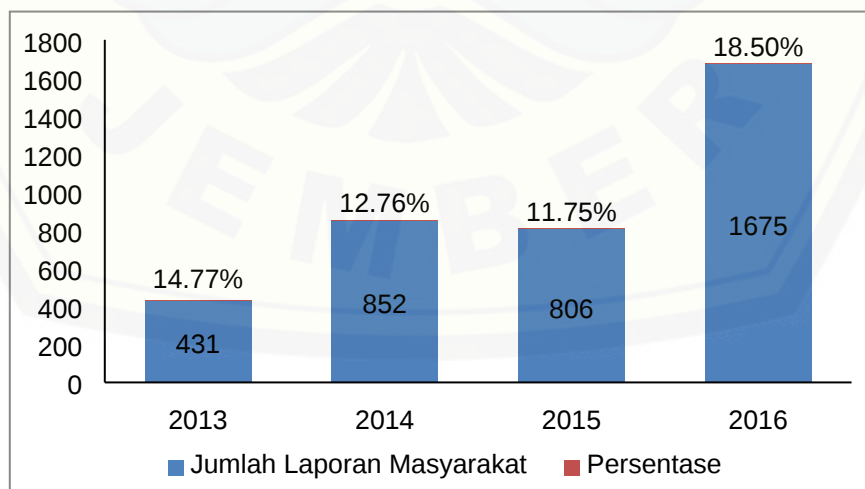
Implementasi *e-government* saat ini sudah banyak dilakukan oleh instansi pemerintah dan dinas-dinas penyedia layanan publik. Metode pelayanan *e-government* disebut dengan *e-service* yang merupakan bentuk pelayanan yang dimediasi oleh aplikasi yang berbasis internet. Hal ini berarti *e-service* sangat erat kaitanya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *E-services* merupakan bentuk layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang aparat pelayanan publik tidak lagi bertemu langsung dengan warga masyarakat pengguna jasa layanan. *E-Service* merupakan metode yang dianggap lebih efektif dan efisien dalam pelayanan publik, karena adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat mediasi antara publik dengan pemberi layanan.

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan publik, perlu kita ingat bahwa kebutuhan dasar manusia menurut Maslow (1988: 39) dalam teori hirarki kebutuhan menyatakan bahwa setiap manusia memiliki lima kebutuhan dasar yaitu: (1) kebutuhan fisiologi (*Basic needs*); (2) kebutuhan akan keselamatan (*Safety needs*); (3) kebutuhan rasa memiliki dan rasa cinta (*Love needs*); (4) kebutuhan akan harga

diri (*Esteem needs*) dan; (5) kebutuhan akan perwujudan diri (*Self Actualitation needs*). Berdasarkan hirarki kebutuhan dasar manusia menurut Maslow tersebut kebutuhan akan keselamatan (*safety need*) menjadi hal yang utama setelah kebutuhan fisiologi. *Safety need* meliputi keamanan, kemantapan, ketergantungan, kebebasan dari rasa takut, cemas dan kekalutan; kebutuhan akan struktur, ketertiban, hukum, batas-batas kekuatan pada diri, perlindungan dan sebagainya. Dalam hal ini institusi kepolisian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat berkaitan dengan keamanan warga Negara.

Kepolisian dalam Undang-undang No. 2 tahun 2002 merupakan sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Kepolisian dalam undang-undang tersebut juga disebutkan mempunyai tujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Gambar 1. 1 Data laporan masyarakat terhadap Kepolisian Tahun 2013-2016



Sumber: Laporan tahunan Ombudsman RI Tahun 2013-2016 (diolah)

Kebutuhan masyarakat terkait keamanan menjadikan peran Kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting, tetapi dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian perlu adanya peningkatan. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI, laporan/ pengaduan masyarakat terhadap instansi Kepolisian menunjukkan adanya peningkatan. Pada gambar 1.1 di atas dapat di lihat bahwa jumlah pengaduan masyarakat terhadap instansi kepolisian tiap tahunnya terus mengalami peningkatan, hanya sedikit mengalami penurunan di tahun 2015. Kemudian pengaduan masyarakat pada instansi kepolisian pada tahun 2016 mengalami peningkatan dua kali lipat dari tahun sebelumnya. Pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut terkait dengan performansi instansi Kepolisian yang menunjukkan adanya dugaan-dugaan maladministrasi. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman Tahun 2016, dugaan maladministrasi pada instansi kepolisian ada beberapa substansi, yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Dugaan maladministrasi pada instansi Kepolisian Tahun 2016

No.	Subtansi	Persentase
1.	Berpihak	0,5%
2.	Diskriminasi	0,2%
3.	Konflik Kepentingan	0,3%
4.	Penundaan Berlarut	67,7%
5.	Penyalahgunaan Wewenang	5,6%
6.	Penyimpangan Prosedur	8,2%
7.	Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	2,1%
8.	Tidak Kompeten	7,8%
9.	Tidak memberikan pelayanan	5,1%
10.	Tidak Patut	2,4%
Baseline		1675
Jumlah		100%

Sumber: Laporan tahunan Ombudsmand RI Tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas, dugaan maladministrasi terbesar yang dilaporkan oleh masyarakat terhadap instansi kepolisian adalah adanya penundaan berlarut yaitu sebesar 67,7% dari *baseline* 1675 pengaduan. Adanya penundaan yang berlarut

membuat lamanya pelayanan yang diberikan. Selanjutnya diikuti dugaan maladministrasi pada substansi penyimpangan prosedur sebesar 8,2% dari *baseline* sebesar 1675. Laporan yang dilakukan oleh masyarakat menunjukkan adanya partisipasi masyarakat dalam upaya untuk menuntut diselenggarakannya pelayanan publik yang prima.

Berkaitan dengan beberapa hal di atas, institusi kepolisian terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya, baik pada pelayanan lalu lintas umum, penyelamatan warga masyarakat yang mengalami kecelakaan atau musibah bencana, dan perlindungan penduduk dari berbagai aksi kejahatan multi dimensi. Salah satu institusi kepolisian yang melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan melalui sebuah inovasi pelayanan adalah Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Jember.

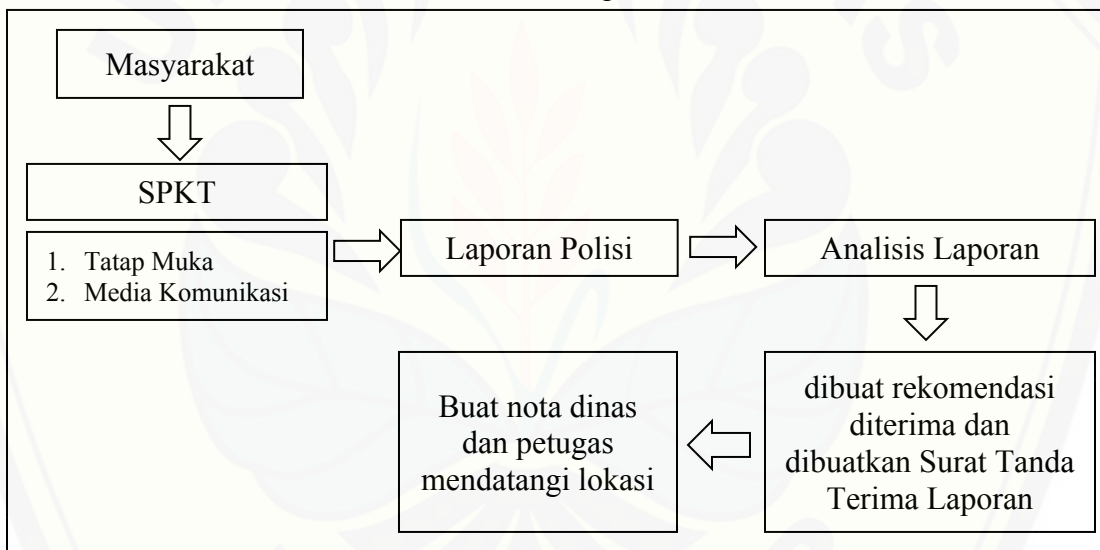
Polres Jember adalah institusi kepolisian Republik yang memiliki tugas dan fungsi dalam menjaga kondisi lingkungan yang aman, tenteram, dan kondusif di seluruh wilayah hukum Kabupaten Jember. Jember merupakan salah satu kabupaten yang rata-rata penduduknya adalah masyarakat pendatang. Berdasarkan data BPS Tahun 2016, Kabupaten Jember menduduki peringkat ke tiga di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk tahun 2015 sebanyak 2.407.115 jiwa. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibanding tahun 2010 sebesar 2.337.909 dengan laju pertumbuhan sebesar 0,59%. Jumlah penduduk ini dapat bertambah dengan adanya pendatang yang bukan penduduk terdaftar di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember seperti halnya mahasiswa.

Dalam situs www.jemberkab.go.id menyebutkan jumlah Perguruan tinggi yang ada di Kabupaten Jember sebanyak delapan, yaitu; Universitas Moch Sroedji, STIE Mandala, Universitas Jember, Politeknik Negeri Jember, Akademi Kebidanan DR. Soebandi Jember, Universitas Muhammadiyah Jember, STAIN Jember, dan Universitas Islam Jember. Banyaknya perguruan tinggi di Kabupaten Jember, tidak dipungkiri akan ada mahasiswa yang datang dari luar kota, sehingga meningkatkan jumlah penduduk yang tinggal di Kabupaten Jember. Selain itu dengan adanya perguruan

tinggi di Kabupaten Jember tentu akan meningkatkan tingkat mobilitas penduduk Kabupaten Jember.

Meningkatnya jumlah penduduk akan menyebabkan permasalahan di dalam masyarakat akan lebih kompleks. Hal ini disebabkan adanya peningkatan dalam persaingan dalam memenuhi kebutuhan. Selama ini ketika terjadi tindak kriminalitas atau gangguan Kamtibmas lainnya, masyarakat harus melapor secara konvensional dengan mendatangi SPKT atau pos-pos polisi terdekat atau lapor melalui sambungan telepon. Berikut merupakan prosedur laporan masyarakat kepada kepolisian secara konvensional.

Gambar 1. 2 Prosedur Pelaporan Konvensional



Sumber: SPKT Polres Jember (diolah)

Model pelayanan konvensional dengan cara datang langsung ke lokasi pelayanan memiliki beberapa kelemahan diantaranya yaitu;

- a) masyarakat membutuhkan waktu yang lebih lama untuk perjalanan menuju pusat layanan atau pos polisi terdekat;
- b) pelayanan prosedural;
- c) waktu analisis laporan 30-45 menit;

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna layanan SPKT Polsek, Beliau menyampaikan bahwa;

“Pelayanannya lama, jadi kita istilahnya kerja dua kali. Soalnya harus bolak-balik. Datang ke Polsek, kita di ajak ke TKP, terus balik lagi ke Polsek lagi dimintai keterangan lagi itu tadi. Padahal pertanyaan yang diajukan sama saja” (wawancara dengan S pada tanggal 10/05/2017)

Sedangkan pelayanan konvensional melalui media komunikasi atau sambungan telepon juga memiliki kelemahan, diantaranya yaitu;

- 1) masyarakat banyak yang tidak mengetahui nomor kantor polisi terdekat;
- 2) berpotensi terjadi pelaporan iseng;
- 3) telepon berbayar; dll

Beberapa kelemahan pada pelayanan konvensional di atas menjadi kendala bagi masyarakat dalam melaporkan gangguan kamtibmas atau tindakan kriminalitas yang terjadi. Padahal adanya gangguan kamtibmas dan tindakan kriminalitas harus segera ditangani agar kondisi lingkungan masyarakat selalu kondusif. Agar harapan lingkungan yang kondusif dapat terwujud, dibutuhkan solusi yang tepat.

Berdasarkan Surat Edaran Nomor: SE/2/III/2015 tentang Pedoman Perencanaan (Dormen) Kapolri Tahun 2016, disebutkan arah kebijakan Polri 2015-2019 salah satunya adalah membangun dan mengembangkan sarana prasarana yang berbasis teknologi dan informasi dalam rangka sebaran pelayanan kamtibmas dan penegakan hukum. Hal ini selaras dengan yang dilakukan oleh institusi Kepolisian Resort Kabupaten Jember untuk melakukan sebuah perubahan yaitu menggagas suatu program unggulan yaitu program meng-*online*-kan Polres Jember (Jempol) dalam tugas dan fungsinya. Dengan demikian Polres Jember dapat memberikan pelayanan dan menyentuh langsung kepada masyarakat yang saat ini mayoritas sebagai netizen, sehingga layanan yang telah diberikan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Mengingat pentingnya memelihara Kamtibmas dan perkembangan teknologi yang hampir tidak dapat lepas dari berbagai aktivitas manusia ditambah dengan semangat “Promoter” (professional, modern, dan terpercaya), Polres Jember memiliki

gagasan yang menjawab tantangan tersebut. Inovasi yang dilakukan yaitu layanan pelaporan gangguan kamtibmas melalui Kentongan Online pada aplikasi WAR (We Are Ready) Polres Jember yang dapat diunduh di *Play Store*.

Inovasi tersebut dilakukan oleh AKBP. H. M. Sabilul Alif., S.H., S.I.K., M.Si karena Beliau memandang bahwa kondisi Kabupaten Jember memiliki lebih kompleks daripada daerah tempat Beliau menjabat sebelumnya. Beliau menyatakan, bahwa;

“tak dipungkiri, tantangan di Jember, tentu lebih kompleks dibandingkan Bondowoso, populasi dan mobilitas masyarakat Jember yang tinggi, berikut segala dinamika yang ada, menjadikan pemicu motivasi bagi saya untuk meledakkan bukti karya nyata menjalankan tugas dari negara.” (2016:4)

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, inovasi pelayanan Kentongan *Online* merupakan pelayanan baru dan melengkapi model pelayanan yang konvensional. Kentongan Online / WAR Polres Jember adalah inovasi pelayanan pertama di Indonesia yang dimiliki oleh Polres Jember. Inovasi Polres Jember menjadi percontohan bagi Institusi kepolisian lainnya. Seperti yang dikemukakan Kapolri, Tito Karnavian sebagai berikut.

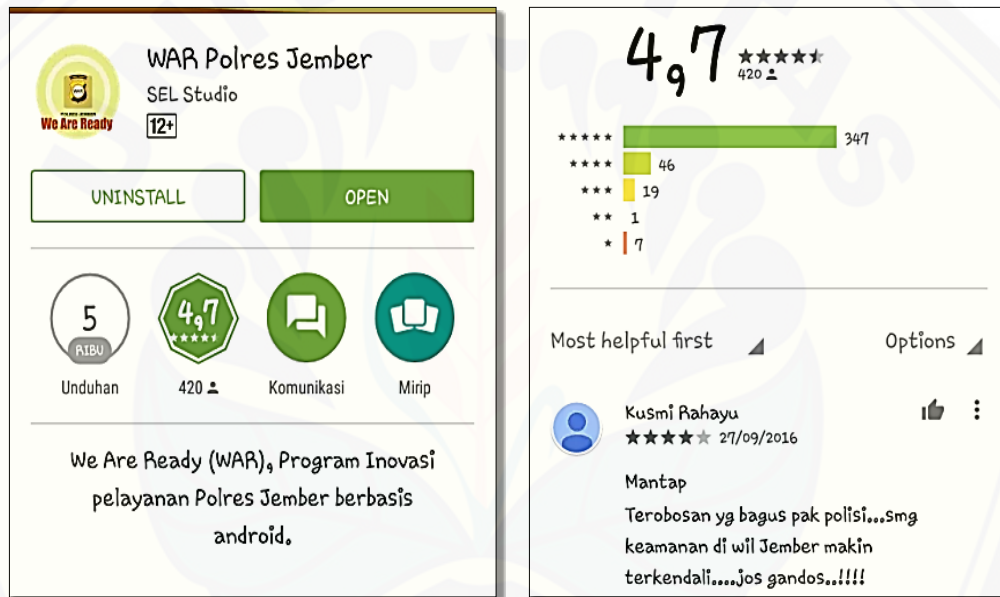
“Saya diberitahu Menpan, Polres Jember melakukan inovasi pelayanan publik. Saya minta Polres-Polres lain mencontohnya.”
<http://tribatanews-polreswonogiri.com/polres-wonogiri-wujudkan-promoter-dengan-aplikasi-layanan-berbasis-teknologi-war/>. [diakses 19/01/2017]

Hal di atas terbukti bahwa inovasi pelayanan Kentongan *Online* Polres Jember telah diterapkan juga oleh Polres Wonogiri. Aplikasi tersebut merupakan sebuah aplikasi keamanan yang dapat merespon dengan cepat setiap dinamika informasi dari masyarakat, baik informasi tentang tindak pidana, kecelakaan lalu lintas dan bencana alam serta gangguan kamtibmas lainnya yang langsung diterima oleh seluruh petugas Polri yang tersebar di wilayah hukum Polres Jember untuk selanjutnya pada kesempatan pertama dituntut untuk mendatangi TKP guna melakukan tindakan Kepolisian.

Tujuan dari pembuatan aplikasi WAR (We Are Ready) adalah:

- mempermudah akses masyarakat melakukan pelaporan tindak kejahatan kepada Polisi;
- membantu dan mempercepat tugas Polri dalam melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP) / *quick respon*;
- dengan adanya WAR akan tercipta Jember zero crime, sehingga Jember suwar-suwir dapat tercapai lebih optimal.

Gambar 1. 3 Partisipasi dan penilaian pengguna



Sumber: *Screen Shoot pada Play Store*

Tabel 1. 2 Hasil Respon / Penilaian Masyarakat pada Aplikasi WAR

	Kategori	Jumlah
1.	* = <i>hated it</i>	9 (1,95%)
2.	** = <i>disliked it</i>	2 (0,40%)
3.	*** = <i>it's ok</i>	20 (4,35%)
4.	**** = <i>liked it</i>	52 (11,30%)
5.	***** = <i>loved it</i>	377 (82,00%)
	Total	460

Sumber: *diolah dari Play Store, 2016*

Aplikasi *We Are Ready* (WAR) Polres Jember di *launching* pada 7 Mei 2016. Aplikasi WAR Polres Jember mendapatkan penilaian atau respon yang baik dari pengunduh aplikasi yang memberikan *feedback*. Dapat dilihat pada tabel 1.2 bahwa lebih dari 90% pengunduh aplikasi memberikan respon yang baik, tercatat pada 27/09/2016. Hal ini berarti pelayanan berbasis aplikasi seperti ini perlu mendapatkan perhatian dan perlu dilakukan sebuah pengembangan.

Inovasi layanan kentongan *online* Polres Jember menjadi kebanggaan bagi kabupaten Jember, karena telah dipublikasikan dalam pameran bertaraf internasional. Polres Jember diundang untuk mewakili Indonesia dalam pameran inovasi pelayanan publik di Bussan, Korea Selatan pada 9-13 November 2016. <http://surabaya.tribunnews.com/2016/11/08/kapolres-jember-pameran-di-korea-selatan-bawa-kentongan-dan-jempol> (diakses 04/04/2017). Hal ini menjadi salah satu wujud keberhasilan dari Polres Jember dalam berinovasi di bidang pelayanan. Tetapi berbagai apresiasi positif dari berbagai pihak bukan menjadi acuan keberhasilan yang sebenarnya. Keberhasilan yang paling penting adalah keberhasilan penerapan di lapangan.

Pada penerapannya jumlah pengguna terdaftar sebanyak 8.222 pengguna (tercatat pada 1 Februari 2017). Angka pengguna tersebut tergolong kecil jika dibandingkan dengan populasi Kabupaten Jember. Berdasarkan data BPS Tahun 2016 pada Tahun 2015 sebanyak 2.407.115 jiwa. Jumlah penduduk tersebut belum termasuk penduduk pendatang seperti mahasiswa. Jika dipersentasekan jumlah pengguna aplikasi tersebut hanya 0,34% dari jumlah penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 pengguna layanan pelaporan gangguan Kamtibmas melalui Kentongan *Online* Polres Jember, 1 dari 5 laporan tidak ditanggapi oleh operator. Salah satu pengguna tersebut adalah Fi, beliau menyampaikan bahwa, “waktu itu saya lapor, tapi gak ada tanggapan dari Polres.” (wawancara pada 14/02/2017). Selanjutnya berdasarkan observasi di lapangan, terdapat ruang kontrol yaitu *WAR Command Center* yang di dalamnya terdapat perlengkapan IT untuk menunjang pelaksanaan pelaporan gangguan Kamtibmas

melalui Kentongan *Online*. Hanya saja ruangan tersebut tidak dimanfaatkan dengan maksimal. Padahal pelayanan tersebut harus beroperasi selama 24 jam.

Berangkat dari latar belakang mengenai kebutuhan keamanan dan keselamatan masyarakat disertai dengan tuntutan masyarakat dan adanya perkembangan teknologi yang tidak dapat lepas dari segala aktivitas masyarakat. Institusi Kepolisian Resort Kabupaten Jember menggagas dan menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Kentongan *Online* pada Aplikasi *We Are Ready* (WAR) Polres Jember. Maka Peneliti berkeinginan untuk meneliti tentang Inovasi layanan pelaporan gangguan kamtibmas berbasis teknologi informasi dan Komunikasi melalui Kentongan *Online* pada aplikasi WAR Polres Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian itu dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Masalah dapat digambarkan sebagai suatu perasaan keingintahuan, kegundahan dan kebingungan yang timbul akibat adanya ketidakjelasan atas suatu fenomena yang terjadi. Menurut Silalahi (2012:44) masalah adalah perasaan tidak menyenangkan dan sulit atas suatu kondisi atau fenomena tertentu. Lebih lanjut, masalah penelitian dapat muncul akibat adanya keingintahuan, keraguan, kesangsian, kebingungan atas adanya suatu fenomena.

Berdasarkan pengertian mengenai masalah di atas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti, maka muncul rumusan masalah yaitu: **“Bagaimana inovasi layanan pelaporan gangguan kamtibmas melalui Kentongan *Online* pada Aplikasi *We Are Ready* (WAR) Polres Jember?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian. Tujuan penelitian merupakan hasil yang ingin dicapai atas jawaban rumusan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan inovasi layanan Kentongan *Online* Kepolisian Resort Jember pada aplikasi *We Are Ready* (WAR) Polres Jember;

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan.

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulisan laporan penelitian ini adalah dapat menambah khasanah dan literatur penelitian mengenai penerapan *e-governance* terutama dalam bidang Inovasi Pelayanan Publik.

- b. Manfaat praktis bagi lembaga pemerintah terkait.

Manfaat praktis yang diharapkan bagi lembaga pemerintah adalah dapat dijadikan bahan masukan positif dalam pengembangan inovasi pelayanan Institusi Kepolisian yang tidak hanya secara lokal saja, tetapi dapat dikembangkan secara menyeluruh.

- c. Manfaat bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca atau masyarakat luas, terkait inovasi pelayanan kentongan online. Sehingga masyarakat dapat mengerti cara dan prosedur dalam memanfaatkan layanan yang ada.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:39) menyebutkan bahwa tinjauan pustaka memuat kajian teori, hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) berkaitan dengan masalah yang dibahas, serta kerangka konseptual yang merupakan sintesis dari kajian-kajian sebelumnya yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi, dan perumusan hipotesis atau asumsi (jika diperlukan) sebagai hasil akhir dari kajian teori. Tinjauan pustaka merupakan alat bagi seorang peneliti untuk menegaskan identitas dan originalitas penelitiannya dengan bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep dan hasil penelitian terdahulu terkait topik penelitiannya serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep-konsep yang mendasari penelitiannya.

Konsep dasar dalam penelitian berperan penting untuk membangun kerangka berpikir peneliti. Konsep menurut Silalahi (2012:112) adalah sebagai abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Berdasarkan definisi mengenai konsep tersebut dapat ditarik benang merah bahwa konsep merupakan gambaran umum mengenai fenomena sosial yang terjadi yang dikonstruksi atas karakter-karakter mengenai suatu fenomena tertentu. Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait dalam inovasi pelayanan publik berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang digagas oleh Kapolres Kabupaten Jember yaitu sebagai berikut.

1. Inovasi.
2. Pelayanan Publik.
3. *E-Government*.
4. *E-Service*.
5. Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas

2.1 Inovasi

2.1.1 Definisi Inovasi

Konsep Inovasi memiliki arti yang cukup luas. Salah satu arti sederhana dari inovasi adalah sebuah ide yang dianggap baru bagi individu. Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan individu. Rogers (2003:12) menjelaskan inovasi sebagai berikut.

“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption. It matters little, so far as human behavior is concerned, whether or not an idea is "objectively" new as measured by the lapse of time since its first use or discovery.”

Roger dalam *Diffusion of Innovation* menjelaskan bahwa inovasi adalah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru baik oleh individu ataupun oleh unit adopsi yang lain. Pendapat di atas menunjukkan bahwa inovasi sangat erat kaitannya dengan sebuah kebaruan. Kebaruan tersebut dapat dinyatakan dalam hal pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi. Lebih lanjut O’Sullivan dan Dooley dalam LAN (2014:17) menyebutkan inovasi adalah proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan melalui introduksi suatu hal baru yang memberikan nilai tambah bagi konsumen.

Pegertian inovasi dalam Permenpan RB No.31 Tahun 2014, adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan Inovasi menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sangat beragam dan lebih erat kaitannya dengan sektor bisnis. Tetapi kemudian dalam perkembangan ilmu administrasi publik, inovasi memiliki arti, ranah dan tujuan yang berbeda, seperti pada tabel 2.1. Tepatnya paradigma *New Public Manajemen* yang merupakan perkembangan ilmu administrasi publik yang mengadopsi nilai-nilai dari manajemen bisnis. Meskipun demikian, organisasi sektor publik tidak serta merta menerapkan sama persis dengan prinsip organisasi bisnis. Perbaharuan dalam organisasi sektor

publik lebih banyak diterapkan di bidang pelayanan publik. Dengan demikian inovasi di sektor publik terutama pada bidang pelayanan publik tidak mutlak harus sebuah penemuan baru dapat berupa memperbaharui yang sudah ada.

Tabel 2. 1 Perspektif inovasi menurut paradigma-paradigma administrasi Negara

	OPA	NPA	NPM	NPS
Arti penting inovasi	Kurang Penting	Penting	Penting	Sangat penting
Ranah inovasi	Internal Organisasi	Praktik-praktik administrator publik yang lebih adil dan mampu menyelesaikan masalah publik	Hubungan Organisasi publik-pelanggan	Holistik dan integral
Tujuan inovasi	Menjalankan sistem dan aturan secara efektif	Menjalankan sistem administrasi yang sadar akan nilai dan norma	Meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja	Memenuhi kepentingan publik

Sumber: *Handbook Inovasi Administrasi Negara (LAN, 2014:14)*

Selanjutnya pada perkembangan paradigma administrasi Negara, yang terakhir adalah *new public service* (NPS). LAN (2014:12) menyebutkan bahwa NPS merupakan seperangkat gagasan mengenai peran administrasi Negara dalam sistem *governance* yang menempatkan pelayanan publik, tata kelola demokratis, dan keterlibatan publik di pusatnya. Paradigma ini memiliki tujuan untuk mewujudkan kepentingan publik. Untuk itu dibutuhkan sebuah inovasi yang seluas-luasnya.

Selanjutnya dalam jurnal yang berjudul Inovasi pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Djamrut (2015:1476) menyebutkan pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas

pelayanan. Dengan demikian inovasi di sektor publik terutama pada bidang pelayanan publik tidak mutlak sebuah penemuan baru, dapat berupa memperbaharui yang sudah ada.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat dilihat bahwa secara garis besar inovasi yang dijelaskan di atas memiliki kesamaan baik pada aspek bisnis maupun inovasi organisasi publik yaitu inovasi dilakukan untuk sebuah perubahan melalui perbaruan yang sudah ada ataupun penemuan baru. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi adalah gagasan berupa penemuan baru dan atau memodifikasi yang sudah ada, dapat berupa produk, jasa, teknologi, dan administrasi baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan tujuan untuk memperbaiki suatu produk dan jasa yang mampu mendorong suatu perubahan. Dalam hal ini peneliti akan menekankan pada inovasi dalam upaya perubahan metode dan atau prosedur administrasi pelayanan publik.

2.1.2 Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi. Karakteristik inovasi menurut Rogers (2003:15-16), sebagai berikut.

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

3. Kerumitan (*complexity*)

Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

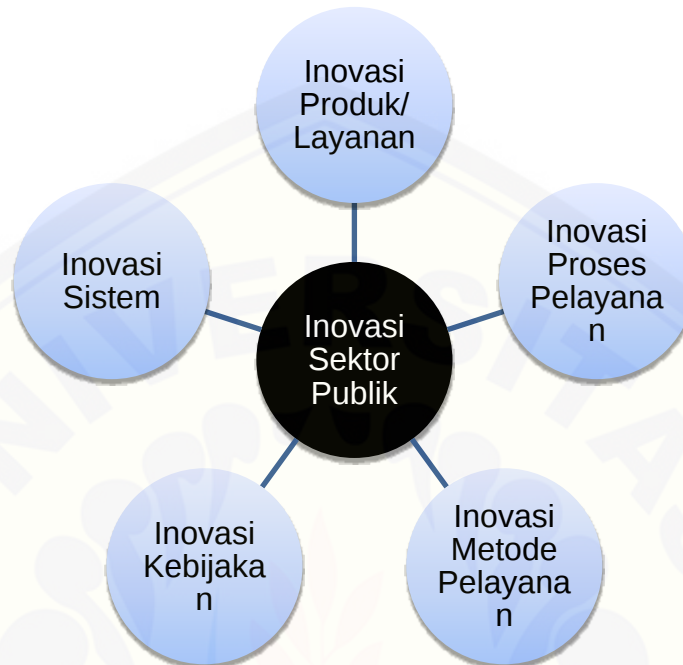
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

2.1.3 Tipologi Inovasi

Pemahaman tentang konsep inovasi selama ini tidaklah sesederhana seperti mendefinisikan dengan sebuah kebaruan saja. Sampai saat ini inovasi telah berkembang menjadi lebih luas yang tidak hanya mencakup inovasi dalam hal produk dan proses semata, terutama inovasi di sektor publik. Inovasi di sektor publik melibatkan banyak aspek yang lebih kompleks. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu bersifat *intangible* yaitu karena inovasi pelayanan publik dalam organisasi tidak hanya diartikan dengan munculnya suatu produk baru yang dapat dilihat, tetapi dapat dilihat dari hubungan pelakunya dalam suatu perubahan.

Adapun jenis inovasi dalam sektor publik dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut.

Gambar 2. 1 Tipologi inovasi sektor publik

Sumber: Muluk (2008:45)

Jenis inovasi sektor publik di atas mengacu pada keberhasilan inovasi, seperti yang dikemukakan oleh Albury (2003) dalam Muluk (2008:44) yang menyatakan sebagai berikut.

"Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil."

Adapun penjelasan tipologi inovasi sektor publik adalah sebagai berikut.

- a. Inovasi produk atau layanan berdasarkan pada perubahan bentuk dan desain produk.
- b. Inovasi proses pelayanan berasal dari adanya perubahan kualitas yang berkelanjutan dan berkombinasi dengan perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Selanjutnya dalam LAN

(2014:22-23) inovasi proses dapat dipahami sebagai upaya peningkatan kualitas proses kerja baik internal dan eksternal yang lebih efisien dan sederhana. Sehingga dapat inovasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adanya perubahan proses pelayanan publik yang lebih efisien dan sederhana.

- c. Inovasi metode pelayanan adalah cara baru berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode pelayanan yang biasanya dapat dirasakan ketika *face to face*, kini dapat berkembang hanya dengan menggunakan teknologi digital.
- d. Inovasi kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi yang baru.
- e. Inovasi sistem adalah berkembangnya interaksi sistem yang mencakup cara baru atau cara yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan adalah;

“pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan dua pihak dalam hal ini penerima dan pemberi pelayanan yang saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhannya. Proses pelayanan tersebut dilakukan secara rutin dan berkesinambungan yang melibatkan seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang

menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Hal ini berarti pelayanan memiliki tujuan untuk membantu orang lain dalam mengurus sesuatu yang dibutuhkan.

Pelayanan Publik dalam KBBI (1990), dirumuskan sebagai berikut.

1. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
2. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
3. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
4. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki. Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir (1995:7) yang menyatakan sebagai berikut.

“Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Pengertian pelayanan publik dalam UU No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya menurut Kurniawan (2005:4) dalam sinambela (2014:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dapat digarisbawahi bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan atau kepentingan publik melalui orang lain atau pemberi layanan. Pelayanan publik dapat berupa berupa barang ataupun jasa.

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat di atas menunjukkan bahwa pelayanan dapat dibedakan menjadi dua sesuai dengan tujuannya yaitu komersil dan non komersil. Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang bersifat non-komersil. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.2.3 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2014:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin sebagai berikut.

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan

publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.3 *Elektronic Government*

2.3.1 *Pengertian e-Government*

Definisi *e-government* menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006:6-7) adalah sebagai berikut.

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”

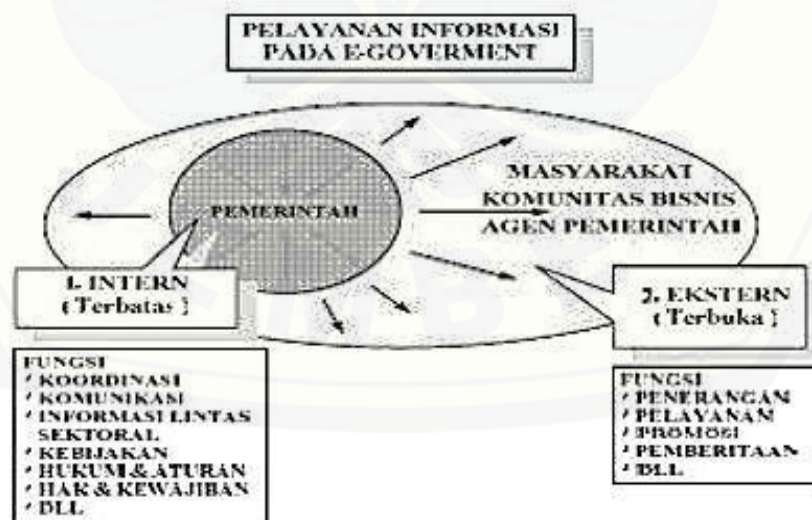
Definisi *e-government* tersebut dapat dipahami bahwa penggunaan teknologi informasi oleh aparat pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah. Peran teknologi informasi di dalam proses pemerintahan mampu meningkatkan kinerja yang terkait dengan aktivitas koordinasi, komunikasi, dan termasuk aktivitas pelayanan. Sedangkan Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara ringkas, padat, dan jelas, bahwa *e-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*

Pengertian tersebut dimaksudkan bahwa *e-government* mengacu kepada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara online melalui internet atau alat digital lainnya. Selanjutnya dalam Habibullah (2010:188), Mustopadijaya (2003) mengemukakan *electronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Pemanfaatan teknologi berbasis internet

dalam proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan kinerja instansi agar lebih efektif dan efisien. Selanjutnya *e-government* dalam Keppres No. 20 Tahun 2006 adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam hal ini yang menjadi penting untuk digarisbawahi adalah terwujudnya nilai efektif, efisien, transparansi, dan akuntabel.

E-government didefinisikan secara berbeda oleh beberapa kalangan. Pada gambar 2.2 dapat dilihat bentuk pelayanan informasi pada *e-government* pada pemerintah. Berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan informasi pada *e-government* di atas ada dua kategori yaitu intern dan ekstern pemerintah. Kedua kategori tersebut memiliki perbedaan dalam tataran fungsi. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah tersebut, secara fungsi intern digunakan untuk fungsi koordinasi, komunikasi internal, dll. Untuk kategori ekstern berkaitan dengan fungsi interaksi (komunikasi) pemerintah dengan faktor luar seperti masyarakat, bisnis dan agen pemerintah.

Gambar 2. 2 Pelayanan Informasi pada E-Government



Sumber: Yudono (2013) dalam Materi Kegiatan dan Pengembangan Data Center Depkominfo

Beberapa pendapat mengenai pengertian *e-government* di atas, terdapat dua hal utama dalam pengertian E-Government, yaitu;

1. penggunaan teknologi komunikasi informasi berbasis internet sebagai alat bantu;
2. tujuan pemanfaatannya agar kinerja pemerintahan dapat lebih efisien.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, *e-government* yang dimaksud oleh peneliti adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan *E-Government*

Indrajit (2006:29-34) menjelaskan bahwa dalam implementasi *e-government*, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-government*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama sebagai berikut.

- a) Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingindibangun dan diterapkan; dan
- b) Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *Transact*.

1) *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang

berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) department atau divide terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2) *Interact*

Berbeda dengan kelas publish yang sifatnya pasif, pada kelas interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas publish, user hanya dapat mengikuti *link* saja). yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

3) *Transact*

Pada kelas ini terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkandengandua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Jenis-jenis pelayanan *e-government* tersebut di atas merupakan bentuk interaksi antara pengguna dan pemberi layanan. Penerapannya disesuaikan dengan tujuan dari pelayanan tergantung tipe penerapannya. Adapun tipe-tipe penerapan *e-government* menurut Seifert dan Bonham (2003) dalam tesis Iswahyudi (2014:10-11) ada empat tipe penerapan *e-government* sebagai berikut.

- a. *Government to Citizens*, tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan dari dibangun aplikasi *e-government*; bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut: Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.
- b. *Government to Business*
Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contoh dari aplikasi E-Government berjenis Gto-B ini adalah sebagai berikut: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.
- c. *Government to Government*
Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Berbagai penerapan *E-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air. Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintahan setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain di mana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya.

Pengembangan suatu sistem basis data intelijen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dan wilayah negara (cegah dan tangkal).

d. *Government to Employees*

Pada akhirnya aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini salah satunya: Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan, yang merupakan hak dari pegawai hak pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya.

Dari penjelasan tipe penerapan *e-government* di atas, pada penelitian ini yang merupakan penerapan inovasi layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, masuk pada tipe *Government to Citizens*. Penerapan *e-government* pada penelitian ini merupakan upaya memperbaiki kualitas layanan publik. Sehingga aplikasi yang di terapkan merupakan upaya membangun dan memperbaiki kinerja instansi yang berkaitan dengan publik langsung.

2.3.3 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit,2006:13-15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

a. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-

prinsip e-Government. Tanpa adanya unsur “political will” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top down”, maka jelas dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut.

1. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, misalnya kantor *e-Envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).
4. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

b. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan

“impian” e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu sebagai berikut.

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan e-Government, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/Negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (outsourcing) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

c. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah saja, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government

apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government.

Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan e-Government yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep e-Government berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

2.4 *Elektronic Service*

2.4.1 *Pengertian E-Service*

Ada banyak definisi dari *e-service*. Dalam Scupola (2010:13) (Hofacker, Goldsmith, Bridges, & Swilley, 2007) mengemukakan bahwa beberapa definisi memiliki fokus pada *delivery* dan jaringan digital. Sementara yang lain menekankan baik proses *delivery* dan manfaat atau hasil dari layanan. Namun, pada umumnya definisi *e-service* ditandai dengan pengiriman layanan elektronik. Salah satu definisi *e-service* (Tiwana & Balasubrama, 2001) didefinisikan sebagai berikut.

“We view e-services as Internet-based applications that fulfil service needs by seamlessly bringing together distributed, specialized resources to enable complex, (often real-time) transactions. Examples of e-services include supply chain management, customer relationship management, accounting, order processing, resource management, and other services that are electronically delivered through the Internet. (Kami melihat e-service adalah aplikasi berbasis internet yang memenuhi kebutuhan layanan yang didistribusikan bersama tanpa sambungan, sumber daya khusus yang kemungkinan kompleks, (real-time) transaksi. Contoh e-service termasuk manajemen pasokan, manajemen hubungan pelanggan,

akuntansi, pemrosesan order, manajemen sumber daya, dan layanan lainnya yang disampaikan secara elektronik melalui internet.)”

Internet merupakan komponen yang erat dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa internet mampu menggantikan metode konvensional dan menjembatani interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Selanjutnya *e-service* dijelaskan dalam Zericka (2013:351) oleh Rowley (2006) yang mengungkapkan bahwa *e-service* adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh teknologi informasi. Definisi tersebut menunjukkan adanya tiga komponen utama dalam *e-service*, yakni penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). *E-Service* merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E-Service* adalah sebuah langkah yang dirasa mampu menjadi solusi dalam mengatasi kesulitan dari pelayanan tradisional. Di mana kendala yang sering ada pada keterbatasan fasilitas perusahaan atau organisasi publik. Dari segi efisiensi waktu, *E-Service* bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat.

Pengertian *e-service* yang dipaparkan oleh beberapa ahli di atas, secara garis besar memiliki kesamaan maksud dan tujuan. Objek sebagai mediasi dapat berupa teknologi informasi dan dispesifikasikan ke aplikasi berbasis internet. Dengan demikian, beberapa konsep yang dijelaskan oleh para ahli tersebut tidak ada pertentangan. Sehingga yang dimaksud *e-service* oleh peneliti dalam penelitian ini adalah proses pelayanan publik yang dimediasi oleh teknologi informasi (termasuk internet) untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang berjalan dengan efektif dan efisien akan meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta meningkatkan angka kepercayaan masyarakat pada instansi pemerintah.

2.4.2 Konsep dan Karakteristik *E-Services*

Dalam *International Journal of Arts and Sciences*, di dalam karya Ojasalo (2010:128) dengan judul “*E-Service Quality: A Conceptual Model*” dipaparkan mengenai konsep dan karakteristik *e-service*. Penelitian yang ada telah diidentifikasi dan menyarankan beberapa karakteristik khusus yang berkaitan dengan *e-Services*. Karakteristik ini secara ringkas dapat dilihat dalam tabel Tabel 2.2. Berikut merupakan pendapat mengenai konsep dan karakteristik *e-service* dari beberapa ahli.

1. Gronroos, Heinonen, Isoniemi dan Lindholm mengembangkan model Net Offer untuk pasar virtual (2000). Model yang dikembangkan merupakan model pelayanan yang menjadikan internet sebagai bagian inti dari pelayanan. Dalam hal ini konsep pelayanan, partisipasi pelanggan, dan komunikasi dalam layanan tergantung pada jaringan internet. Komunikasi yang dirancang melalui internet sangat membantu pengguna atau pelanggan dalam memenuhi kebutuhan, dalam hal ini untuk membeli dan mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan melalui internet. Dengan adanya model komunikasi tersebut dan didukung adanya kemampuan atau keterampilan pelanggan dalam mengoperasikan teknologi internet, maka kualitas pelayanan akan ditingkatkan dan pelanggan dapat merasakan kualitas hasil apa yang ditawarkan.
2. Rust dan Lemon (2001) menjelaskan peran layanan di dunia maya. Rust dan Lemon berpendapat bahwa strategi *e-service* berpusat pada hubungan interaktif antara pelanggan dan pemberi layanan yang dapat memberikan kesan positif bagi pelanggan. Hal ini disebabkan adanya internet yang dapat dijadikan alat komunikasi dua arah bagi pelanggan. Dengan internet penawaran dapat disesuaikan sesuai keinginan pelanggan secara *real-time*. Peran internet ini menjadi peluang dan kunci bagi perusahaan atau pemberi layanan dalam mengembangkan aset yang dimilikinya. Selain itu secara kolaboratif dapat digunakan untuk mengembangkan produk dan juga memperluas pangsa pasar atau mendapatkan pelanggan baru.

3. Van Riel, Liljander dan Jurriens (2001) berpendapat tentang konsep *e-Service* yang menawarkan lima komponen, yaitu sebagai berikut.
 - a) Layanan inti, misalnya; jurnal, berita, saran, tampilan buku medis, dan informasi tentang produk baru.
 - b) Fasilitas layanan, misalnya; arsip, fasilitas pencarian, fungsi bantuan, rekening online, dan browsing.
 - c) Jasa pendukung, misalnya; diskusi kelompok, tes pengetahuan, link, dan informasi perusahaan.
 - d) Layanan pelengkap, misalnya; informasi perjalanan, men-download software, nasihat keuangan, dan penyediaan obat-obatan.
 - e) *User interface*, misalnya; desain mudah digunakan, download cepat, bebas masalah akses, dan bahasa.
4. Menurut Boyer, Hallowell dan Roth (2001), *e-service* memberikan kesempatan unik bagi perusahaan untuk menawarkan model-model baru desain strategi layanan dan pengembangan layanan baru.
 - a. Pertama, semua penyedia layanan memiliki lebih banyak pilihan saluran untuk bersaing.
 - b. Kedua, banyak layanan baru dapat ditawarkan lebih ekonomis dengan kedua jangkauan geografis yang lebih besar dan berbagai produk.
5. Heinonen (2006) mengembangkan sebuah kerangka kerja untuk nilai manfaat dari model *e-service* yang dirasakan pelanggan. Kerangka tersebut didefinisikan sebagai hasil yang dirasakan dari nilai manfaat dan pengorbanan teknis, dimensi fungsional, temporal, dan spasial.
 - a) Dimensi teknis menunjukkan hasil dari interaksi layanan.
 - b) Dimensi fungsional melibatkan persepsi pelanggan dari proses bagaimana interaksi layanan terjadi.
 - c) Dimensi temporal mengacu pada persepsi pelanggan saat interaksi layanan terjadi.

- d) Dimensi spasial menunjukkan persepsi lokasi di mana interaksi layanan terjadi.
6. Essen dan Conrick (2008) mengembangkan model baru melalui *e-service*. Model yang dikembangkan mencakup tiga elemen utama.
- a. Inovasi konsep layanan yang melibatkan penyesuaian teknologi baru dan layanan.
 - b. Inovasi layanan sistem yang melibatkan pemahaman dan adaptasi. Ini berarti membedakan antara kemungkinan teknis dan manfaat dalam konteks yang sebenarnya. Ini termasuk mendefinisikan peran teknologi baru dan aktor internal dan eksternal. Ini juga mencakup alokasi sumber daya dan wewenang untuk mendukung peran ini.
 - c. Inovasi proses pelayanan melibatkan pelaksanaannya yang mencakup penerapan peran dan mengkonfigurasi sistem teknis, memperluas tugas teknologi dieksekusi dengan unsur-unsur manusia, dan juga termasuk menciptakan rutinitas untuk bagaimana personil harus bertindak atas solusi teknologi yang spesifik.

Beberapa konsep dan karakteristik *e-service* yang disarankan oleh beberapa ahli di atas dapat dipahami bahwa sebenarnya konsep *e-service* merupakan konsep pelayanan yang ada di dalam bidang bisnis. Pelayanan sektor publik lebih mengedepankan kepuasan publik. Dalam hal ini pelayanan publik terus berupaya melakukan perubahan dan perbaikan kualitas pelayanannya, salah satunya dengan mengadopsi konsep *e-service* tersebut. Penggunaan konsep *e-service* di sektor publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dari beberapa pendapat di atas, pelayanan sektor publik atau dalam penelitian ini lebih condong pada pendapat dari Essen dan Conrick (2008) yang mengembangkan model baru melalui *e-service*, yang mencakup tiga elemen inovasi yang telah disebutkan di atas. Pengembangan melalui inovasi baik konsep, proses, maupun sistem dirancang atau dapat disesuaikan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Tabel 2. 2 Karakteristik e- Service

Grönroo, Heinone, Isoniemi, Lindholm, 2000	Rust, 2001	Lemon, Van Riel, Liljander, Jurriëns, 2001	Boyer, Hallowell, Roth, 2001	Heinone, 2006	Essen & Conrick, 2008
<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Inti • Menawarkan konsep layanan melalui Internet, partisipasi pelanggan dan komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Situasi tertentu, komunikasi pribadi • Real-time penyesuaian perusahaan persembah • Kolaboratif pengembangan produk • Peluang untuk mengembangkann Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan Inti • Memfasilitasi layanan, • Mendukung layanan • Pelengkap layanan • User interface 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pilihan untuk pelayanan • Layanan baru dapat ditawarkan lebih secara ekonomis dengan lebih geografis mencapai dan berbagai produk 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai sebagai fungsi manfaat dan pengorbanan • Nilai dimensi: teknis, fungsional, temporer, Spasial 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep inovasi • Sistem Layanan inovasi • Proses Layanan Inovasi

Sumber: Ojasalo (2010:30)

2.5 Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas

Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan (dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia). Selanjutnya dalam pasal 4 dijelaskan bahwa tujuan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Pengertian Kamtibmas dalam pasal 1 ayat 5, Undang-Undang RI No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketenteraman, yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2009 tentang Sistem laporan Gangguan Kamtibmas Keamanan dan Ketertiban Masyarakat memiliki ruang lingkup, yaitu; pengumpulan data; pengolahan data; penyajian informasi; dan penggunaan informasi. Berdasarkan ruang lingkup tersebut, Kamtibmas digolongkan ke dalam beberapa data gangguan Kamtibmas, yaitu:

- a. kejahatan;
- b. pelanggaran;
- c. gangguan terhadap ketenteraman/ ketertiban umum; dan
- d. bencana

Pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat,

penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Selanjutnya pada pasal 1 ayat 6, dijelaskan bahwa Keamanan dalam negeri adalah suatu keadaan yang ditandai dengan terjaminnya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat, instansi kepolisian memiliki pelayanan pelaporan gangguan kamtibmas yaitu dapat melalui SPKT, pos polisi terdekat atau polisi patrol, dan juga dapat dilakukan melalui media komunikasi. Selain itu laporan terkait gangguan kamtibmas di wilayah Kabupaten Jember dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis Android, yaitu Kentongan *Online* (WAR Polres Jember).

2.5.1 Layanan Laporan Gangguan Kamtibmas melalui SPKT

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam pasal 1 ayat 14 Perkap No. 23 Tahun 2009 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resort Dan Kepolisian Sektor adalah unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian pada tingkat Polres yang berada di bawah Kapolres. Pelayanan laporan gangguan Kamtibmas melalui SPKT dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu;

- a) melalui *face to face* atau datang langsung ke pusat layanan terdekat, baik Polsek, Polres, Polresta, Polda, maupun Polri;
- b) melalui media komunikasi yaitu dilakukan dengan menghubungi nomor polisi atau *call center* 110.

2.5.2 Kentongan *Online* Polres Jember

Dalam panduan umum penggunaan Aplikasi WAR Polres Jember dijelaskan bahwa Aplikasi WAR Polres Jember (Kentongan *Online*) adalah sebuah aplikasi keamanan yang dapat menerima dan merespon dengan cepat setiap dinamika

informasi dari masyarakat, baik informasi tentang tindak pidana, kecelakaan lalu lintas dan bencana alam serta gangguan kamtibmas lainnya yang langsung diterima oleh seluruh petugas Polri yang tersebar di wilayah hukum Polres Jember untuk selanjutnya pada kesempatan pertama dituntut untuk mendatangi TKP guna melakukan tindakan kepolisian. Berdasarkan pengertian cakupan pelayanan melalui Kentongan *Online*, yaitu; (a) adanya gangguan Kamtibmas; (b) tindak pidana; dan (c) gangguan kamtibmas. Kentongan *Online* Polres Jember merupakan inovasi pelayanan yang digagas oleh Polres Jember. Kentongan *Online* berada di dalam aplikasi WAR (*We Are Ready*) Polres Jember. Pelayanan utama yang dirancang dalam aplikasi WAR Polres Jember adalah pelayanan laporan gangguan kamtibmas melalui Kentongan *Online*.

2.6 Studi Terdahulu

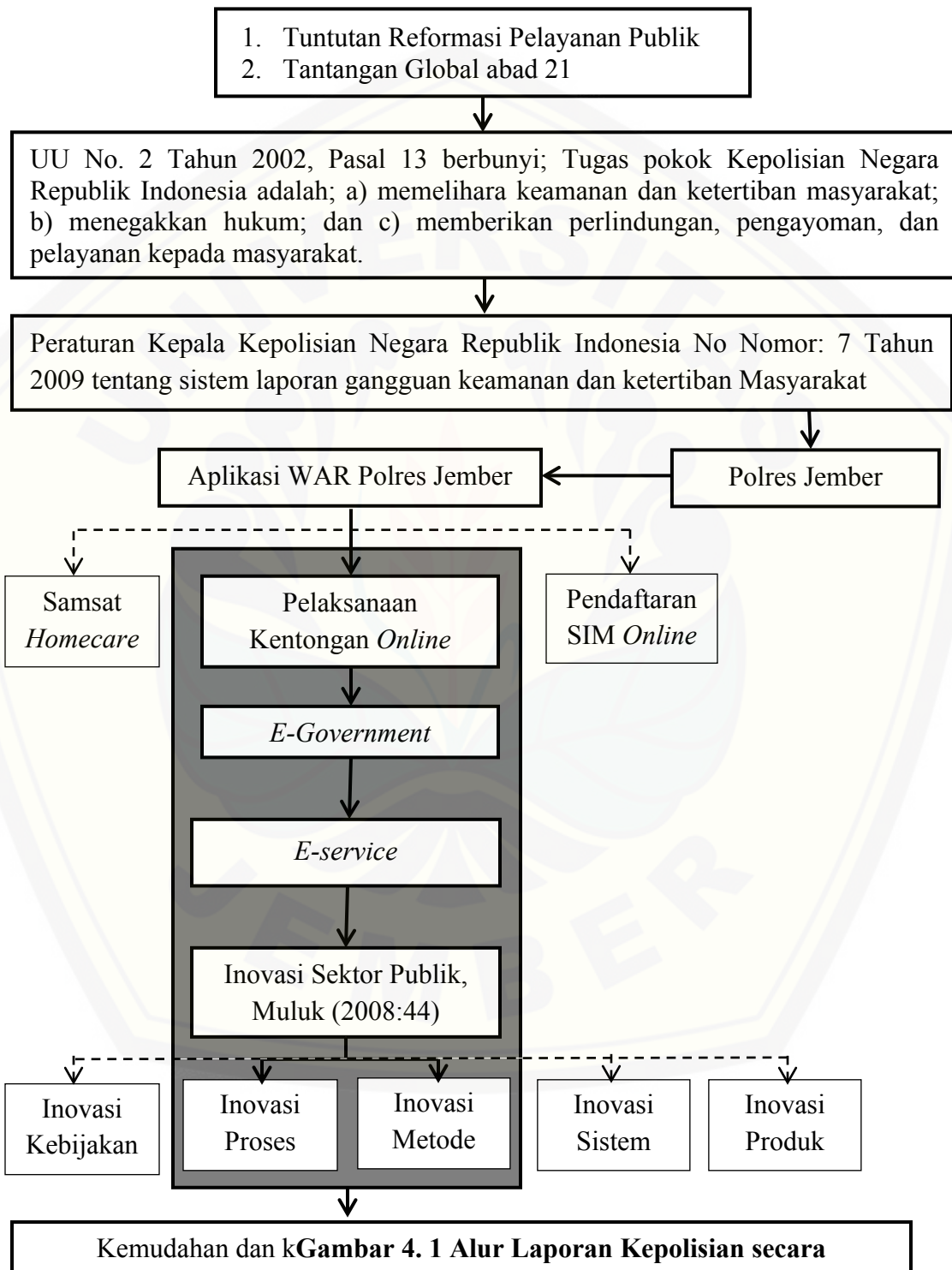
	Inovasi Layanan (Studi Kasus <i>Call Center</i> Pelayanan Publik Berbasis Teknologi <i>SPGDT 119</i> sebagai Layanan Informasi dan Komunikasi (TIK), Gawat Darurat pada Dinas Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)		Implementasi <i>E-Service</i> pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) <i>Real Time</i> Online Dinas Pendidikan Kota Malang)
Judul			
Penelitian			
Tahun	2014	2015	2013
Penulis	Maulana Arief Prawira	Ristya Dwi Anggraini	Yuliatina Pratiwi
Lembaga	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Rumusan Masalah	Bagaimana inovasi dan kualitas layanan <i>Call Center</i> <i>SPGDT 119</i> ?	1.3 Bagaimana pemanfaatan program <i>e-RT/RW</i> di Kel. Ketintang Kec. Gayungan kota Surabaya? 1.4 Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam menerapkan program <i>e-RT/RW</i> di Kel. Ketintang Kec. Gayungan kota Surabaya?	Bagaimana implementasi <i>e-Service</i> pada program PSB <i>Real Time Online</i> dan hasil kerja dari implementasi <i>e-Service</i> program PSB <i>Real Time Online</i> dalam perspektif <i>Good Governance</i> ?

Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil Penelitian	<p><i>Call Center SPGDT 119</i> adalah inovasi proses pemberian keawatdaruratan kepada masyarakat memberikan cara baru dalam pelayanannya. Layanan ini berkualitas baik. Selain itu layanan ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan layanan lainnya, yaitu kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung ke nomor 119 serta proses pemberian layanan 24 jam selama 7 hari.</p>	<p>Program e-RT/RW bersumber dari Walikota Surabaya Faktor pendukung program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya adalah support penuh dari pemerintah dan pihak terkait, adanya standar pelayanan baku dan infrastruktur yang mumpuni. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu animo masyarakat, kurangnya dukungan pihak internal, dan kurangnya maintenance sarana prasarana.</p>	<p>Implementasi Program PSB <i>Real Time Online</i> berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> terutama dalam aspek transparansi, efisiensi dan kesederhanaan.</p>
Persamaan	a. Jenis penelitian yang sama	a. Menggunakan konsep E-	a. Menggunakan konsep E-

dengan penelitian	yaitu kualitatif deskriptif b. Objek yang diteliti bersifat memediasi dalam penyampaian informasi	<i>Government</i> b. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif	<i>Government</i> dan <i>e-service</i> b. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif
Perbedaan dengan penelitian	a. Tempat penelitian b. Menggunakan konsep <i>e-government</i> dan <i>e-service</i> c. Objek yang diteliti	a. Objek penelitian b. Tempat penelitian, c. Fokus penelitiannya	a. Objek penelitian b. Tempat penelitian c. Fokus penelitian

2.7 Kerangka Konseptual

Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual



Gambar 4. 1 Alur Laporan Kepolisian secara

BAB 3. METODE PENELITIAN

Silalahi (2012:6) menyebutkan bahwa metode ilmiah merupakan sebuah usaha atau cara yang sah dan andal untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah. Metode ilmiah dianggap reliabel dan efisien karena pengetahuan ilmiah yang diperoleh melalui metode ilmiah tersebut dapat dikoreksi melalui prosedur pengujian secara terbuka baik oleh diri sendiri peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan atas pengetahuan ilmiah tersebut. Definisi mengenai metode oleh Usman dan Akbar (2009:41) adalah suatu cara dengan langkah-langkah yang sistematis untuk mengetahui sesuatu. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:3) metode penelitian merupakan pendekatan yang dilakukan, konsep-konsep dasar yang hendak digunakan, populasi dan sampel, metode penentuan sampel, metode pengambilan data, rumus statistik yang hendak digunakan dalam menganalisis data. Berdasarkan definisi mengenai metode dan metode penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara yang dapat ditempuh oleh peneliti untuk mencapai tujuan penelitian dengan langkah-langkah sistematis.

Adapun cara yang dapat ditempuh oleh peneliti dalam penelitian ini diuraikan ke dalam beberapa bagian, yaitu meliputi;

- a. pendekatan penelitian;
- b. tempat dan waktu penelitian;
- c. situasi sosial;
- d. desain penelitian;
- e. teknik dan alat pengumpulan data;
- f. teknik menguji keabsahan data; dan
- g. teknik penyajian dan analisis data.

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007:4), metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Nawawi (1998:63), penelitian dengan dengan metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek/ objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif yang bersifat dekriptif merupakan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti (Idrus, 2009:24). Sesuai definisi tersebut, penelitian ini dilakukan bukan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan inovasi pelayanan dilihat dari perubahan proses dan metode layanan, serta menggambarkan faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan Kentongan *Online* Polres Jember.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena penelitian yang dilakukan bermula dari adanya suatu permasalahan yang terjadi di suatu lokasi tertentu dalam kurun waktu tertentu pula. Oleh karena itu, penentuan tempat dan waktu penelitian haruslah memiliki relevansi dengan lokasi, waktu pelaksanaan penelitian serta kurun waktu terjadinya masalah yang menjadi objek dan bahasan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Jember sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut ini.

- a. Belum ada penelitian di Markas Kepolisian Resort (Mapolres) Kabupaten Jember terkait dengan inovasi pelayanan (*e-service*) Kentongan *Online* yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

- b. Polres Jember merupakan instansi kepolisian pertama yang mengagagas pelayanan Kentongan *Online* di Indonesia.

Waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada 18 Januari-18 Maret 2017. Rentang waktu yang diteliti oleh peneliti adalah dari sejak diberlakukannya Aplikasi WAR Polres Jember pada tahun 2016 sampai penelitian dilakukan.

3.3 Situasi Sosial

Penelitian kualitatif menggunakan istilah situasi sosial. Dalam buku pedoman penulisan karya tulis ilmiah Universitas Jember (2016:52) disebutkan bahwa pada bagian ini terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Menurut Sugiyono (2009:390), penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Berdasarkan penjelasan di atas, elemen situasi sosial yang berinteraksi secara sinergis sebagai berikut.

- 1) Tempat (*Place*): di wilayah hukum kabupaten, khususnya di Kantor Kepolisian Resort Jember.
- 2) Pelaku (*Actor*): Penggagas Inovasi, Kapolres/ Wakapolres Jember, Kasat Sabhara Polres Jember, Kepala KSPT Polres Jember, Operator *command center* WAR Polres Jember, Anggota Polres Jember yang bertugas dibidang teknologi informasi, Anggota Polres Jember yang bertugas di lapangan, dan juga masyarakat yang menggunakan aplikasi Kentongan *Online* WAR Polres Jember.
- 3) Aktivitas; layanan Kentongan *Online* pada Aplikasi WAR Polres Jember.

3.4 Desain Penelitian

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2016:52), peneliti dalam penelitian kualitatif berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan. Peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai instrumen penelitian artinya peneliti sebagai pelaku utama penelitian. Moloeng (2012:168) menjelaskan bahwa kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analis, penafsir data dan pelapor penelitian. Berdasarkan dua pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai instrumen penelitian.

3.4.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka fokus yang membatasi penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Inovasi layanan yakni mendeskripsikan inovasi dari segi perubahan proses dan metode layanan pelaporan gangguan Kamtibmas melalui Kentongan *Online*

3.4.2 Data dan sumber data

Data memegang peranan penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena data yang lengkap dan valid berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga

mampu menjawab masalah penelitian. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) data adalah himpunan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka maupun deskripsi yang berasal dari sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menurut Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:284) menjelaskan, “Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat”.

Menurut Silalahi (2012:289) sumber data primer merupakan objek atau dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut “*first hand information*” dan sumber data sekunder dijelaskan sebagai objek atau data yang diperoleh dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

1. Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang inovasi Layanan *We Are Ready* (WAR) Polres Jember dari hasil observasi atau pengamatan lapangan secara langsung, dokumentasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur dan dokumentasi terkait mengenai masalah

3.4.3 Penentuan Informan Penelitian

Istilah informan muncul sebagai pemberi informasi yang terkait mengenai topik penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus diperhatikan mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Menurut Faisal dalam Sugiyono (2011:221) seorang informan dalam penelitian harus memiliki ciri-ciri, yaitu:

- a. mampu memahami masalah penelitian tidak hanya sekedar mengetahui melainkan lebih secara enkulturasi atau penghayatan;
- b. berkecimpung dalam masalah yang sedang diteliti;
- c. memiliki waktu yang memadai untuk diwawancarai; dan
- d. mampu memberikan informasi secara objektif dan mampu mengendalikan sifat subjektivitasnya atas masalah yang diteliti.

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:24) seorang informan harus menguasai dan memahami objek penelitian yang mampu menjelaskan secara jelas dan rinci terkait masalah penelitian. Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang diusung peneliti, penelitian ini menggunakan informan yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Silalahi (2012:272) *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel atau informan yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian. teknik sampling ini digunakan dalam penelitian kualitatif karena tujuan penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif adalah untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya terkait masalah yang diteliti.

Berdasarkan definisi informan dan melihat situasi sosial di atas, peneliti menentukan sejumlah informan yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait penerapan inovasi Layanan *We Are Ready* (WAR) Polres Jember sebagai berikut.

- a. Kepala Bagian Humas Polres Jember.
- b. Kepala Satuan Sabhara Polres Jember.
- c. Kepala Bagian Teknologi Informasi (TI) Polres Jember.
- d. Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (KSPKT) Polres Jember.
- e. Operator Pelayanan *Command Center* WAR Polres Jember.
- f. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survei, angket atau pengukuran. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuisioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang akan dijabarkan, yaitu; (a) observasi, (b) dokumentasi, dan (c) wawancara.

3.5.1 Observasi

Observasi menurut Usman dan Akbar (2009:52) merupakan usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Untuk membantu teknik observasi ini Usman dan Akbar (2009:54) menyebutkan diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik seperti kamera dan alat perekam. Jenis-jenis teknik observasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) terdiri dari tiga yaitu:

- a. Partisipasi atau lawannya nonpartisipasi;
- b. Sistematis atau lawannya nonsistematis; dan
- c. Eksperimental atau lawannya noneksperimental.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipasi. Pengertian teknik observasi non-partisipasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang *observer* tidak terlibat langsung dengan objek yang diteliti. Peneliti dalam penelitian ini mengamati secara langsung dan membuat kerangka observasi terlebih dahulu untuk mengamati bagaimana penerapan inovasi layanan pelaporan

gangguan kamtibmas melalui Kentongan *Online* pada aplikasi *We Are Ready* (WAR) Polres Jember.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diambil menggunakan teknik dokumentasi biasanya berbentuk data sekunder. Manfaat penggunaan dokumen dalam penelitian menurut Moleong (2014:217) adalah untuk menguji, menafsirkan dan bahkan untuk meramalkan. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan berikut ini:

- a. dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong;
- b. berguna sebagai suatu bukti untuk penelitian; dan
- c. sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian ini diperoleh oleh peneliti dari Markas Kepolisian Resort Kabupaten Jember, data di *playstore* yang terkait dengan aplikasi WAR Polres Jember, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah penelitian dan juga buku terkait dengan Kentongan *Online* yang diterbitkan oleh penggagas inovasi dalam hal ini mantan Kapolres Jember.

3.5.3 Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah

penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti sekaligus sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serta untuk menguji data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya. Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah di buat. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta ijin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian.

3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moleong (2014:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus peneliti pelajari untuk membuktikan dan mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data berikut ini.

Tabel 3. 1 Tabel teknik pemeriksaan keabsahan data

Kriteria	Teknik Pemeriksaan
Kredibilitas (derajat kepercayaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perpanjangan keikut-sertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi

	4. Pengecekan sejawat
	5. Kecukupan referensial
	6. Kajian kasus negatif
	7. Pengecekan anggota
Kepastian	8. Uraian rinci
Kebergantungan	9. Audit kebergantungan
Kepastian	10. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2014:327)

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut.

3.6.1 Ketekunan pengamatan

Seorang peneliti dituntut untuk tekun dalam pengumpulan dan analisis data sehingga peneliti dapat menjelaskan secara rinci terkait data yang diperoleh sekaligus hasil analisisnya. Oleh karena itu seorang peneliti menurut Moleong (2014:330) seharusnya mengadakan pengamatan secara teliti, rinci, dan berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol yang kemudian dianalisis secara rinci sehingga hasilnya dapat dipahami.

Peneliti melakukan pengamatan terkait pelayanan gangguan Kamtibmas Polres Jember, baik di dalam Markas Polres Jember maupun yang ada di luar Polres Jember. Pengamatan di luar Mapolres Jember dilakukan tidak terjadwal. Pengamatan dilakukan setiap waktu dan spontanitas, seperti halnya ketika melewati pos-pos polisi dan hal-hal lain yang terkait masalah yang sedang diteliti.

3.6.2 Pengecekan Sejawat melalui Diskusi

Pengecekan sejawat menurut Moleong (2007:332) merupakan teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. *Pertama*, untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran. *Kedua*, diskusi dengan sejawat ini memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk

menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti. Peneliti memberikan kesempatan kepada salah satu teman yang peneliti anggap mampu untuk mengoreksi isi dari proposal ini dan melakukan diskusi mengenai titik kekurangan dari isi proposal tersebut. Selanjutnya diskusi dilakukan dengan dosen pembimbing untuk dilakukan koreksi terhadap isi dari skripsi ini.

3.6.3 Triangulasi

Triangulasi menurut Moleong (2014:332) teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Denzin dalam Moleong (2012:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan Moleong (2014:332) berikut ini;

- a. mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
- b. mengecek dengan berbagai sumber data; dan
- c. memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Dari ke empat macam triangulasi diatas peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencari kebenaran yang diungkapkan oleh informan satu dengan informan yang lain. Peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada setiap informan. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara mencocokkan antar pengumpulan data yang di dapat dari wawancara dengan data yang di dapat dari observasi atau dokumentasi.

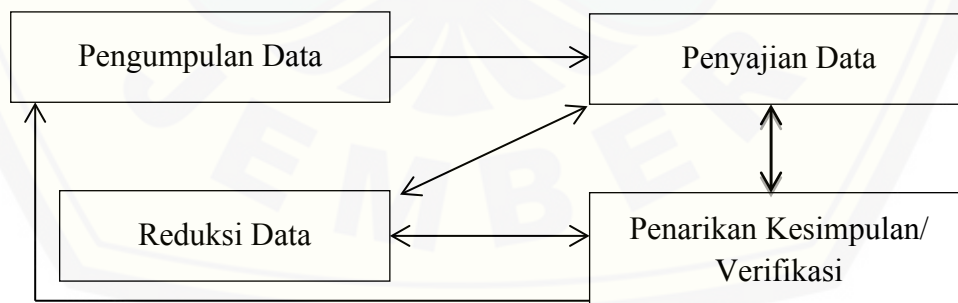
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data-data yang diperlukan telah diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui esensi dari data tersebut terkait masalah yang diteliti. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan teknik penyajian dan analisis data sebagai metode atau cara mengkaji

dan mengolah data awal atau data mentah menjadi informasi dan uraian tentang cara analisisnya. Teknik penyajian (*display*) menurut Usman dan Akbar (2009:85) data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, *network*, *chart* atau grafik dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap dapat memberikan gambaran keseluruhan data tersebut. Secara umum teknik analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Penggolongan teknis analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian.

Memperhatikan definisi mengenai teknis analisis data diatas, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) kegiatan analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang membentuk siklus dan dilaksanakan secara bersamaan, tiga alur tersebut terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses siklus analisis data kualitatif ini berlangsung dari sebelum pengumpulan data, selama pengumpulan data hingga sesudah pengumpulan dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan yang mendalam terkait masalah yang diteliti.

Gambar 3. 1 Komponen analisis data kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340)

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu kegiatan dalam siklus analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus menerus dari proses pengumpulan data hingga setelah

selasai pengumpulan data atau sampai laporan akhir penelitian telah tersusun lengkap. Menurut Silalahi (2012:340) reduksi data adalah bentuk analisis data dengan cara menyederhanakan, mengabstraksikan, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan atas data yang direduksi tersebut.

Reduksi data yang dilakukan peneliti adalah memusatkan perhatian pada sesuatu yang berhubungan dengan topik yang diteliti. Dari perolehan data observasi, dokumentasi dan wawancara, peneliti memilih dan memilah hal-hal yang terkait dengan masalah penelitian yaitu terkait inovasi layanan Kentongan *Online* Polres Jember.

3.7.2 Penyajian Data

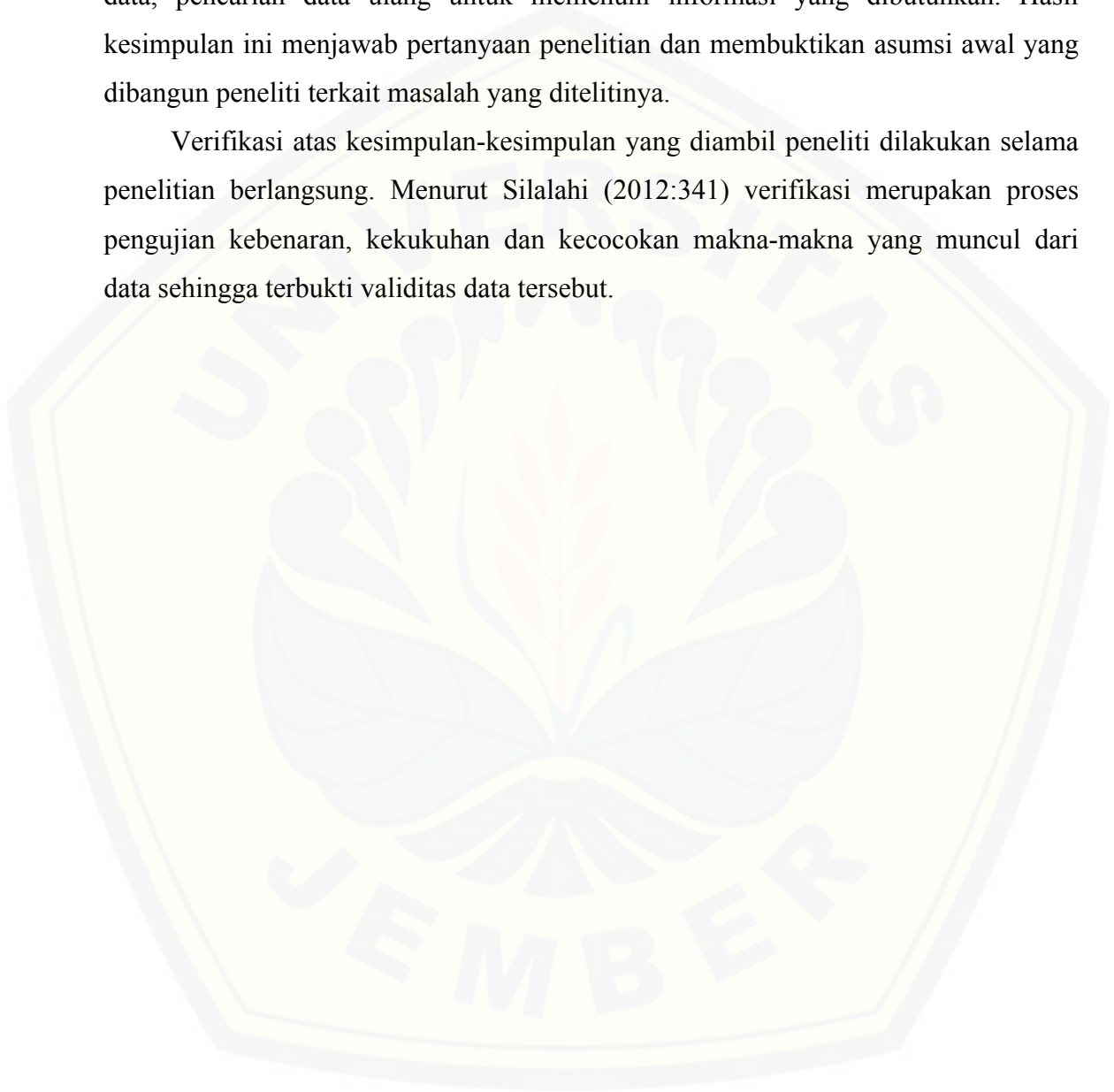
Penyajian data menurut Silalahi (2012:340) merupakan kegiatan dalam proses analisis data yang ditempuh untuk memahami data-data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teks naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan. Penyajian data tersebut dilakukan untuk mempermudah peneliti untuk memahami esensi atau abstraksi dari data yang diperoleh sehingga peneliti dapat melakukan tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan teks naratif yang bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mendiskripsikan masalah penelitian.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir dari proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Silalahi (2012:341) pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data, peneliti tersebut mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi untuk menarik kesimpulan awal yang mula-mula tidak begitu jelas atau terperinci namun kemudian terus kian mengikat menjadi lebih terperinci.

Kejelasan kesimpulan penelitian yang diambil oleh peneliti sangat tergantung pada kecakapan peneliti dalam mengumpulkan catatan-catatan lapangan, pengkodean data, pencarian data ulang untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan. Hasil kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian dan membuktikan asumsi awal yang dibangun peneliti terkait masalah yang ditelitinya.

Verifikasi atas kesimpulan-kesimpulan yang diambil peneliti dilakukan selama penelitian berlangsung. Menurut Silalahi (2012:341) verifikasi merupakan proses pengujian kebenaran, kekukuhan dan kecocokan makna-makna yang muncul dari data sehingga terbukti validitas data tersebut.



BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan inovasi pelayanan gangguan Kamtibmas Polres Jember, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Inovasi pelayanan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) melalui kentongan *online* pada aplikasi WAR Polres Jember merupakan pelayanan yang efisien. Hal ini dapat dilihat dari inovasi proses pelayanan dan inovasi metode. Adanya perubahan pada proses pelayanan yang lebih sederhana dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan gangguan Kamtibmas, karena masyarakat tidak perlu meninggalkan lokasi kejadian, sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Selain itu Kentongan *Online* juga dapat memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kemudahan akses pelayanan tersebut, didukung adanya inovasi metode pelayanan yang merubah metode komunikasi manual ke metode komunikasi berbasis teknologi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Selain itu inovasi pelayanan Kentongan *Online* ini memiliki jangkauan yang luas dan memberikan jaminan rasa aman bagi masyarakat yang menggunakan layanan.
2. Meskipun inovasi pelayanan Kentongan *Online* Polres Jember merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, di dalam penerapannya dapat dikatakan kurang maksimal. Perlu diketahui bahwa pada penerapan program baru di dalam organisasi tidak serta merta berjalan dengan mulus, pasti ada hambatan yang dihadapi. Dalam pelaksanaannya dan untuk pengembangan *e-governrment* Polres Jember kedepannya, ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat. Adapun faktor pendukungnya, yaitu; adanya perencanaan penerapan *e-service* di lingkungan Polri, kemampuan SDM, ketersediaan

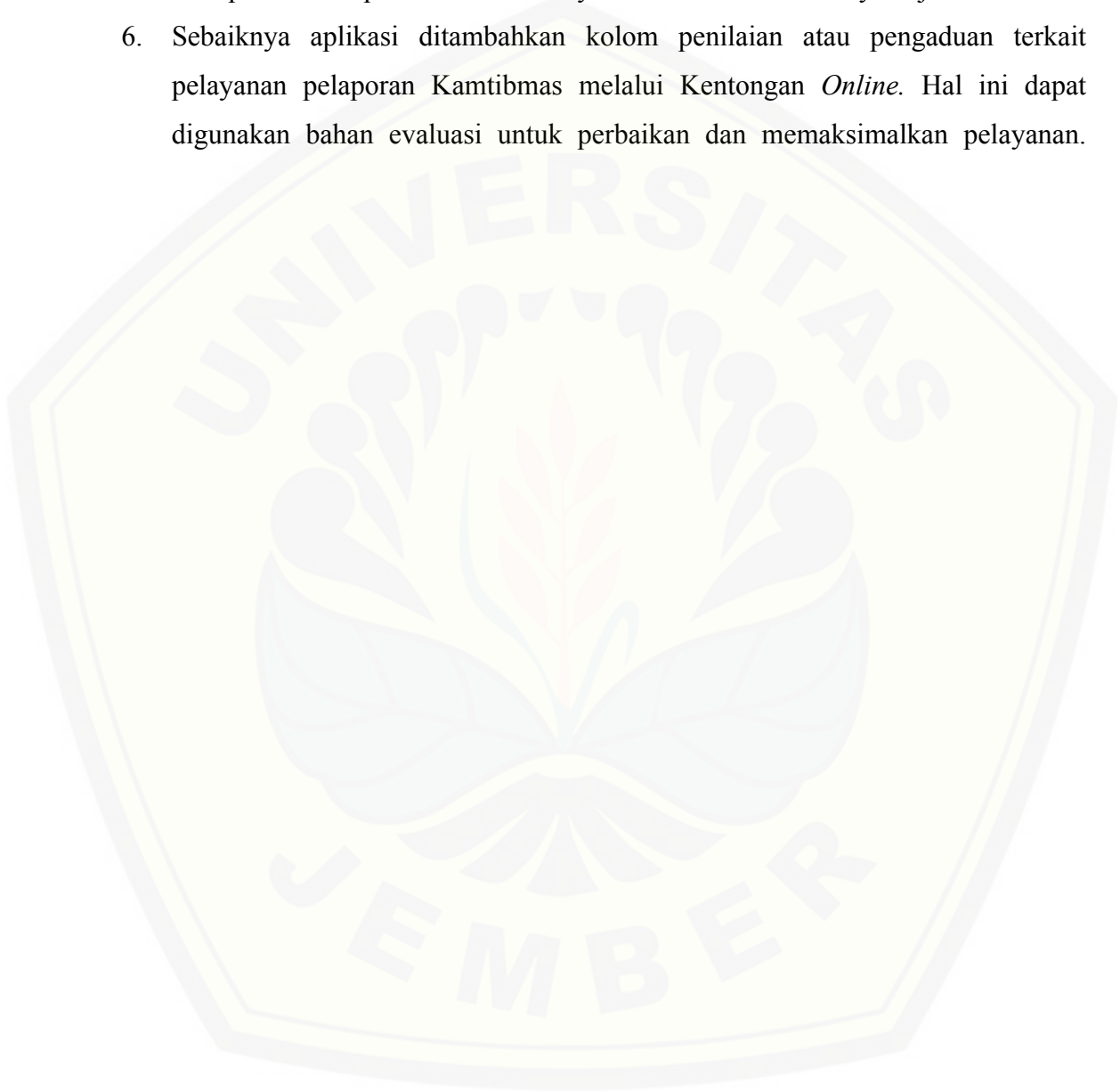
infrastruktur IT, jangkauan luas, kontinuitas penerapan, dan aplikasi mudah dioperasikan. Sedangkan faktor penghambatnya, yaitu; kurangnya sosialisasi, belum ada kerjasama dengan pelayanan *emergency* lain, sistem belum dibangun secara menyeluruh, operator tidak disiplin, infrastruktur IT tidak dimanfaatkan secara maksimal, kurangnya pemahaman masyarakat tentang IT, tidak semua masyarakat menggunakan android, dan kurangnya partisipasi masyarakat.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi Polres Jember serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan dan pengembangan layanan. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya meminimalisir hambatan atau kendala dalam rangka mengembangkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang lebih maksimal. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut.

1. Sosialisasi kepada masyarakat sebaiknya lebih ditingkatkan lagi agar partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan ini dapat ditingkatkan. Karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan Kentongan *Online*.
2. Pelayanan Kentongan *Online* diperuntukkan untuk melaporkan kejadian kriminalitas dan lakalantas yang bersifat *emergency*. Sebaiknya layanan ini diintegrasikan dengan pelayanan publik yang bersifat *emergency* lainnya, contohnya pemadam kebakaran, layanan ambulan, dll.
3. Dibentuknya regulasi yang mengatur pelaksanaan (operasional) oleh petugas (operator)
4. Aplikasi lebih baik dikembangkan lagi, tidak hanya untuk android saja tetapi untuk *smartphone* dengan sistem operasi yang lain, seperti iOS (iPhone) dan *Windows Phone*. Sehingga pengguna tidak sebatas pengguna android saja.

5. Terkait dengan metode komunikasi pada layanan WAR Polres Jember, perlu dibangun sistem yang menyeluruh dalam satu aplikasi, sehingga akan mempermudah operator dalam menyebarkan informasi adanya kejadian.
6. Sebaiknya aplikasi ditambahkan kolom penilaian atau pengaduan terkait pelayanan pelaporan Kamtibmas melalui Kentongan *Online*. Hal ini dapat digunakan bahan evaluasi untuk perbaikan dan memaksimalkan pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alif, S. 2016. *Down To Earth: Catatan Abdi Bhayangkara di Bumi Pandalungan*. Jember: Jember Katamedia.
- Daymon dan Holloway. 2008. *Riset Kualitatif dalam Public Relation & Marketing Communication*. Bandung: Bentang Pustaka.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Elektronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Maslow, H.A. 1988, *Motivasi dan Kepribadian*, Jakarta: Pustaka Binaman Persindo.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Rogers, Everret M. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Sinambela, Litjen P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafi'ie, I. K, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta PT: Rineka Cipta.

Usman, Husaini. Akbar, Purnomo S. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Buku Terbitan Lembaga

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Polri. 2005. *Grand Strategi Polri 2005-2025*. Jakarta: Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia.

LAN, 2007. *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.

LAN, 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta Pusat: INTAN-DIAN-LAN

Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Suwarno, Yogi dan Ikhsan, M. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah*. Manajemen Pemerintah Daerah. PKKOD-LAN

Universitas Jember, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Jurnal Ilmiah

Habibullah, Achmad. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Jurnal Fisip Unej Volume 23, Nomor 3 Hal: 187-195.

Iswahyudi. 2014. *Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Goverment (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta)*. Tesis. Yogyakarta: Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

- Mediaswati, Rina; Sidik, Fajar. 2013. *Analisa Penerapan Aplikasi Pelaporan Kepegawaian Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Cilacap*. JKAP Vol 17 No 1 - Mei 2013, ISSN 0852-9213.
- Ojasalo, Jukka. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model*. Laurea University of Applied Sciences, Finland
- Pratama, Rizky Hersya, dkk. _____. *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw) (Studi E-Government Di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12
- Pratiwi, Yuliatina, dkk. _____. *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik (Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.1
- Scupola, Ada. 2009. *E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths*. International Journal of E-Services and Mobile Applications, Volume 1, Issue 3.
- Surya, Mohamad. 2016. *Guru Profesional: Strategi Membangun Generasi Emas*. (Disampaikan dalam acara Seminar dengan tema: “Peran Guru dalam mempersiapkan generasi emas Indonesia” diseleenggarakan oleh Telkom University, tanggal 22 Desember 2016)
- Zericka, Dhenda. 2013. *Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 1, Nomor 1, 2013: 345 – 361.

Peraturan Perundang-undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2009 tentang Sistem Laporan Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat
- Peraturan Menpan RB No. 31 Tahun 2014 tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia
- Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Internet

- Nouval, Alvin. 2013. *Telkom dan Polda Jatim sediakan layanan pengaduan 110*. (<https://www.merdeka.com/teknologi/telkom-dan-polda-jatim-sediakan-layanan-pengaduan-110.html>, diakses 05/04/2017)
- Haorrahman, S. 2016. *Kapolri Minta Seluruh Polres Tiru Inovasi Kentongan Online Polres Jember*. <http://www.tribunnews.com/regional/2016/07/18/kapolri-minta-seluruh-polres-tiru-inovasi-kentongan-online-polres-jember> [18 Januari 2017]
- Haorrahman. 2016. *Aplikasi Kentongan Online Milik Polres Jember Pertama di Indonesia*. <http://www.tribunnews.com/regional/2016/05/08/aplikasi-kentongan-online-milik-polres-jember-pertama-di-indonesia> [12 oktober 2016]
- Iwan. 2016. *Polres Wonogiri Wujudkan Promoter Dengan Aplikasi Layanan Berbasis Teknologi "WAR"*. <http://tribranews-polreswonogiri.com/polres-wonogiri-wujudkan-promoter-dengan-aplikasi-layanan-berbasis-teknologi-war/>. [diakses 19/01/2017]
- Sudrajat, A. 2016. *Menpan nyatakan seluruh pemda wajib terapkan e-government 2017*. <http://www.antaraneews.com/berita/592421/menpan-nyatakan-seluruh-pemda-wajib-terapkan-e-government-2017> [diakses 18 Januari 2017]
- Syarrafah, M. 2016. *Sistem e-Government ala Risma Diadopsi 41 Kepala Daerah*. <https://m.tempo.co/read/news/2016/09/28/058808123/sistem-e-government-ala-risma-diadopsi-41-kepala-daerah> [diakses 10 oktober 2016]