

TUGAS 2 MATA KULIAH ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK

NASKAH KEBIJAKAN (*POLICY PAPER*)

**OPTIMALISASI PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI KEPOLISIAN
REPUBLIK INDONESIA PADA SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI POLDA
LAMPUNG**

Oleh

I MADE JAYAMUNA

2226061004



PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

RINGKASAN EKSEKUTIF

Aplikasi Polri Super App adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan kepolisian dan informasi terkait keamanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pengurusan SIM, STNK, pembuatan SKCK online, informasi terkait *E-Tilang*, informasi daerah rawan, DUMAS (pengaduan masyarakat) serta berita dan informasi terbaru dari Polri. Dengan adanya aplikasi Polri Super App, diharapkan dapat memudahkan akses dan meningkatkan kualitas layanan kepolisian kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan terkait penggunaan Aplikasi Polri Super App, permasalahan server dan *maintenance* aplikasi. Tujuan dari policy paper ini untuk memberikan informasi terkait alternatif atau rekomendasi sebagai bahan pertimbangan pemecahan permasalahan.

I. PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia, atau yang lebih dikenal dengan singkatan Polri menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 angka (1) merupakan sebuah lembaga yang berfungsi untuk menjaga dan memelihara keamanan ketertiban masyarakat, sebagai lembaga penegak hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai institusi keamanan nasional, Polri memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat di Indonesia. Polri bertanggung jawab dalam menangani berbagai macam tindak kejahatan, seperti kejahatan narkoba, terorisme, korupsi, dan kejahatan lainnya. Selain itu, Polri juga memiliki peran penting dalam mendukung pemerintah dalam melaksanakan berbagai program pembangunan nasional, termasuk dalam bidang pemberantasan kemiskinan, pengentasan bencana, dan perlindungan hak asasi manusia. Meskipun demikian, Polri juga menghadapi sejumlah tantangan dan kritik dari masyarakat terkait kinerjanya. Oleh karena itu, Polri dituntut untuk selalu profesional, modern, dan terpercaya bagi

masyarakat dalam menjalankan tugas serta tanggungjawabnya selaku lembaga penegak hukum.¹ Pelayanan publik merupakan salah satu yang dapat dijadikan indikator Polri terkait berhasil atau tidaknya dalam menjalankan fungsi organisasinya. Reformasi birokrasi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan oleh kepolisian dalam upaya mewujudkan *good governance*.

Menurut Lee & Samonte berpendapat bahwa reformasi birokrasi merupakan kombinasi dari beberapa gagasan ide dengan maksud untuk meningkatkan sistem administrasi agar sebuah organisasi mampu mencapai tujuannya. Sementara itu menurut Khan reformasi birokrasi memiliki arti yaitu sebuah upaya yang dilakukan agar terjadinya perubahan besar dalam sistem birokrasi dengan maksud untuk mengadakan transformasi terkait perilaku dan struktur yang terdahulu.² Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi merupakan sebuah gagasan terbaru yang diharapkan dapat mengantarkan suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien. Reformasi birokrasi merupakan langkah yang tepat untuk dilakukan dalam rangka untuk mencapai tujuan ataupun kemajuan dari suatu negara. Dengan dilaksanakannya reformasi birokrasi akan membuat sistem administrasi publik dapat tertata dengan baik. Reformasi birokrasi juga menjadi tumpuan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Manajemen sektor publik juga harus menetapkan standar pelayanan publik untuk dijadikan sebagai tolak ukur bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan penetapan paling minimal atau sederhana dalam sebuah acuan yang ada dan wajib diterapkan oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik.³

¹ Utami, S., Sulastri, D., Utami, F. F., Jumaliza, S., Afandes, M. F., & Yusra, A. (2022). Literature Review: Implementasi Peran Konseling Kepolisian dalam Pembinaan Anggota Kepolisian. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(02), 115-121.

² Hertati, D., & Arif, L. (2020). Reformasi birokrasi dalam perspektif teori dan kajian empiris.

³ Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

Birokrasi dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan profesional, begitu juga dengan Polri. Reformasi birokrasi Polri merupakan suatu cara ataupun upaya untuk dapat menyempurnakan sistem birokrasi di organisasi Polri karena sistem yang saat ini ada dan digunakan dirasa sudah tidak sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat dan zaman yang semakin modern ini. Masyarakat sebagai obyek pelayanan publik Polri telah dipengaruhi oleh berbagai faktor terutama teknologi. Terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat, teridentifikasi bahwa masyarakat mengharapkan transparansi, kepastian hukum, kemudahan, dan keadilan sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan peran Polri. Maka dari itu, Polri dengan cepat merespon tuntutan reformasi yang ada di masyarakat dengan merumuskan strategi sistem pelayanan baru berbasis teknologi. Inovasi biasanya identik dengan adanya peranan teknologi. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi dijelaskan bahwa inovasi merupakan suatu kegiatan pengembangan dalam rangka untuk mendapatkan paradigma ilmu pengetahuan yang baru atau cara-cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang dikombinasikan dengan teknologi yang ada. Adapun pengertian dari inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 mendefinisikan inovasi sebagai pola pikir yang kreatif dalam rangka penciptaan pengetahuan dengan melakukan penemuan baru atau memodifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan definisi inovasi menurut Kristiawan merupakan suatu ide atau metode yang dirasa sebagai suatu hal yang belum pernah dilakukan (terbaru) oleh seseorang dengan tujuan untuk menyelesaikan suatu permasalahan.⁴ sejalan dengan pengertian diatas, inovasi yang dikembangkan oleh Polri dalam meningkatkan sistem pelayanannya yaitu dengan meluncurkan sebuah sistem pelayanan publik berbasis aplikasi bernama Polri Super App. Sistem kepolisian yang diterapkan di Indonesia adalah sistem *Centralized System of Policing* yaitu semua keputusan berada di bawah

⁴ Kristiawan, M., Suryanti, I., Muntazir, M., Ribuwati, A., & AJ, A. (2018). Inovasi pendidikan. Jawa Timur: Wade Group National Publishing, 1-7.

kendali atau pengawasan langsung oleh pemerintah pusat dalam hal ini Polri.⁵ Oleh karena, Aplikasi Polri Super Apps ini diterapkan serempak di seluruh satuan kepolisian yang ada di Indonesia baik di pusat maupun di daerah-daerah tak terkecuali di Polda Lampung. Penelitian ini berfokus pada bagaimana implementasi inovasi melalui aplikasi Polri Super App di Polda Lampung yang sudah dirancang dan diluncurkan oleh Polri untuk meningkatkan pelayanan publik sudah sesuai atau masih perlu adanya pengembangan lebih lanjut.

Dari hasil observasi, sistem pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App di Polda Lampung yang diterapkan sudah cukup baik dalam hal tujuan dan penggunaannya, namun ada beberapa permasalahan yang membuat sistem pelayanan ini belum sepenuhnya optimal antara lain :

1. Pada generasi dibawah Generasi Z (Generasi *Boomer* & Generasi X) sering menghadapi kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan penggunaan *gadget*.
2. Permasalahan server/jaringan pada aplikasi
3. *Maintenance* Aplikasi pada waktu tertentu

Dengan adanya beberapa permasalahan diatas dapat dijadikan indikator dan juga standar yang dapat menentukan apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak serta apakah dapat dianggap baik atau buruk. agar dapat mengevaluasi seberapa baik inovasi pelayanan publik yang diterapkan.

⁵ Anwar, H. H. (2015). Sistem Sentralisasi Kepolisian Indonesia dalam Pradigma Good Governance. Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum, 14(1).

DAFTAR PUSTAKA

Artikel jurnal & Buku :

- Anwar, H. H. (2015). Sistem Sentralisasi Kepolisian Indonesia dalam Pradigma Good Governance. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 14(1).
- Hertati, D., & Arif, L. (2020). Reformasi birokrasi dalam perspektif teori dan kajian empiris.
- Kristiawan, M., Suryanti, I., Muntazir, M., Ribuwati, A., & AJ, A. (2018). Inovasi pendidikan. Jawa Timur: Wade Group National Publishing, 1-7.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Utami, S., Sulastri, D., Utami, F. F., Jumaliza, S., Afandes, M. F., & Yusra, A. (2022). Literature Review: Implementasi Peran Konseling Kepolisian dalam Pembinaan Anggota Kepolisian. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(02), 115-121.

Undang-undang :

- Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Pasal 1 angka (1) Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi