

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerapan *e-government* telah menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era *digital*. Melalui *digitalisasi*, pemerintah dapat menciptakan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi *e-government* di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya di sektor pelayanan keamanan yang dijalankan oleh institusi kepolisian (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE).

Pandangan negatif terhadap institusi kepolisian masih menjadi isu hangat di Indonesia, dengan salah satu masalah utama adalah inefisiensi dan kinerja yang buruk. Laporan dari Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, mencatat 7.844 pengaduan terkait pelayanan publik oleh kepolisian antara 2019 hingga triwulan pertama 2024, termasuk penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan penolakan layanan (Ombudsman Republik Indonesia, 2024).

Permasalahan ini tidak hanya mencerminkan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, tetapi juga menunjukkan kurangnya reformasi signifikan dalam manajemen pelayanan publik oleh Polri. Berdasarkan data Ombudsman, sejumlah besar pengaduan tersebut berkaitan dengan kurangnya transparansi, akuntabilitas, serta lemahnya pengawasan *internal*, yang berkontribusi pada pelanggaran prosedural.

Gambar 1.1 Kinerja Buruk Polri dan Tantangan dalam Membangun Kepercayaan Publik

Komnas HAM: Jadi Garda Terdepan Pelayanan Publik, Polri Perlu Bangun Kepercayaan Publik

🕒 Selasa, 2 Nopember 2021 | 👁 2443 kali

Kriminal

Daftar 130 Masalah Polri Menurut SETARA Institute: Dari Pembubaran Diskusi hingga Pemerkosaan Tahanan

SETARA Institute merilis hasil kajian pemetaan masalah dan tantangan yang dihadapi Polri, baik secara internal maupun eksternal.

10 Oktober 2024 | 09.24 WIB

KEPOLISIAN

Kritik Kinerja Polri, dari Penegakan Hukum hingga Penyalahgunaan Wewenang

Sejak Januari hingga September 2023, Kompolnas menerima 1.150 saran dan keluhan terkait kinerja Polri. Sebanyak 1.098 di antaranya keluhan tentang buruknya pelayanan Polri.

No Viral No Justice: Sebuah Kritik atas Buruknya Kinerja Polisi

Istilah 'No Viral No Justice' seharusnya menjadi momentum untuk Kompolnas, pemerintah, dan DPR mengevaluasi seluruh kinerja kepolisian.

Sumber: Berbagai artikel dari media daring, termasuk Komnasham (2 November 2021), Tempo (10 Oktober 2024), Kompas (4 Oktober 2023), dan Tirto (22 November 2024).

Gambar di atas menyoroti berbagai kritik yang muncul terhadap kinerja Polri, menunjukkan bagaimana isu-isu yang diangkat media turut memperkuat persepsi negatif masyarakat. Informasi yang beredar luas mengenai kasus penundaan, penyimpangan prosedur, atau penolakan layanan membuat publik semakin mempertanyakan kemampuan institusi kepolisian dalam menjalankan fungsinya

sebagai pelayan masyarakat. Hal ini mencerminkan kebutuhan mendesak untuk mereformasi sistem pelayanan publik yang diterapkan oleh Polri.

Kepolisian memegang peran yang sangat penting dalam memberikan perlindungan, rasa aman, dan kenyamanan bagi masyarakat. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penegakan hukum dan ketertiban, kehadiran polisi diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kehidupan sosial. Pengalaman negatif yang dialami oleh individu atau kelompok dalam berinteraksi dengan aparat kepolisian sering kali memperburuk citra institusi ini di mata publik.

Keluhan tentang ketidakprofesionalan, perlakuan yang tidak adil, atau kurangnya empati dari pihak kepolisian menciptakan persepsi yang merugikan terhadap institusi tersebut. Selain itu, pelayanan publik yang lambat juga menjadi keluhan utama masyarakat. Proses yang berbelat-belat, kurang responsif, dan tidak efisien dalam menangani pengaduan atau laporan masyarakat semakin memperburuk kepercayaan publik terhadap kinerja kepolisian, yang pada akhirnya menghambat efektivitas dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Salah satu langkah strategis untuk mengatasi keluhan terkait pelayanan publik adalah melalui implementasi program prioritas Kapolri, termasuk transformasi menuju *Police 4.0*. Program ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan kepolisian melalui pemanfaatan teknologi *digital*. Upaya ini sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya transparansi, keadilan, partisipasi masyarakat, dan efisiensi dalam setiap layanan publik yang diberikan oleh institusi negara.

Dalam kerangka ini, Kapolri mendorong modernisasi sistem pelayanan, seperti pengembangan aplikasi pelaporan *digital* yang memungkinkan masyarakat melaporkan kejadian secara *real-time*, melacak proses penanganan kasus, hingga mengakses informasi layanan publik dengan lebih mudah dan transparan. Penyesuaian ini tidak hanya bertujuan untuk merespons kebutuhan masyarakat yang semakin menuntut layanan yang cepat dan responsif, tetapi juga untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap Polri sebagai lembaga penegak hukum yang profesional dan adaptif di era *digital*.

Sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik, transformasi *digital* di Polri juga berfungsi untuk mengatasi tantangan besar yang dihadapi oleh aparat penegak hukum, seperti kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses penanganan kasus. Implementasi teknologi tidak hanya mencakup pengembangan aplikasi, tetapi juga menciptakan sistem yang lebih terintegrasi dan efisien. Di sisi lain, perubahan ini juga harus disertai dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang dapat mengelola sistem *digital* dengan efektif.

Kota Semarang, sebagai daerah dengan tingkat kriminalitas tertinggi di Jawa Tengah (Maulana, 2024), menghadapi tantangan besar dalam menangani kejahatan. Tingginya tingkat kriminalitas, meskipun telah ada kemajuan di berbagai sektor, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang responsif dan penanganan kejahatan yang cepat harus menjadi prioritas.

Tabel 1.1 Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan Menurut Kepolisian Resor di Provinsi Jawa Tengah, 2021 – 2023

No.	Kabupaten/Kota <i>Regency/Municipality</i>	Jumlah Kejahatan Yang dilaporkan <i>Crime Total</i>		
		2021	2022	2023
(i)	(ii)	(iii)	(iv)	(v)
1.	Kota Semarang	873	1356	1293
2.	Kota Surakarta	593	370	307
3.	Kabupaten Boyolli	463	299	142
4.	Kabupaten Banyumas	425	289	326
5.	Kabupaten Cilacap	412	327	298
6.	Kabupaten Klaten	357	366	353
7.	Kabupaten Magelang	302	284	238
8.	Kabupaten Semarang	298	179	149
9.	Kabupaten Sukoharjo	251	266	187
10.	Kabupaten Jepara	245	218	200
11.	Kabupaten Sragen	233	213	241
12.	Kabupaten Pati	230	198	314
13.	Kabupaten Grobogan	218	223	249
14.	Kabupaten Karanganyar	198	198	128
15.	Kabupaten Kendal	194	178	142
16.	Kabupaten Batang	192	209	196
17.	Kabupaten Demak	187	245	227
18.	Kabupaten Pemalanng	186	112	177
19.	Kabupaten Purbalingga	176	160	200
20.	Kabupaten Purworejo	170	150	266
21.	Kabupaten Banjarnegara	169	152	90
22.	Kabupaten Kebumen	166	164	132
23.	Kota Pekalongan	165	191	125
24.	Kabupaten Kudus	164	153	155
25.	Kabupaten Pekalongan	161	155	190
26.	Kabupaten Brebes	157	229	188
27.	Kabupaten Wonosobo	156	118	98
28.	Kota Tegal	151	138	159
29.	Kabupaten Tegal	149	149	208
30.	Kota Salatiga	145	89	80
31.	Kota Magelang	124	98	93
32.	Kabupaten Wonogiri	116	112	129
33.	Kabupaten Temanggung	111	98	99
34.	Kabupaten Blora	106	146	126
35.	Kabupaten Rembang	85	105	101
	Jawa Tengah	8.328	8.037	7.606

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (2024)

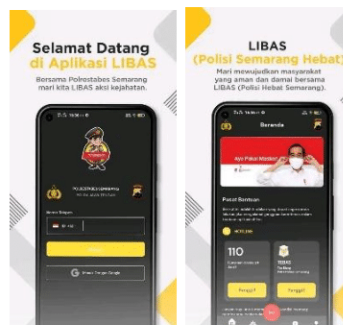
Tingkat kriminalitas yang tinggi di Kota Semarang menunjukkan tantangan besar yang dihadapi oleh aparat penegak hukum dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Sebagai respons terhadap masalah ini, Kepolisian di Semarang memainkan peran penting dalam upaya penanggulangan kejahatan dan peningkatan pelayanan publik. Visi "Semarang Hebat" yang diusung oleh Pemerintah Kota Semarang mencerminkan komitmen untuk menciptakan kota yang lebih aman, maju, dan berkelanjutan dengan memanfaatkan teknologi sebagai dasar

pembangunan.

Dalam upaya mewujudkan visi "Semarang Hebat", salah satu fokus utama adalah penerapan teknologi untuk mendukung berbagai sektor, termasuk di bidang penegakan hukum dan pelayanan publik. Teknologi *digital* menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat (PANDA, 2024). Dengan mengintegrasikan teknologi dalam berbagai lini, Kota Semarang berpotensi menjadi contoh bagi daerah lain dalam menciptakan kota yang lebih aman, efisien, dan berbasis pada inovasi.

Polrestabes Semarang, yang berada di bawah Polda Jawa Tengah telah mengembangkan aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS) yang diluncurkan pada tahun 2021. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejahatan, mendapatkan informasi, dan berinteraksi dengan kepolisian. LIBAS merupakan inovasi pertama yang terintegrasi dengan berbagai fitur skala nasional, dan pengakuan yang diterima oleh Polrestabes Semarang atas aplikasi ini menegaskan komitmennya untuk meningkatkan pelayanan publik.

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS)



Sumber: Google Play Store (2024)

Pada tahap awal penggunaan aplikasi LIBAS, pengguna harus memasukkan

nomor ponsel atau *login* menggunakan akun *Google*, kemudian menerima kode OTP untuk verifikasi. Setelah berhasil *login*, pengguna dapat mengakses berbagai fitur, termasuk fitur unggulan Polrestabes Semarang, fitur lokal, dan fitur skala nasional. Jika aplikasi diakses *offline*, akan muncul informasi darurat berupa *hotline* 110 untuk kondisi penting atau darurat.

Gambar 1.3 Fitur Aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS)



Sumber: Google Play Store (2024)

Aplikasi LIBAS dilengkapi dengan fitur SOS yang dapat diakses dengan menekan tombol tiga kali secara cepat. Fitur ini memungkinkan petugas untuk segera mendatangi lokasi pengguna dalam situasi darurat. Selain itu, aplikasi juga memiliki fitur laporan yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan kejadian atau masalah kepada pihak kepolisian. Melalui fitur ini, pengguna dapat mengirimkan laporan dengan detail yang jelas, sehingga petugas dapat menindaklanjuti dengan cepat dan tepat.

LIBAS dibentuk sebagai bagian dari implementasi program prioritas Kapolri 4.0 yang mendukung transformasi *digital* di tubuh kepolisian, sekaligus berperan dalam mewujudkan visi Kota Semarang "Semarang Hebat". Nama LIBAS, yang mengandung frasa "Polisi Hebat Semarang", mencerminkan upaya untuk

memperkuat citra positif kepolisian melalui layanan publik yang lebih transparan, efisien, dan responsif. LIBAS bukan hanya sekadar aplikasi, tetapi juga simbol komitmen Polri dalam menciptakan perubahan positif di Semarang, mendukung tercapainya visi kota yang aman, maju, dan berkelanjutan.

LIBAS merupakan langkah awal menuju *digitalisasi* di Polrestaes Semarang, namun perbandingan dengan aplikasi layanan publik lainnya menunjukkan bahwa masih banyak perbaikan yang perlu dilakukan. Adopsi teknologi dalam aplikasi LIBAS di masyarakat tidak merata, dengan keluhan seperti kesulitan teknis, keterlambatan penanganan laporan, dan kesulitan mendapatkan kode OTP saat pendaftaran yang belum sepenuhnya mencerminkan perspektif masyarakat luas (Mickael, 2021; Yunanto, 2023; Zigo, 2022).

Tujuan utama aplikasi LIBAS adalah untuk mempercepat proses laporan secara *real-time*, namun aplikasi ini masih berada pada tahap awal adopsi inovasi dalam proses layanan kepolisian. Bahkan, proses tersebut belum sepenuhnya berbasis *digital* karena masyarakat masih diharuskan datang ke kantor polisi untuk klarifikasi dan prosedur BAP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun LIBAS sudah ada, adopsi dan implementasinya masih memerlukan perbaikan untuk berfungsi optimal.

Desain UI/UX aplikasi LIBAS sudah cukup mudah dipahami dengan tampilan yang jelas dan navigasi yang lancar namun, masih ada ruang untuk perbaikan, seperti penambahan fitur *live tracking* petugas untuk meningkatkan transparansi dan kontrol pengguna seperti pada aplikasi Gojek dan Grab. Penyempurnaan fitur dan pengoptimalan kinerja aplikasi diperlukan agar LIBAS

lebih efektif, memenuhi tujuan utamanya, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Aplikasi LIBAS dirancang untuk mempercepat proses pelaporan dan meningkatkan pelayanan publik, namun masih menghadapi kendala jika dibandingkan dengan aplikasi layanan publik lainnya yang telah lebih sukses dalam *digitalisasi*. Aplikasi seperti LAPOR! (Aplikasi Pengaduan Masyarakat), misalnya, menawarkan sistem berbasis teknologi yang lebih komprehensif, di mana seluruh proses pengaduan dapat dilakukan secara *digital*, mulai dari pengajuan hingga tindak lanjut oleh instansi terkait (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2024). Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor instansi terkait.

Sementara itu, meskipun LIBAS sudah menggantikan sebagian proses pelaporan, aplikasi ini masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor polisi untuk klarifikasi dan BAP. Kondisi ini mengurangi efisiensi aplikasi dan memperlambat proses yang seharusnya dapat dilakukan secara lebih praktis dan cepat melalui *digitalisasi* penuh. Tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai sehingga diperlukan penyempurnaan integrasi sistem dan pengurangan prosedur manual yang masih ada dalam aplikasi LIBAS.

LAPOR! juga memiliki fitur sembunyikan identitas yang memungkinkan pengguna melapor secara anonim, meningkatkan kenyamanan dalam melaporkan masalah sensitif. Sebaliknya, LIBAS tidak memiliki fitur tersebut, yang bisa menjadi kendala bagi pengguna yang ingin melaporkan masalah tanpa

mengungkapkan identitas mereka (Onepiece, 2021). Ketiadaan fitur ini dapat mengurangi partisipasi masyarakat, terutama dalam situasi yang berisiko.

Selain itu, ada Samsat *Digital* Nasional (SIGNAL) juga termasuk layanan kepolisian namun integrasinya lebih unggul dibandingkan LIBAS. Semua proses ini dapat dilakukan dalam satu aplikasi atau situs *web* tanpa harus mengunjungi kantor SAMSAT secara fisik, menjadikannya contoh layanan *One Stop Service* yang mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kendaraan secara efisien, sedangkan LIBAS untuk proses *digitalisasinya* masih belum menyeluruh ke semua aspek layanan kepolisian (POLRI, 2024b). SAMSAT *Online* juga telah diintegrasikan secara nasional menggunakan kecerdasan buatan (AI) dan aplikasi berbasis *mobile platform* untuk menyediakan layanan publik secara *digital*, sedangkan LIBAS belum (POLRI, 2024a).

Aplikasi BCA *Mobile* dan myBCA berhasil mengintegrasikan teknologi untuk memungkinkan berbagai layanan perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengajuan pinjaman secara *real-time* tanpa tatap muka. Sebaliknya, LIBAS belum mampu mengintegrasikan semua layanan publik berbasis IT seperti itu, dan masih terbatas pada pengaduan terkait masalah keamanan tanpa fitur otomatisasi atau sistem terintegrasi yang luas.

Berdasarkan tantangan-tantangan yang dihadapi oleh Polrestabes Semarang dalam implementasi aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS), penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama yang mendasar: Inovasi pelayanan melalui aplikasi LIBAS belum dapat dioptimalkan sepenuhnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polrestabes Semarang, yang menjadi

salah satu fokus dalam penelitian ini.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, harapan terhadap kemajuan inovasi pelayanan publik pun semakin tinggi. Aplikasi ini memiliki potensi besar untuk mempercepat proses laporan dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepolisian, tetapi masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas penerapannya di lapangan.

Penelitian ini menggunakan teori Adopsi Inovasi dari Rogers (2003) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan hambatan dalam penyebaran aplikasi LIBAS di masyarakat. Teori ini melihat bagaimana inovasi diterima dan diadopsi oleh pengguna, dengan fokus pada dimensi sosial seperti keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, uji coba, dan observabilitas.

Aplikasi LIBAS menawarkan kemajuan teknologi, tetapi inovasi ini belum sepenuhnya mengubah cara pelayanan konvensional menjadi sepenuhnya *digital* dan *real-time*. Sebagian besar layanan masih bersifat konvensional sehingga adopsi dan penyebaran aplikasi ini menghadapi tantangan dalam meningkatkan penerimaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas aplikasi LIBAS dalam meningkatkan pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

Menurut Rogers, suatu inovasi akan lebih mudah diterima dan diadopsi oleh masyarakat jika memiliki keunggulan yang jelas dibandingkan dengan alternatif yang ada, sesuai dengan nilai dan kebutuhan pengguna, mudah dipahami dan digunakan, dapat diamati dampaknya, serta dapat diuji coba sebelum diimplementasikan secara penuh. Oleh karena itu, IDT menjadi teori yang relevan

untuk penelitian ini dalam mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi LIBAS oleh masyarakat, serta untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang menghalangi optimalisasi teknologi ini dalam pelayanan publik.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Adopsi teknologi aplikasi LIBAS di masyarakat tidak merata, dengan keluhan teknis seperti kesulitan mendapatkan kode OTP, keterlambatan laporan, dan tantangan dalam memastikan aksesibilitas untuk semua lapisan masyarakat.
2. Layanan kepolisian dalam aplikasi LIBAS masih mengharuskan masyarakat datang ke kantor polisi untuk klarifikasi dan prosedur BAP.
3. Fitur belum optimal seperti fitur *live tracking* petugas dan fitur anonimitas (sembunyikan identitas pengguna saat melapor).
4. LIBAS masih kalah bersaing dengan aplikasi seperti LAPOR! yang sudah mengintegrasikan seluruh proses pengaduan secara *digital*.
5. LIBAS masih terbatas dalam integrasi sistem dan otomatisasi layanan, dibandingkan dengan aplikasi seperti SIGNAL dan BCA Mobile yang lebih efisien dan terintegrasi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Mengapa inovasi pelayanan Aplikasi LIBAS masih belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polrestaes Semarang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan aplikasi LIBAS Polrestaes Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penyebab belum optimalnya inovasi pelayanan aplikasi LIBAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polrestabes Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan aplikasi LIBAS di Polrestabes Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berperan penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, memperkaya wawasan, serta meningkatkan pengalaman peneliti. Selain itu, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan menjadi referensi yang berharga untuk perbandingan dengan penelitian sebelumnya dan juga sebagai landasan untuk penelitian-penelitian mendatang, terutama dalam konteks metode penelitian.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil inovatif dari penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan untuk merancang, mengimplementasikan dan mengadopsi inovasi layanan berbasis aplikasi.

1.6 Kajian Teori/Konsep

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

I No.	II Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	III Metode dan Teori yang Digunakan	IV Hasil Penelitian Temuan
1.	Raztiani & Mashur (2022) / Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru / Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK), 2 (1): 1-10. .	Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif deskriptif dengan teori Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Anjani <i>et al</i> (2019), yaitu: a. Keuntungan relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan untuk dicoba e. Kemudahan diamati	Inovasi layanan <i>drive-thru</i> di Pekanbaru belum optimal, dengan beberapa indikator yang belum mencapai potensi penuhnya. Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan berupaya mengatasi hal ini dengan memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat.
2.	Yulianita & Pradana (2021) / Inovasi Aplikasi “Smart Desa” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang / Publika, 9 (3): 227-242.	Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Berfokus pada faktor kesuksesan dalam proses inovasi disektor publik yang dikemukakan oleh Bugge <i>et al.</i> , (2018), yaitu: a. Tata Kelola dan Inovasi b. Sumber Ide Untuk Inovasi c. Budaya Inovasi d. Kemampuan dan Alat e. Tujuan, Hasil, Pendorong, Hambatan f. Mengumpulkan Data Informasi Tunggal	Aplikasi <i>Smart</i> Desa meningkatkan efisiensi administrasi, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi dan mengurangi waktu tunggu, sehingga mencegah keterlambatan dalam proses.
3.	Tiaranika & Maesaroh / Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar <i>Online</i>) di Kecamatan Candisari Kota Semarang / <i>Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik</i> , 2 (2): 160-175.	Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif deskriptif dengan teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam LAN (2007), yaitu: a. Keuntungan relatif b. Kesesuaian c. Kerumitan d. Kemungkinan untuk dicoba e. Kemudahan diamati	Aplikasi SUPERONE efektif meningkatkan layanan publik tetapi menghadapi tantangan dalam efektivitasnya, termasuk kurangnya pengetahuan di antara pengguna, penggunaan telepon pintar yang terbatas, rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya teknologi manusia, dan aplikasi seluler yang tidak memadai.
4.	Setiarini & Luthfi (2020) / Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta / Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 8 (2): 136-144.	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan <i>Post positivisme</i> . Berfokus pada Model Adopsi Inovasi Wisdom (2013), yaitu: a. Sistem Eksternal b. Organisasi c. Inovasi d. Individual	Studi ini menunjukkan bahwa meskipun peran organisasi dalam layanan AJIB sudah baik, beberapa faktor perlu ditingkatkan oleh Departemen Modal dan Layanan Provinsi untuk meningkatkan inovasi dalam layanan AJIB.

I	II	III	IV
5.	Maysara & Asari (2021) / Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAP) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai / JMIAP: Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, 3 (3): 215-226.	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori Inovasi Rogers (2003), yaitu: - Keuntungan relatif - Kesesuaian - Kerumitan - Kemungkinan untuk dicoba - Kemudahan diamati	Penelitian ini mengungkap bahwa inovasi SIAP belum efektif karena beberapa faktor seperti sosialisasi yang kurang efektif, implementasi yang setengah-setengah, manajemen SDM, dan biaya yang tinggi.
6.	Febrianty Darwis <i>et al.</i> , (2022) / Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis <i>Online Single Submission</i> (Siap Boss) di DPMPTSP Kabupaten Pinrang / Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 3 (6): 1790-1799.	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori Inovasi Stephen Robbins dalam (Isguntoro, 2018) bahwa inovasi memiliki empat ciri: - Memiliki kekhasan - Memiliki ciri atau unsur kebaruan - Melalui program yang terencana - Memiliki tujuan	Penelitian ini mengungkap bahwa inovasi aplikasi SIAP BOSS yang berbasis pada Teori Inovasi Stephen Robbins terdiri dari beberapa inovasi utama, yaitu gagasan yang jelas, solusi yang inovatif, dan program yang komprehensif dalam tiga fase: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.
7.	Silaban & Yuningsih (2023) / Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi <i>Whatsapp</i> untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan <i>Online</i> di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021 / JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 6 (10): 8211-8214.	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori Karakteristik Inovasi oleh Rogers (2003) bahwa inovasi terdiri dari lima karakteristik: - Keuntungan relatif - Kesesuaian - Kerumitan - Kemungkinan untuk dicoba - Kemudahan diamati	Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan WAKEPO di Desa Hegarmanah memiliki dampak positif seperti dukungan relasional dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, namun beberapa karakteristik inovasi belum optimal.
8.	Agustina & Widiyarta (2023) / Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu <i>Online</i> / Jurnal Kebijakan Publik, 14 (4): 470.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada teori atribut inovasi Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang meliputi: <i>Relative Advantage</i> atau keuntungan relatif <i>Compability</i> atau kesesuaian, <i>Complexity</i> atau kerumitan <i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba <i>Observability</i> atau kemudahan diamati.	Inovasi aplikasi JALANTOL memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Jatirenggo dengan menyederhanakan akses administratif dan informasi melalui berbagai aplikasi. Meskipun terdapat beberapa masalah yang rumit seperti masalah server, aplikasi ini dapat dengan mudah disebarluaskan melalui berbagai fungsi administratif.
9.	Eriza <i>et al.</i> , (2021) / Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota / JMPKP: Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik, 3 (2): 12-22.	Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif. Penelitian ini berfokus pada teori Rogers dalam Suwarno (2008), yaitu: - Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>) - Kesesuaian (<i>Compatibility</i>) - Kerumitan (<i>Complexity</i>)	Inovasi Android "Paga Nagari" menawarkan kemudahan, keterjangkauan, dan nilai, tetapi dipengaruhi oleh teknologi yang kompleks, pengalaman pengguna yang terbatas, dan dinamika sosial yang tegang.

I	II	III	IV
		d. Kemungkinan Dicoba <i>(Triability)</i> e. Kemudahan Diamati <i>(Observability)</i> .	
10.	Heri <i>et al.</i> , (2022) / Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kenda Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung / Neo Politea, 3 (1): 1-20.	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori atribut inovasi oleh Rogers dalam E-Jurnal UNDIP (2017), yaitu: a. Keuntungan Relatif <i>(Relative Advantage)</i> b. Kesesuaian <i>(Compatibility)</i> c. Kerumitan (Complexity) d. Kemungkinan Dicoba <i>(Triability)</i> e. Kemudahan Diamati <i>(Observability)</i> .	Penelitian ini mengungkap bahwa inovasi pelayanan publik di Nagreg Kenda mampu meningkatkan pelayanan masyarakat, namun terhambat oleh keterbatasan pengetahuan dan SDM, terutama pada aspek administratif kabupaten.

Raztiani & Mashur (2022: 1-11) dalam penelitiannya tentang Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif deskriptif dengan teori Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dalam Anjani *et al* (2019). Inovasi layanan *drive-thru* di Pekanbaru belum optimal, dengan beberapa indikator yang belum mencapai potensi penuhnya. Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan berupaya mengatasi hal ini dengan memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat.

Yulianita & Pradana (2021: 227-242) dalam penelitiannya tentang Inovasi Aplikasi “*Smart Desa*” dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Berfokus pada faktor kesuksesan dalam proses inovasi disektor publik yang dikemukakan oleh Bugge *et al.*, (2018). Aplikasi Smart Desa meningkatkan efisiensi administrasi, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi dan mengurangi

waktu tunggu, sehingga mencegah keterlambatan dalam proses.

Tiaranika & Maesaroh (2020: 160-175) dalam penelitiannya tentang Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar *Online*) di Kecamatan Candisari Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif deskriptif dengan teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam LAN (2007). Aplikasi SUPERONE efektif meningkatkan layanan publik tetapi menghadapi tantangan dalam efektivitasnya, termasuk kurangnya pengetahuan di antara pengguna, penggunaan telepon pintar yang terbatas, rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya teknologi manusia, dan aplikasi seluler yang tidak memadai.

Setiarini & Luthfi (2020: 136-144) dalam penelitiannya tentang Adopsi Inovasi Layanan Antar Jemput Ijin Bermotor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan *Post positivisme*. Berfokus pada Model Adopsi Inovasi Wisdom (2013). Studi ini menunjukkan bahwa meskipun peran organisasi dalam layanan AJIB sudah baik, beberapa faktor perlu ditingkatkan oleh Departemen Modal dan Layanan Provinsi untuk meningkatkan inovasi dalam layanan AJIB.

Maysara & Asari (2021: 215-226) dalam penelitiannya tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori Inovasi Rogers (2003). Penelitian ini mengungkap bahwa inovasi SIAPI belum efektif karena beberapa faktor seperti sosialisasi yang kurang efektif, implementasi yang setengah-setengah, manajemen sumber daya manusia (SDM), dan biaya yang

tinggi.

Penelitian serupa juga ditulis oleh Febrianty Darwis *et al.* (2022: 1790-1799) tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi dan Aplikasi Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (SIAP BOSS) di DPMPTSP Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori Inovasi Stephen Robbins dalam (Isguntoro, 2018). Penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi aplikasi SIAP BOSS yang berbasis pada Teori Inovasi Stephen Robbins terdiri dari beberapa inovasi utama, yaitu gagasan yang jelas, solusi yang inovatif, dan program yang komprehensif dalam tiga fase: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Penelitian lainnya ditulis oleh Silaban & Yuningsih (2023: 8211-8214) tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan *Online* di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori Karakteristik Inovasi oleh Rogers (2003). Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan WAKEPO di Desa Hegarmanah memiliki dampak positif seperti dukungan relasional dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, namun beberapa karakteristik inovasi belum optimal.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Agustina & Widiyarta (2023: 470) tentang Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu *Online*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada teori atribut inovasi Rogers dalam (Suwarno, 2008). Inovasi aplikasi JALANTOL

memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Jatirenggo dengan menyederhanakan akses administratif dan informasi melalui berbagai aplikasi. Meskipun terdapat beberapa masalah yang rumit seperti masalah server, aplikasi ini dapat dengan mudah disebarluaskan melalui berbagai fungsi administratif.

Penelitian lainnya oleh Eriza *et al.* (2021: 12-22) tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif. Penelitian ini berfokus pada teori Rogers dalam Suwarno (2008). Inovasi Android "Paga Nagari" menawarkan kemudahan, keterjangkauan, dan nilai, tetapi dipengaruhi oleh teknologi yang kompleks, pengalaman pengguna yang terbatas, dan dinamika sosial yang tegang.

Sejalan dengan penelitian di atas, penelitian yang dilakukan oleh Heri *et al.* (2022: 1-20) tentang Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Berfokus pada teori atribut inovasi oleh Rogers dalam E-Jurnal UNDIP (2017). Penelitian ini mengungkap bahwa inovasi pelayanan publik di Nagreg Kendan mampu meningkatkan pelayanan masyarakat, namun terhambat oleh keterbatasan pengetahuan dan SDM, terutama pada aspek administratif kabupaten.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya oleh Tiaranika & Maesaroh (2020) tentang Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar *Online*) di Kecamatan Candisari, Kota Semarang. Perbedaannya terletak pada lokus penelitian, yang berfokus pada Polrestabes Semarang, di mana masih terdapat beberapa masalah yang memerlukan penelitian lebih lanjut.

Penelitian ini tidak hanya menyoroti masalah yang ada di Polrestabes Semarang, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat inovasi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dinamika inovasi pelayanan publik di Polrestabes Semarang, serta menawarkan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang agar hasilnya optimal dan bermanfaat bagi masyarakat.

Manfaat penelitian terdahulu bagi peneliti sangat beragam dan esensial dalam menyusun penelitian baru. Penelitian sebelumnya tidak hanya berfungsi sebagai referensi yang memandu peneliti dalam pemilihan metode dan analisis data, tetapi juga memberikan wawasan yang berharga tentang temuan-temuan sebelumnya dalam domain penelitian yang bersangkutan. Dengan memanfaatkan penelitian terdahulu sebagai landasan, peneliti dapat mengembangkan pendekatan baru. Selain itu, penelitian sebelumnya juga dapat memberikan pemahaman mendalam tentang kerangka konseptual yang relevan dan penting dalam memahami fenomena yang sedang diteliti. Dengan demikian, penelitian terdahulu berfungsi tidak hanya sebagai referensi, tetapi juga sebagai pedoman dalam proses penelitian, mulai dari perencanaan hingga analisis hasil.

1.6.2 Administrasi Publik

Di Indonesia, istilah "administrasi publik" dan "administrasi negara" umum digunakan baik di lingkungan birokrasi maupun akademis. Untuk memahami istilah-istilah ini, kita harus melihat evolusi terminologinya dari perspektif historis. Terminologi ini berasal dari Eropa dan Amerika (Indradi, dikutip dalam (Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, 2020: 26).

Secara filosofis dan esensial, alasan utama adalah bahwa administrasi publik berpusat pada pelayanan publik. Beberapa argumen yang mendukung pergeseran ini adalah sebagai berikut: administrasi negara lebih berfokus pada aspek kekuasaan dan peran negara, sedangkan administrasi publik menitikberatkan pada pelayanan masyarakat serta keseimbangan hak dan kewajiban antara negara dan warganya. Istilah "administrasi publik" juga kini lebih umum digunakan secara global (Indradi, dikutip dalam (Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, 2020: 26)

McCurdy, dikutip dalam Keban (2019: 3-4), menyatakan bahwa Administrasi publik dianggap sebagai proses politik, yaitu cara memerintah negara dan menjalankan semua fungsinya. Administrasi publik mencakup aspek manajemen sekaligus politik. Administrasi publik terus berkembang dan pada akhirnya dipisahkan dari dunia politik. Bahkan, dalam salah satu paradigmanya pada periode 1950-1970, administrasi publik digambarkan secara tegas sebagai bagian dari ilmu politik.

Menurut Wijana dikutip dalam (Nur, A.C., Akib, H., & Niswati, 2022: 6), administrasi publik adalah serangkaian lembaga negara, baik di tingkat rendah maupun tinggi, yang bertanggung jawab atas pemerintahan, pelaksanaan, dan pengamanan. Sementara itu, menurut Y. Wayong dalam (Nur, A.C., Akib, H., & Niswati, 2022: 6), Administrasi publik mencakup berbagai tindakan lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Chandler dan Plano dalam (Sawir, 2021: 13-14), Administrasi publik melibatkan pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya untuk