

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang mengangkat judul ‘Inovasi Pelayanan Aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS) di Polrestabes Semarang dapat disimpulkan bahwa adopsi inovasi aplikasi LIBAS di Polrestabes Semarang masih berada dalam tahap awal adopsi inovasi. LIBAS memang memiliki potensi besar, tetapi aplikasi ini belum menunjukkan keuntungan relatif yang signifikan dalam hal ekonomi, manfaat, atau kepuasan pengguna. Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat cukup baik, namun belum sepenuhnya sesuai dengan nilai administrasi publik dan pengalaman masa lalu pengguna. Penggunaan aplikasi masih terbilang rumit, baik untuk anggota polisi maupun masyarakat, dan waktu uji coba yang terbatas mengurangi efektivitas pengujian. Aplikasi ini mulai diterima oleh masyarakat, tetapi pengadopsian belum sepenuhnya tinggi. Secara keseluruhan, LIBAS membutuhkan perbaikan pada beberapa aspek untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitasnya dalam pelayanan kepolisian.

4.1.1 Inovasi Pelayanan Aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS) di Polrestabes Semarang

Keuntungan relatif yang ditawarkan oleh aplikasi LIBAS masih belum menunjukkan dampak yang signifikan, baik dari segi keuntungan ekonomi maupun manfaat langsung yang dirasakan oleh penggunanya. Klaim mengenai kecepatan penanganan laporan, yang menjadi daya tarik utama aplikasi ini, juga masih terbukti tidak sepenuhnya benar karena masyarakat tetap diharuskan datang

ke kantor untuk klarifikasi, yang mengurangi sisi nilai ekonomi dan manfaat praktis aplikasi. Beberapa masyarakat merasa puas dengan kemudahan melaporkan kejadian dan respons cepat dari kepolisian, namun kepuasan tersebut belum mewakili keseluruhan masyarakat luas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LIBAS masih perlu perbaikan untuk memastikan kepuasan yang lebih merata dan memenuhi kebutuhan semua pengguna.

Aspek kesesuaian yang ditawarkan oleh aplikasi LIBAS sudah menunjukkan dampak positif dalam hal transparansi, namun untuk mencapai kesesuaian yang ideal, aplikasi ini perlu lebih responsif dan akuntabel, memungkinkan penanganan laporan tanpa kehadiran fisik. Meski mempermudah tahap awal pelaporan, aplikasi ini belum menggantikan prosedur lama yang mengharuskan verifikasi manual di kantor polisi. *Digitalisasi* yang diperkenalkan belum sepenuhnya mengubah cara kerja kepolisian.

Aspek kerumitan yang ditawarkan oleh aplikasi LIBAS masih menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal kompleksitas penggunaan. Banyak anggota kepolisian yang awalnya kesulitan beradaptasi dengan teknologi, namun adanya pelatihan yang diberikan membantu mereka untuk lebih memahami dan mengoperasikan aplikasi dengan lebih baik. Hal ini mencerminkan bahwa adopsi teknologi baru memang memerlukan waktu adaptasi, meskipun desain aplikasi sudah mempertimbangkan kemudahan akses. Tantangan lain adalah ketidakstabilan sistem seperti *One-Time Password* (OTP), serta biaya operasional tinggi yang membebani penggunaan aplikasi. Selain itu, keterbatasan dalam integrasi dengan sistem lain dan hambatan eksternal seperti regulasi yang belum

disesuaikan dengan perkembangan *digital*, memperburuk kompleksitas penggunaan LIBAS. Hambatan teknis seperti *bug* dalam aplikasi dan koneksi internet yang lambat juga turut memperburuk pengalaman pengguna, terutama di daerah dengan infrastruktur internet terbatas. Meski LIBAS dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, masalah teknis dan eksternal ini mengurangi efektivitas aplikasi dan dapat mempengaruhi tingkat adopsi oleh masyarakat.

Aspek kemampuan uji coba yang ditawarkan oleh aplikasi LIBAS masih menghadapi kendala akibat waktu uji coba yang terbatas. Awalnya, pengembang mengusulkan waktu dua bulan untuk tahap pengembangan dan pengujian, tetapi hanya diberikan dua minggu untuk menyelesaikan versi awal aplikasi. Keterbatasan ini mengurangi kedalaman pengujian, meskipun uji coba internal dilakukan untuk memastikan fungsi-fungsi utama seperti tombol 'SOS' dan pengiriman laporan berjalan dengan baik. Dalam konteks teori difusi inovasi menurut Rogers, uji coba merupakan tahap penting untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi potensi masalah sebelum peluncuran. Namun, waktu yang singkat membatasi proses ini, sehingga beberapa hambatan teknis atau operasional mungkin belum sepenuhnya teratasi. Pengembang berupaya melibatkan masyarakat dalam memberikan umpan balik, namun waktu yang minim untuk pengujian dapat memengaruhi penerimaan aplikasi dan efektivitas inovasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh.

Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi LIBAS menunjukkan dinamika yang kompleks, di mana meskipun manfaat yang diamati, seperti respon cepat

dalam situasi darurat dan kemudahan mengakses informasi, dapat dirasakan secara langsung, pengadopsian aplikasi ini masih terbatas. Hal ini terlihat dari partisipasi masyarakat dalam program RT *Smart* yang baru mencapai 50% dari target rumah tangga, yang mencerminkan keterbatasan pemahaman dan penggunaan aplikasi secara luas. Aplikasi ini telah memperlihatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan kepolisian dan meningkatkan transparansi pelayanan, tetapi tantangan dalam memperluas adopsi dan memastikan pemahaman masyarakat secara menyeluruh masih menjadi hambatan yang harus diatasi.

4.1.2 Faktor Pendorong/Penghambat Inovasi Pelayanan Aplikasi Polisi Hebat Semarang (LIBAS) di Polrestabes Semarang

Hasil analisis peneliti dapat menjabarkan kesimpulan mengenai faktor pendorong dan faktor penghambat inovasi, penjabarannya sebagai berikut:

1. Faktor Pendorong Inovasi

Kesadaran pegawai terhadap transformasi *digital* dalam aplikasi LIBAS menjadi kunci keberhasilan inovasi pelayanan publik, didukung oleh profesionalisme dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan di tingkat individu, yang memperkuat implementasi yang efektif. Struktur organisasi Polrestabes Semarang juga mendukung penerapan aplikasi ini melalui *Command Center*, yang memastikan pelaporan cepat dan efisien, serta arahan langsung dari Kapolrestabes yang meminimalkan hambatan birokrasi dan mempercepat pengambilan keputusan. Pemilihan anggota *Command Center* yang memiliki keterampilan IT tinggi memastikan pengelolaan aplikasi LIBAS yang efektif dan efisien, sementara dukungan

infrastruktur, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang memadai, mendukung kelancaran operasional aplikasi. Evaluasi dan penutupan fitur yang tidak efektif membantu memastikan aplikasi tetap relevan dan efisien, sekaligus meningkatkan pelayanan. Pemberian penghargaan atau insentif di Polrestabes Semarang juga berperan dalam mendukung implementasi aplikasi LIBAS, memotivasi anggota untuk berkontribusi lebih aktif dalam pengelolaan aplikasi. Selain itu, sikap responsif dan fleksibel Polrestabes Semarang yang mampu menyesuaikan dan melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi dan masukan memperkuat penerapan aplikasi LIBAS dalam menghadapi perubahan.

2. Faktor Penghambat Inovasi

Regulasi yang kaku dan kurang fleksibel menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik, karena meskipun aturan penting untuk konsistensi, aturan yang terlalu ketat atau tidak sesuai dengan perkembangan zaman justru menghambat adopsi teknologi. Ketergantungan pada anggota dengan keterampilan teknis yang tinggi juga menghambat pengembangan keterampilan kolektif di organisasi, yang mempengaruhi keberlanjutan pengelolaan aplikasi LIBAS. Selain itu, budaya organisasi di Polrestabes Semarang, yang masih lebih dominan dalam praktik manual, menghambat implementasi teknologi secara menyeluruh. Ketergantungan pada anggaran tahunan DIPA juga menjadi kendala karena alokasi anggaran yang terbatas untuk pengembangan aplikasi LIBAS dalam jangka panjang. Jika seluruh biaya operasional dan

pengembangan aplikasi LIBAS hanya mengandalkan DIPA, maka bisa jadi keberlanjutan inovasi dan operasional aplikasi akan terhambat, terutama jika kebutuhan anggaran melebihi alokasi yang tersedia atau jika ada perubahan prioritas dalam APBN. Proses administratif yang konvensional memperlambat transisi menuju sistem *digital*, sementara ketidakberanian untuk mengambil risiko dan meninggalkan prosedur manual yang lebih aman menghalangi penerapan teknologi baru yang lebih efisien.

4.2 Saran

4.2.1 Saran dalam rangka Meningkatkan Keberhasilan Adopsi Inovasi

1. Untuk meningkatkan aspek keuntungan relatif, pengembang perlu menyempurnakan integrasi layanan lanjutan secara *digital*. Mengakomodasi seluruh proses, tidak hanya pada tahap awal seperti pelaporan.
2. Untuk meningkatkan aspek kesesuaian, pengembang dapat mengimplementasikan *chatbot* terintegrasi dalam aplikasi LIBAS untuk memberikan jawaban instan atas pertanyaan umum masyarakat terkait laporan atau prosedur.
3. Untuk mengurangi aspek kerumitan, pengembang perlu meningkatkan stabilitas sistem OTP untuk memastikan akses pengguna lebih cepat dan aman, mengurangi gangguan teknis yang dapat memperburuk pengalaman pengguna.
4. Untuk meningkatkan aspek kemampuan uji coba, Kapolrestabes perlu

memberikan periode uji coba yang lebih panjang atau setidaknya mendekati waktu ideal yang diajukan oleh pengembang.

5. Untuk meningkatkan aspek kemudahan diamati, perlu dilakukan penguatan program RT *Smart* dengan melibatkan lebih banyak pihak dan memperluas penyebaran informasi penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

4.2.2 Saran dalam rangka Mengatasi Faktor Penghambat

1. Untuk mengatasi hambatan aturan, perlu penyesuaian regulasi internal yang lebih fleksibel terhadap teknologi *digital*, seperti mengakui dokumen elektronik sebagai sah dan mempercepat verifikasi tanpa menunggu perubahan regulasi nasional.
2. Untuk mengatasi hambatan ketergantungan pada *high performer*, pengembang perlu menyusun dokumentasi teknis yang terstruktur dengan baik, mencakup prosedur operasional standar (SOP), *troubleshooting*, dan pemecahan masalah umum. *Database* ini dapat diakses oleh seluruh anggota tim kapan saja.
3. Untuk mengatasi hambatan budaya yang masih manual dan birokratis, perlu penerapan sistem manajemen perubahan (*Change Management*) secara bertahap di kepolisian.
4. Untuk mengatasi hambatan anggaran jangka pendek dan perubahan, Polrestabes Semarang perlu mencari sumber pendanaan tambahan, seperti sponsor dari pihak ketiga atau kemitraan dengan sektor swasta.
5. Untuk mengatasi tekanan dan hambatan administratif, Polrestabes

Semarang perlu menyesuaikan SOP dengan mengintegrasikan *digitalisasi*, seperti penggunaan dokumen elektronik, otomatisasi laporan, dan pengurangan tahapan manual, tanpa melanggar regulasi yang ada.

6. Untuk mengatasi hambatan budaya menghindari risiko, Polrestabes Semarang dapat menerapkan proyek percakapan (*pilot project*) untuk menguji sistem *digital* di unit kecil sebelum penerapan penuh.