

STRATEGI PENGELOLAAN *E-GOVERNMENT* BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA JAWA TENGAH



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Menyelesaikan Program DIII Hubungan Masyarakat K. Batang
pada Badan Pengelola Kampus di Luar Kampus Utama (BPK2U)
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Tsabita Laksmi Jauza'
40011222066018

**DIII HUBUNGAN MASYARAKAT K. BATANG
BADAN PENGELOLA KAMPUS DI LUAR KAMPUS UTAMA
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Tsabita Laksmi Jauza'
Nim : 40011222066018
Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat K. Batang
Judul Tugas Akhir : **STRATEGI PENGELOLAAN *E-GOVERMENT*
BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI
POLDA JAWA TENGAH**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program DIII Hubungan Masyarakat K. Batang pada Badan Pengelola Kampus di Luar Kampus Utama (BPK2U) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui Oleh:

Tanggal: 2 Juni 2025

Pembimbing

Rukti Rumekar., S.Hum., M.I.Kom.
NPPU. H.7. 199412012021082001

Tanggal: 2 Juni 2025

Penguji

Nikolaus Ageng Prathama S.I.Kom., M.I.Kom.
NPPU.H.7.198710212021081001

Disahkan Oleh:

Tanggal: 2 Juni 2025

Ketua Program Studi
DIII Hubungan Masyarakat K. Batang

Dr. Adi Nugroho., M.Si.
NIP. 196510171993111001

MOTTO

"Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dahulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu"

-R.A. Kartini-

"Jangan bandingkan hidupmu dengan orang lain, tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan. Mereka bersinar ketika saatnya tiba."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur terhadap Allah SWT yang selalu memberkahi kepada penulis dengan kebahagiaan, kesehatan, kesabararan dan kesuksesan sehingga bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “ Pemanfaatan *E-Goverment* Berbasis Aplikasi Polri Super App Di Polda Jawa Tengah”. Penyusunan laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat sah untuk menyelesaikan program studi Program Studi DIII Hubungan Masyarakat K. Batang, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi garda terdepan penulis dan pemberi semangat, dukungan, do'a yang tiada hentinya, tanpa mereka penulis tidak akan sampai di titik ini.
2. Ibu Rukti Rumekar, S. Hum., M.I.Kom. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan terbaik kepada penulis. Terima kasih sudah sabar dalam memberikan arahan kepada penulis.
3. Seluruh dosen BPK2U Batang yang telah memberikan banyak pengetahuan dan ilmu untuk penulis.
4. Saudara kandung saya, Sandy Maulana Putra yang menjadi kakak terbaik dan pemberi motivasi penulis di setiap langkah.
5. Kepada keluarga besar Abdul Khamid fams terima kasih sudah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.

6. Kepada teman-teman tercinta ku Dewi Kartika Maharani, Vicky Rian Sadewa, Valda Ayu Afriani, Adhysty Cahya Untari, Warmin XO gank yang senantiasa selalu ada untuk menemani dan penghibur di segala kondisi penulis saat mengerjakan Tugas Akhir, tanpa kalian penulis tidak akan bisa kuat untuk melangkah sejauh ini. Thanks so much for always being around, LOVE U GUYS.
7. Satya Suci Nurvi Asri, terkadang teman terbaik bukan siapa yang mengenal lebih lama. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik di akhir masa perkuliahan ini.
8. Kepada Rheina, Bintang, Desti, Tia terima kasih sudah bersedia penulis repotkan dalam serangkaian pengurusan Tugas Akhir ini.
9. Kepada pemilik nim 40011121060016, terima kasih untuk menjadi teman dan pernah menjadi tempat untuk mengeluarkan semua keluh kesah penulis. *What we have once enjoyed we can never lose, all that we deeply love becomes a part of us.*
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu.
11. *Last but no least for my self*, Tsabita Laksmi Jauza' yang telah berhasil menyusun Tugas Akhir ini dengan melewati berbagai tantangan yang ada di dalamnya. *"We are each gifted in a unique and important way. It is our privilege and our adventure to discover our own special light."* - Mary Dunbar

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Aallah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat terselesaikannya Tugas Akhir dengan judul ” **Strategi Pengelolaan *E-Government* Berbasis Aplikasi Polri Super App Di Polda Jawa Tengah**” sebagai syarat kelulusan dari prodi DIII Hubungan Masyarakat K.Batang Universitas Diponegoro.

Penelitian ini menggambarkan bagaimana strategi pengelolaan *E-Government* yang dilakukan oleh Polda Jawa Tengah melalui pemanfaatan aplikasi Polri Super App dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Tugas Akhir ini dapat terselesaikan berkat dukungan, do’a, serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran untuk memperbaiki segala kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Semoga, Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

ABSTRAK

Sebelum adanya digitalisasi institusi Kepolisian Republik Indonesia memiliki tantangan banyaknya masyarakat yang mengeluhkan layanan yang lambat, dan kurangnya transparansi, maka dari itu Polri meluncurkan Aplikasi Polri Super App yang merupakan sebuah aplikasi layanan publik berbasis aplikasi E-Government yang berupa inovasi terbaru guna menyatukan berbagai layanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis upaya Polda Jawa Tengah dalam melakukan strategi pengelolaan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan tantangan dalam implementasinya dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan pendekatan observasi dan wawancara langsung dan menggunakan teori komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi "Polri Super App" efektif dalam penggunaannya dan Polda Jawa Tengah telah mampu merepkan beberapa strategi, terutama dalam mengencarkan penggunaan aplikasi ini.

Kata kunci : Polri Super App, Pelayanan Publik, Polda Jawa Tengah.

ABSTRACT

Before the digitalization of the Indonesian National Police institution, there were many challenges of many people who complained about slow services, and lack of transparency, therefore the National Police launched the National Police Super App is a public service application based on the E-Government application which is the latest innovation to unite various services. The purpose of this study is to identify and analyze the efforts of the Central Java Police in carrying out a management strategy that includes planning, implementation, and challenges in its implementation in an effort to improve public services. This study uses a descriptive qualitative method by conducting a direct observation and interview approach and using communication theory. The results of the study show that the "Polri Super App" application is effective in its use and the Central Java Police has been able to propose several strategies, especially in intensifying the use of this application.

Keywords: *Polri Super App, Public Service, Central Java Police.*

DAFTAR ISI

STRATEGI PENGELOLAAN <i>E-GOVERNMENT</i> BERBASIS APLIKASI POLRI SUPER APP DI POLDA JAWA TENGAH.....	0
HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoretis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.4.3 Manfaat Sosial	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
1.6 Metode Penelitian.....	13
1.6.1 Tipe Penelitian.....	13
1.6.2 Subjek Penelitian.....	14
1.6.3 Jenis dan Sumber Data	14
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data	15
1.6.5 Teknik Analisis Data.....	15
BAB II	17

TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL POLDA JAWA TENGAH	17
2.1 <i>State of The Art</i>	17
2.2 Landasan Teori dan Konsep	24
2.2.1 Teori Difusi Inovasi (<i>Diffusion of Innovations Theory</i>)	24
2.3 Operasionalisasi Konsep.....	26
2.4 Profil Instansi	27
2.4.1 Sejarah Polda Jawa Tengah.....	27
2.4.2 Visi, Misi Polda Jawa Tengah	28
2.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Polri.....	29
2.4.4 Logo Polda Jawa Tengah	30
2.4.5 Struktur Organisasi Bidhumas Polda Jawa Tengah	31
BAB III.....	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
3.1 Deskripsi Obyek Penelitian	32
3.2 Implementasi Teori Difusi Inovasi (<i>Diffusion of Innovations Theory</i>)	34
3.3 <i>Inform or Image</i>	35
3.4 Upaya Peningkatan Pelayanan Publik.....	37
3.5 Peran Humas Polda Jawa Tengah Dalam Menggencarkan Penggunaan Aplikasi Polri Super App	37
3.6 Upaya Penanganan Hambatan Aplikasi Polri Super App	39
BAB IV	41
SIMPULAN DAN SARAN	41
4.1 Simpulan	41
4.2 Keterbatasan Penulisan	41
4.3 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Postingan Website Ombudsman.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengunduh Aplikasi Polri Super App.....	4
Gambar 1.3 Ulasan Pengguna Aplikasi Google Playstore.....	8
Gambar 1.4 Aktivitas Survey Polda Jateng.....	9
Gambar 1.5 Postingan Instagram Humas Polda Jateng	10
Gambar 2.1 Logo Polda Jawa Tengah	30
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Humas Polda Jateng	31
Gambar 3.1 Proses Pembuatan Konten.....	35
Gambar 3.2 Konten Polda Jateng Sebagai Sosialisasi	36
Gambar 3.3 Sosialisasi Polri Super App.....	38
Gambar 3.4 Monitoring Jajaran Div TIK Polri.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>State Of The Art</i>	17
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Izin Penelitian dan Pengambilan Data.....	46
Lampiran 2 <i>Interview Guide</i>	47
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	57