

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong instansi pemerintah untuk bertransformasi menuju pelayanan berbasis digital. Salah satu wujud nyata dari transformasi tersebut adalah implementasi strategi *E-Government*, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan publik. Dalam konteks Kepolisian Negara Republik Indonesia, inovasi pelayanan berbasis digital diwujudkan melalui kehadiran Polri Super App. Pemerintah sebagai pihak yang mempunyai kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan dengan hal-hal administratif ataupun hak sipil. Salah satu lembaga pemerintahan yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tugas sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan penegakkan hukum serta perlindungan, pengayom dan pelayan bagi masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 1 angka (1) Reformasi birokrasi merupakan usaha untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2025a)

Polda Jawa Tengah sebagai salah satu Kepolisian Daerah pastinya memiliki tantangan tersendiri dalam pengelolaan pelayanan publik. Sebelum adanya digitalisasi, masih terjadi beberapa kendala yang menjadi masalah kepolisian, karena banyaknya masyarakat Indonesia yang masih suka menyewa jasa perantara untuk mengurus keperluan administrasi mereka menurut penelitian (Marwiyah, 2023) dengan alasan persyaratan pelayanan yang rumit, prosedur pelayanan, proses tunggu yang cukup lama serta ada penambahan biaya.



Gambar 1.1

Postingan Website Ombudsman

Sumber : <https://ombudsman.go.id/>

Seperti yang dilansir Ombudsman RI pada bulan Mei 2021 bahwa kepolisian Daerah Jawa Tengah termasuk dalam instansi yang kerap mendapat pengaduan dari masyarakat. Dalam rentang waktu antara Januari hingga 25 Mei 2021, masyarakat melaporkan terdapat empat maladministrasi polisi di wilayah Jawa Tengah. Maladministrasi tersebut termasuk penundaan berlarut

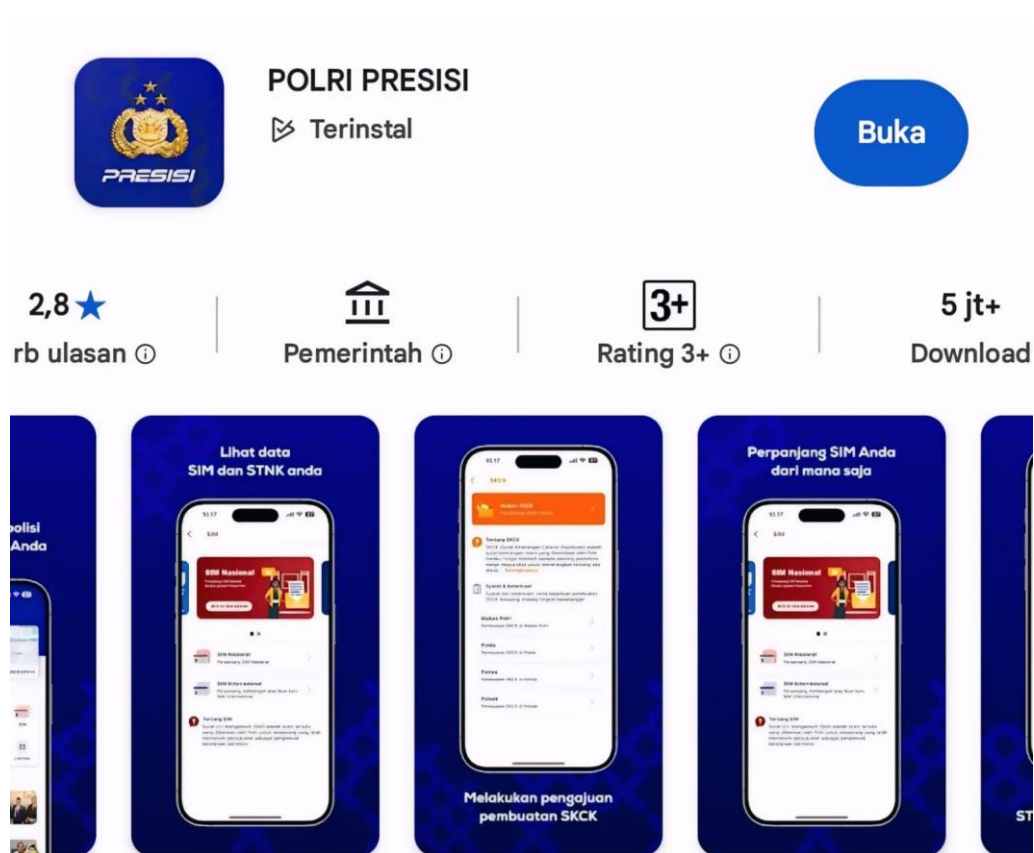
sebesar 58%, penyimpangan prosedur sebesar 19%, tidak memberikan pelayanan sebesar 19%, dan penyalahgunaan wewenang sebesar 4% (ombudsman, 2021).

Menurut Bobby Hamzar Rafinus selaku wakil ketua Ombudsman RI, dia mengatakan "Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di internal Polri dimulai dari komitmen internal untuk melakukan evaluasi. Momentum koordinasi kelembagaan ini merupakan bentuk pengawasan Ombudsman sekaligus memaksimalkan sisi pencegahan maladminstrasi".

Oleh karena itu, pemerintah dan kepolisian harus berusaha dalam meningkatkan pelayanan kepolisian dengan lebih transparansi, peningkatan Sumber Daya Manusia, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Di era sekarang yang semakin canggih kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin pesat. Pemerintah di hadapkan dengan tantangan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Berdasarkan hasil sejumlah lembaga survei internasional, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih terburuk di Asia (Holle S. Erick, 2011). Dengan semakin tingginya pengguna internet di Indonesia, dengan ini pemerintah berusaha mengatur tata kelola pemerintahan pada layanan publik berbasis digital yang di sebut dengan *E- Government*.

E-Government merupakan sistem teknologi komunikasi dan informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik, membuka akses yang lebih mudah bagi masyarakat terhadap informasi

publik serta masyarakat dapat berpartisipasi dalam institusi dan demokrasi. Kebijakan dan strategi ini sudah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia dalam bentuk intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dalam upaya memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi di Indonesia (Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2025b). Menurut (Mariyam, 2024) penerapan *E-Government* dapat



Gambar 1.2

Jumlah Pengunduh Aplikasi Polri Super App

Sumber : Ulasan Google Playstore

Markas Besar Kepolisian Indonesia (Mabes Polri) dengan adanya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi terus melakukan perkembangan strategi pada sistem pelayanan publik dengan meluncurkan aplikasi Polri Super App yang bertujuan untuk menggabungkan berbagai layanan, serta memberikan kemudahan akses saat membuat dan mengembangkan sebuah layanan baru. Inovasi aplikasi Polri Super App diluncurkan pada HUT Bhayangkara ke-76 sekitar bulan Juli 2021. Jumlah pengunduh dalam aplikasi ini dari awal peluncurannya hingga tahun 2025 sudah mencapai angka 5 juta pengunduh.

Polri Super App yaitu aplikasi digital yang dirancang khusus dari pihak kepolisian untuk masyarakat Indonesia agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan unggul. Polri Super App yang menyatukan semua layanan digital pada satuan kerja kepolisian Indonesia, seperti layanan "DUMAS (Pengaduan Masyarakat)", yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau laporan terkait pelayanan kepolisian maupun pelanggaran hukum tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Fitur ini memudahkan pengawasan dan meningkatkan transparansi dalam penanganan kasus. Selain itu, tersedia fitur "informasi E-Tilang" yang memberikan akses kepada pengguna untuk mengetahui detail pelanggaran lalu lintas secara elektronik, termasuk jenis pelanggaran, bukti foto, lokasi, serta petunjuk pembayaran denda tilang secara online, sehingga mengurangi potensi pungutan liar.

Fitur untuk pembuatan dan perpanjangan "STNK" dalam aplikasi Polri Super App hadir untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kendaraan bermotor secara digital, sehingga tidak perlu lagi mengantre di kantor Samsat. Selain itu, layanan "SKCK Online" memfasilitasi proses pengajuan maupun pembaruan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang kerap menjadi persyaratan penting dalam berbagai kebutuhan administratif seperti melamar pekerjaan, mendaftar pendidikan, dan keperluan lainnya. Untuk urusan Surat Izin Mengemudi, fitur "SIM Online" memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pendaftaran SIM baru maupun perpanjangan, termasuk akses informasi mengenai jadwal ujian serta lokasi pelayanan SIM keliling. Seluruh layanan ini dirancang untuk menghemat waktu, biaya, dan mempermudah proses administrasi masyarakat secara lebih praktis.

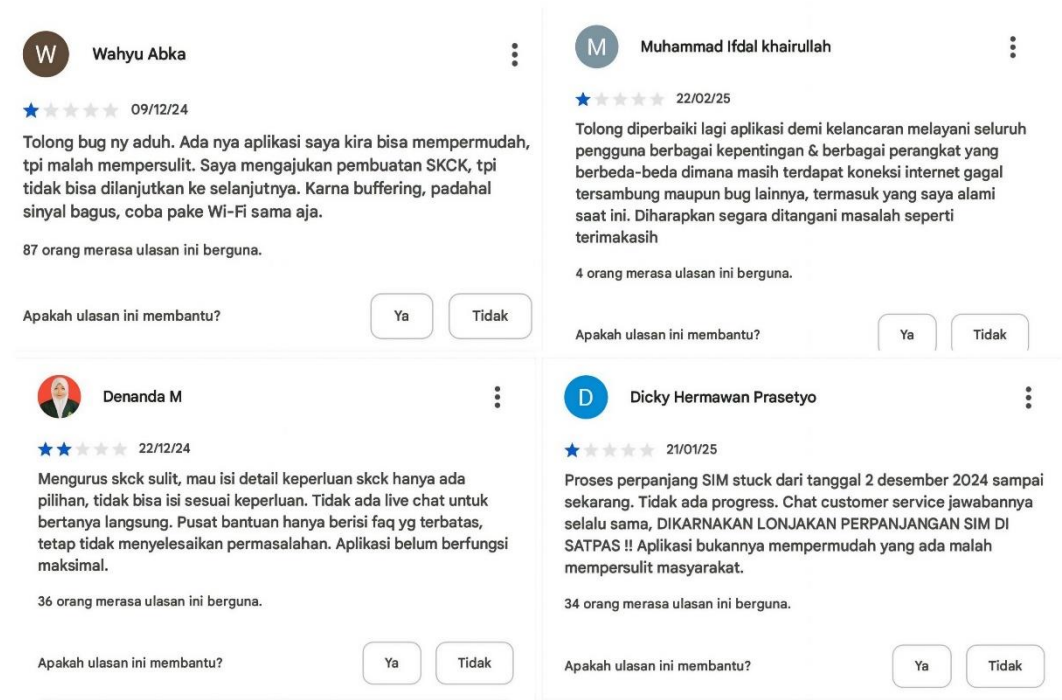
Aplikasi ini turut dilengkapi dengan fitur "Call Center" yang memungkinkan masyarakat menjalin komunikasi langsung dengan pihak kepolisian, baik dalam situasi darurat maupun untuk mendapatkan informasi terkait layanan yang tersedia. Selain itu, terdapat pula fitur "SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan)" yang berperan sebagai bentuk keterbukaan informasi, di mana pelapor dapat memantau secara langsung perkembangan kasus atau laporan yang telah disampaikan kepada kepolisian. Adapun fitur "layanan pajak" telah terintegrasi dalam aplikasi ini, memudahkan pengguna untuk mengakses informasi seputar kewajiban pajak

kendaraan bermotor sekaligus melakukan pengecekan dan pembayaran pajak secara digital dengan lebih praktis.

Selain menyediakan layanan administratif, Polri Super App juga menawarkan informasi mengenai “wilayah rawan”, yang berguna bagi masyarakat untuk mengidentifikasi area dengan potensi tinggi terhadap tindak kejahatan atau bencana. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur “lokasi kantor polisi”, yang memudahkan pengguna dalam menemukan kantor polisi terdekat secara waktu nyata (real-time). Untuk menunjang kegiatan masyarakat, tersedia pula fitur “izin keramaian” yang memungkinkan pengurusan perizinan berbagai acara dilakukan secara digital. Sebagai tambahan, aplikasi ini menyajikan “berita terbaru dari kepolisian”, yang bertujuan memberikan edukasi serta informasi aktual mengenai kondisi keamanan dan aktivitas Polri secara langsung dan kredibel. Seluruh fitur tersebut menjadi bukti komitmen Polri dalam mewujudkan layanan publik yang modern, cepat, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Tujuan dari aplikasi Polri Super App sendiri guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan serta informasi kepolisian dengan menggunakan *smartphone*. Polri Super App merupakan platform digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses sistem administrasi yang berkaitan pada layanan kepolisian. Menurut penelitian Yunanda Afianti “efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Melalui Aplikasi Polri Super App” memperoleh hasil bahwa adanya Polri Super App telah membantu serta

memudahkan masyarakat untuk membuat laporan ke polisi. Aplikasi Super App Polri ini sudah beroperasi sekitar 3 tahun. Meskipun demikian, implementasi teknologi dalam pelayanan publik ini juga terdapat serangkaian tantangan dan hambatan yang harus diatasi.



Gambar 1.3

Ulasan Pengguna Aplikasi Google Playstore

Sumber : Google Playstore

Meskipun aplikasi Polri Super App sudah diunduh lebih dari satu juta kali, dalam implementasi Polri Super App pada layanan publik masih terjadi beberapa kendala tantangan pada pengelolaan dan optimalisasi yang perlu dibenahi. Masalah yang terjadi diatas tidak hanya menghambat sistem administrasi masyarakat, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital *E-Government* yang diterapkan oleh Polri.

Aplikasi Polri Super App masih terjadi kendala seperti aksesibilitas dan stabilitas sistem, serta responsivitas terhadap pengguna. Banyak pengguna yang mengeluhkan solusi dari masalah sistem yang terjadi, hal ini perlu adanya pengembangan sistem yang lebih stabil serta komunikasi yang lebih efektif dengan pengguna. Dapat diketahui dari beberapa kendala terkait pelaksanaan *E-Government* berbasis aplikasi Polri Super App maka diperlukan sebuah strategi pada pengelolaan *E-Government* berbasis aplikasi Polri Super App agar dapat meningkatkan kualitas pada pelayanan publik yang lebih maksimal.



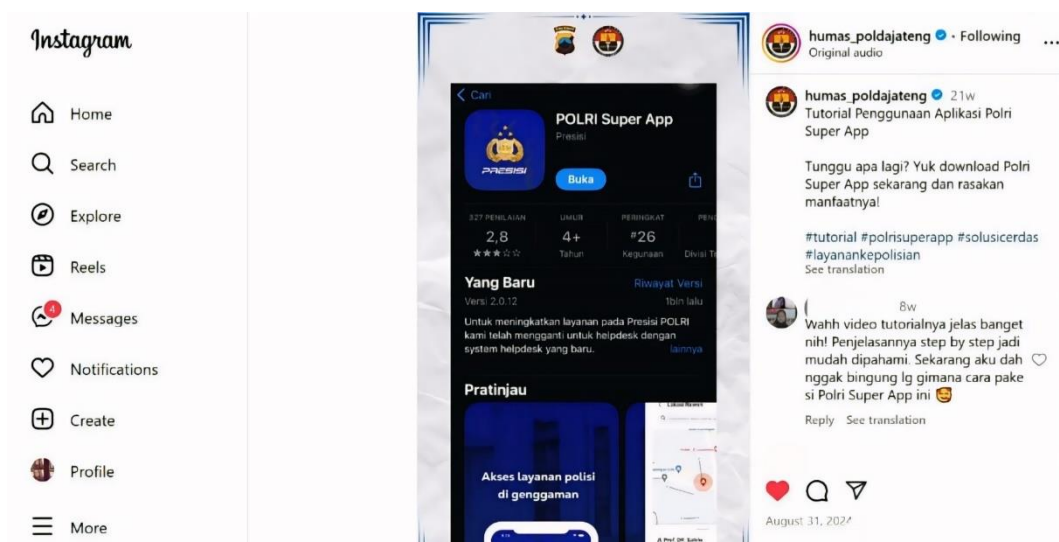
Gambar 1.4

Aktivitas Survey Polda Jateng

Sumber : Instagram @humas_poldajateng

Dari hasil survey yang dilakukan Polda Jateng dalam mewawancarai masyarakat di wilayah kota Semarang, melalui platform Instagram @humas_poldajateng pada tanggal 28 Oktober 2024, masih terdapat banyaknya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi Polri Super App. Dengan minimnya pemahaman masyarakat akan aplikasi Polri Super App sangat

bepengaruh pada efektivitas dan efisiensi pelayanan di Polda Jawa Tengah. Masyarakat cenderung menggunakan metode konvensional, dengan datang langsung ke kantor polisi dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka. Polda Jawa Tengah sebagai sebagai instansi Kepolisian di Jawa Tengah berperan menyebarkan informasi terkait sosialisasi aplikasi Polri Super App. Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan media sosial, Polda Jawa Tengah melakukan sosialisasi melauai Youtube, Instagram, Tiktok, dan X.



Gambar 1.5

Postingan Instagram Humas Polda Jateng

Sumber : Instagram @humas_poldajateng

Strategi adalah perencanaan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, dimana strategi harus memberikan solusi serta cara operasionalnya (Effendy, 1984). Polda Jawa Tengah perlu melakukan strategi pengelolaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Strategi yang efektif dapat menjadikan

pendorong di lingkungan Kepolisian dan meningkatkan kualitas SDM. Di samping itu, strategi yang baik akan membawa kearah kemajuan dalam *good governance*.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan untuk setiap warga negara. Pemerintah terutama POLRI sebagai aparat yang di percayai oleh warga negara harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi serta harus memberikan kepuasan untuk masyarakat.

Penyempurnaan pelayanan publik salah satunya dengan menggunakan sistem teknologi komunikasi dan informasi yang kerap disebut dengan istilah *E-Government*. Salah satunya adalah Polda Jawa Tengah, dalam hal ini memanfaatkan *E-Government* berbasis aplikasi guna penyempurnaan pelayanan publik yang ada di Polda Jateng.

Berdasarkan latar belakang diatas serta permasalahan yang ada, penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana strategi pengelolaan Polda Jawa Tengah pada penerapan *E-Goverment* berbasis aplikasi Polri Super App dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini berfokus pada bagaimana aplikasi Polri Super App meningkatkan kualitas pelayanan publik di Polda Jawa Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang mengenai bagaimana penerapan *E-Government* berbasis aplikasi Polri Super App dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama di Polda Jawa Tengah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini ditujukan agar bermanfaat guna mengembangkan lebih lanjut tentang panduan penerapan *E-Government* berbasis aplikasi Polri Super App serta memberikan bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan bermanfaat guna mengedukasi masyarakat, dan dapat meningkatkan keahlian para staf polisi terutama admin yang menangani aplikasi Polri Super App ini.

1.4.3 Manfaat Sosial

Diharapkan hasil penelitian ini mampu untuk meningkatkan partisipasi masyarakat saat menggunakan aplikasi Polri Super App. Selain itu, bertujuan untuk memberikan informasi dan pemahaman bagi khalayak strategi pengelolaan guna menunjang keberhasilan pengaplikasian layanan baru pada instansi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam merancang penelitian ini, dibutuhkan sistematika penulisan penelitian dengan benar. Dalam penulisannya terbagi dalam empat bab, yang meliputi:

Bab I yaitu berisi pendahuluan, yang didalamnya dimulai dengan penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan 3 manfaat penelitian (Teoritis, Praktis, Sosial), kemudian sistematika penulisan, dan metode penelitian.

Bab II yaitu tinjauan pustaka dan profil instansi yang berisi penelitian tedahulu atau *state of the art*, landasan atau kerangka teoritis dan oprasionalisasi konsep, serta gambaran umum instansi.

Bab III yaitu pembahasan yang berisi deskripsi mengenai obyek penelitian, analisis, kesesuaian fakta lapangan mengenai aplikasi Polri Super App.

Bab IV berisikan penutup penulisan yang memuat simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, berbagai kendala penelitian, serta simpulan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan guna menjawab pertanyaan penelitian secara menyeluruh pada objek penelitian Strategi Pengelolaan *E-Government* Berbasis Aplikasi Polri Super App di Polda Jawa Tengah. Menurut (Fiantika et al., 2022) dalam penelitian kualitatif pengetahuan

dibangun oleh penulis melalui interpretasi yang berdasarkan pada data langsung dari subjek penelitian. Sumber data yang mendukung antara lain, wawancara, pengalaman individu, hasil observasi.

1.6.2 Subjek Penelitian

Biro Humas Polda Jawa Tengah Brigadir Singgih Rachmad Darmawan, S.H. dan Subbid TIK Aipda Faladiaz.

1.6.3 Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Data yang hasilnya diperoleh langsung dari sumber atau objek pertama hasil yang di ambil oleh peneliti, tanpa melalui perantara. Sumber primer yaitu pihak yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan didapatkan langsung dari salah satu staf di Humas Polda Jawa Tengah.

b) Data Sekunder

Data bersumber langsung dari kepustakaan yang menjadi data penunjang, yang seringkali terdiri dari materi yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder merupakan data yang sumbernya diperoleh secara tidak langsung melainkan melalui perantara atau melalui dokumen (Sugiyono, 2013). Pada data sekunder ini peneliti mendapatkan sumber dari jurnal, *ebook*, media sosial *instagram* dan Tugas Akhir terdahulu.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan untuk dijawab secara langsung melalui percakapan lisan. Peneliti memilih narasumber tersebut yaitu petugas polisi di biro humas Polda Jawa Tengah. Kelebihan dari jenis wawancara yaitu data yang diperoleh akan jauh lebih lengkap serta mendalam (Kaharuddin, 2021).

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di kantor Polda Jawa Tengah untuk mengetahui bagaimana cara kerja dari aplikasi Polri Super App yang bertujuan untuk mengetahui situasi dan mendapatkan data yang sesuai pada tempat penelitian. Teknik ini dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi faktual mengenai suatu peristiwa atau kejadian sebagai respons terhadap pertanyaan dalam penelitian (Pahleviannur et al., 2022).

1.6.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Fadjarajani, 2020) . melalui empat langkah berikut :

1. Pengumpulan Data

Tahap awal penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Data tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam proses analisis.

2. Reduksi Data

Pada tahap kedua, data yang telah dikumpulkan diseleksi dan dipilah untuk menyortir informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini mencakup penghilangan data yang tidak signifikan serta pengelompokan data agar analisis menjadi lebih terarah.

3. Penyajian Data

Pada tahap ketiga, proses ini melibatkan pengorganisasian data yang telah diseleksi ke dalam format yang terstruktur agar lebih mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya dilakukan dalam bentuk naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap terakhir, peneliti membuat interpretasi dan menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan.