

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL POLDA JAWA TENGAH

2.1 *State of The Art*

Penelitian ini menggunakan *state of the art* atau kumpulan referensi dari jurnal yang dianalisis dan memberikan penjelasan mengenai perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya.

Tabel 2. 1 State Of The Art

No .	Judul, Peneliti, Tahun	Teori/Konsep	Metode	Hasil
1.	Analisis Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik	Konsep efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, pemberdayaan.	Kualitatif Deskriptif	Penerapan <i>e-government</i> pada aplikasi Si N'duk di Mal Pelayanan Publik Bojonegoro ternyata masih belum memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang diinginkan. Aplikasi ini dinilai belum efisien, salah satu faktornya terdapat kendala pada

	Bojonegoro. Peneliti, Dhani Amatulloh, Dewi Amannatun Suryani (2021).			kemudahan akses, kecepatan layanan. Untuk peningkatan efektivitas <i>e-</i> <i>government</i> diperlukan pengembangan strategi sistem yang lebih efisien. Penggunaan media sosial sebagai sarana sosialisasi serta pengaduan untuk mendorong masyarakat agar lebih aktif menggunakan layanan digital ini.
2.	E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat	Teori hambatan inovasi	Kualitatif Deskriptif	Inovasi layanan E- Samsat di Kabupaten Gresik yang bertujuan untuk memberi kemudahan dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

	Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). Peneliti, Nur Hidayati (2016).			kepada Wajib Pajak ternyata belum berhasil menarik minat masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara penggunaannya sehingga mereka memilih metode konvensional dan menurut mereka pembayaran melalui e-samsat cenderung lebih rumit.
3.	SILaK SEBAGAI MODEL E-GOVERNMENT BERBASIS SMARTPHONE : SUATU INOVASI BPKAD	Teori Osborne	Kualitatif Deskriptif	Penelitian ini membahas tentang Sistem Informasi Layanan Aset dan Keuangan (SILaK) sebagai pengaplikasian e-government pada kantor BPKAD Kabupaten Lombok

	KABUPATEN LOMBOK TENGAH. Peneliti, Agus, Hardi Warsono, Sukmajaya (2020).			Tengah serta terdapat penjelasan yang komprehensif tentang pergeseran paradigma manajemen publik dari Old Public Administration (OPA) menuju New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS). SILak sudah berhasil menciptakan layanan publik lebih efektif, efisien, serta transparan dengan menggunakan teknologi informasi & komunikasi yang semakin berkembang.
4.	Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan	Teori inovation decision prosess	Kualitatif Deskriptif	Penerapan aplikasi Go Sigap pada wilayah hukum Polres Gresik telah berhasil

	pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. Peneliti, Engkos Sarkosi (2020).			menjadikan inovasi pelayanan publik. Keunggulan aplikasi ini yaitu mempunyai fitur ; layanan daring untuk pengurusan SIM dan SKCK, <i>panic button</i> yang menandakan adanya situasi berbahaya. Aplikasi ini berfungsi dalam mendukung keefisiensian sistem birokrasi kepolisian. Namun dalam pengaplikasian layanan ini juga terdapat kendala, antara lain terbatasnya anggaran, keterbatasan SDM dalam menjalankan pemeliharaan aplikasi.
--	---	--	--	--

5.	ULAS; Keterbukaan Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. Peneliti, Valinda Calonica Rosidi, LV Ratna Devi Sakuntalawati (2022).	<i>Theory</i> <i>Acceptance</i> <i>Model (TAM)</i> dan teori partisipasi	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan tercapainya pelayanan publik berbasis digital (<i>E-Government</i>) di Kota Surakarta pada Unit Layanan Aduan Surakarta (ULAS). Hasil survei yang di peroleh tidak murni dari kesiapan masyarakat memanfaatkan TIK dengan mendapat hasil 0,211 yang masuk dalam kategori rendah kategori rendah.
----	---	--	-------------	--

Dari hasil membaca dan memahami penelitian terdahulu di temukan beberapa persamaan yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini dan perbedaan dari kebaruan penelitian ini.

Penelitian dari Dhani Amatulloh, Dewi Amanatun Suryani berjudul ” Analisis Penerapan *E-Government* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro,” 2021.

Penelitian ini dengan penelitian yang diambil peneliti mempunyai persamaan yaitu penelitian terdahulu mendeskripsikan penelitiannya dengan metode kualitatif. Namun, terdapat juga perbedaan yaitu penelitian terdahulu membahas tentang fokus penelitian implementasi *E-Government* dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sedangkan penelitian saat ini berfokus pada strategi pengelolaan aplikasi berbasis *E-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian dari Nur Hidayati berjudul "E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik)," 2016. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang diambil peneliti yaitu menggunakan metode kualitatif. Namun, terdapat perbedaan pada teori yang digunakan, penelitian ini menggunakan teori hambatan inovasi, sedangkan penulis menerapkan teori difusi inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*).

Penelitian dari Agus, Hardi Warsono, Sukmajaya berjudul "Silak Sebagai Model E-Government Berbasis Smartphone: Suatu Inovasi Bpkad Kabupaten Lombok Tengah," 2020. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang diambil peneliti yaitu penelitian terdahulu mendeskripsikan penelitiannya dengan metode kualitatif. Namun, terdapat juga perbedaan yaitu penelitian terdahulu menggunakan teori osborne sedangkan peneliti menggunakan teori difusi inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*).

Penelitian dari Engkos Sarkosi berjudul "Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi", (2020). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti yaitu menggunakan penelitian kualitatif dan menerapkan teori difusi inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*). Namun, perbedaan utama antara kedua penelitian ini ialah pada objek yang diteliti dalam penelitian Engkos objek yang diteliti adalah Aplikasi Go Sigap pada wilayah hukum Polres Gresik sedangkan peneliti objek yang dikaji ialah aplikasi Polri Super App di Polda Jawa Tengah.

Penelitian dari Valinda Calonica Rosidi, LV Ratna Devi Sakuntalawati dengan judul "ULAS; Keterbukaan Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta", (2022). Penelitian ini dengan penelitian yang diambil peneliti mempunyai persamaan yaitu fokus pembahasan di pelayanan publik berbasis digital. Terdapat perbedaan dari metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya adalah metode kuantitatif, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

2.2 Landasan Teori dan Konsep

2.2.1 Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*)

Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovations Theory*) merupakan teori komunikasi yang di kembangkan oleh Everett Rogers. Menurut (Everett M. Rogers, 2003) Teori ini menjelaskan bagaimana proses sebuah ide atau mendapatkan momen serta menyebar melalui sistem sosial yang ada atau perilaku masyarakat. Difusi menurut bahasa adalah suatu

penyebaran atau perembesan suatu budaya, teknologi, serta sebuah ide dari satu pihak lalu di terima pihak lainnya. Sedangkan inovasi menurut bahasa adalah adanya pembaruan tentang penemuan hal-hal baru. Difusi Inovasi adalah adanya penyebaran dari penemuan baru yang di terima dari pihak satu ke pihak lainnya.

Polri Super App merupakan sebuah aplikasi layanan publik berbasis *E-Government* yang merupakan inovasi baru yang di kembangkan oleh Polda Jawa Tengah. Teori difusi inovasi tentu sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana teknologi, aplikasi Polri Super App disebarluaskan di lingkungan instansi kepolisian lalu di terima oleh masyarakat dan bagaimana inovasi tersebut dapat mempengaruhi masyarakat. Dengan menggunakan teori ini dapat diketahui bagaimana informasi tentang aplikasi Polri Super App ini dapat tersebarluaskan dari berbagai media, seperti media massa dan media sosial, ataupun melakukan sosialisasi dengan pemasangan banner alur penggunaan aplikasi, papan informasi.

Difusi inovasi menjelaskan bagaimana inovasi diterima, diadopsi, dan diperkenalkan oleh Polda Jawa Tengah. Dalam konteks *E-Government* berbasis aplikasi Polri Super App , difusi inovasi teori digunakan untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan aplikasi ini di lingkungan Polda Jawa Tengah dan bagaimana penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

2.3 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah proses menentukan konsep yang digunakan peneliti untuk mengukur indikator-indikator yang dapat diukur, maka kepuasan bisa dioperasionalkan dengan indikator seperti berikut ini :

a) Strategi Humas

Strategi humas merupakan tahap dalam melakukan tindakan yang akan mencapai keberhasilan jika dilakukan dan dikembangkan sesuai dengan aturan yang sudah ada (Filayly & Ruliana, 2022). Strategi diartikan sebagai proses awal perencanaan yang signifikan dan penyusunan yang tepat untuk mencegah kegagalan disebuah organisasi. Strategi humas dalam penelitian ini yaitu Humas Polda Jawa Tengah membuat langkah-langkah dalam upaya peningkatan partisipasi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Polri Super App dan pengelolaan terhadap keluhan pengguna guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b) *Customer Komplain System*

Sistem manajemen pengaduan daring merupakan alat yang sangat diperlukan dalam masyarakat modern, terutama di dunia yang semakin digital, di mana memfasilitasi penyelesaian pengaduan pengguna sangat penting untuk mempertahankan kepuasan, menggantikan manajemen pengaduan luring tradisional (Sharma et al., 2024). Merupakan sebuah aspek penting dalam memeriksa serta menganalisis keluhan yang di alami pengguna, dengan memberikan

tanggapan yang tepat dan membangun strategi dimana sebuah organisasi dapat mempelajari keluhan atas pelayanan aplikasi polri super app dan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

c) *Inform or Image*

Seorang praktisi humas (Public Relations) memiliki peran untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau membangun ketertarikan publik terhadap suatu institusi, dengan tujuan akhir menciptakan respon berupa terbentuknya citra positif terhadap organisasi. PR (*Public Relations*) memiliki 2 fungsi utama yaitu sebagai pemberi informasi kepada publik atau menarik perhatian dengan membangun citra positif. Disini Polda Jawa Tengah selalu berupaya dalam memberikan informasi terkait aplikasi Polri Super App yang disebarluaskan melalui akun media sosial Humas Polda Jateng.

2.4 Profil Instansi

2.4.1 Sejarah Polda Jawa Tengah

Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang dikenal sebagai (Komdak atau Kodak) IX/ Jawa Tengah) merupakan institusi yang menjalankan tugas Kepolisian Republik Indonesia di wilayah provinsi Jawa Tengah. Polda Jateng tergolong dalam klasifikasi A dan Kepala Kepolisian Daerah harus berpangkat bintang dua (Irjen Polisi). Polda Jateng beralamat di Jalan Pahlawan No. 1, Munggasari, Kec. Semarang Selatan., Kota Semarang, Jawa Tengah. Polda Jateng memiliki tugas pokok sebagai

aparatus Kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan menjadi pelindung, pengayom, serta memberikan pelayanan pada masyarakat di samping melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan hukum, peraturan, dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Restrukturisasi Organisasi adalah upaya perbaikan dan penyempurnaan ulang secara struktural pada suatu organisasi dalam upaya menyesuaikan perkembangan situasi dan kondisi saat ini dan kedepannya. Rekonstruksi ini dimulai dengan adanya penyempurnaan Struktur Organisasi Polda Jawa Tengah yang berstatus Polda tipe A berdasarkan keputusan Kapolri No. Pol : Kep/ 14 / XII/ 1993 tanggal 31 Desember 1993, mengalami penyempurnaan pokok-pokok serta daftar susunan personel dan perlengkapan satuan-satuan kewilayahan Polri, yang diwujudkan di tingkat Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Wilayah (Polwi), Kepolisian Wilayah Kota Besar (Polwitabes), hingga Kepolisian Resor dan Resor Kota (Polres dan Polresta).

2.4.2 Visi, Misi Polda Jawa Tengah

Visi

”Menjadi kepolisian yang profesional, beroral, modern, pelindung, pengayoman, pelayanan masyarakat serta pemeliharaan keamanan dan ketertiban dan penegakan hukum.”

Misi

1. Meningkatkan sumber daya manusia Kepolisian Daerah Jawa Tengah untuk tampil sebagai sosok pengayom, pelindung, dan pelayan masyarakat.
2. Melaksanakan penegakan hukum secara konsisten, berkesinambungan, dan transparan untuk pemeliharaan kamtibmas.
3. Melaksanakan pelayanan optimal yang dapat menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam upaya meningkatkan kesadaran hukum.
4. Menciptakan kondisi keamanan yang kondusif dengan meningkatkan peran serta masyarakat dan instansi terkait secara aktif.
5. Mengedepankan dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dalam setiap tugas.

2.4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Polri

Menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan memberi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat serta tugas lain sesuai ketentuan hukum dan peraturan serta kebijakan yang telah ditetapkan.

Fungsi Polri antara lain :

1. Penegakan hukum
2. Pemelihara keamanan dan ketertiban

3. Pencegahan dan pengendalian kejahatan
4. Perlindungan masyarakat
5. Penanganan bencana dan kedaruratan
6. Peraturan dan pengawasan lalu lintas
7. Penyelidikan kejahatan
8. Hubungan masyarakat dan pelayanan publik

2.4.4 Logo Polda Jawa Tengah



Gambar 2.1

Logo Polda Jawa Tengah

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

MAKNA LOGO HITAM DAN KUNING

ADALAH WARNA LEGENDARIS POLRI

Warna Kuning Keemasan :

Makna : Perlambang kebesaran jiwa dan keagungan hati nurani segenap prajurit.

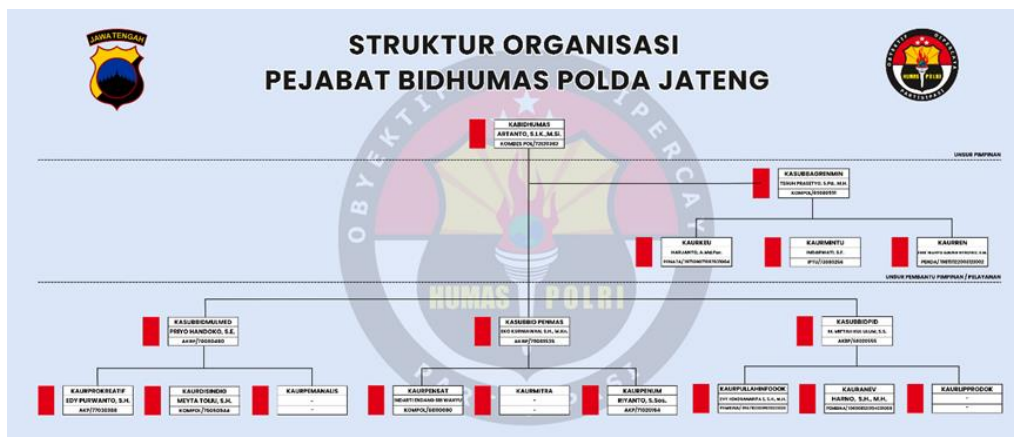
Warna Hitam :

Makna : Lambang keabadian dan sikap tenang dan mantap yang bermakna harapan agar Polri selalu tidak goyah dalam situasi dan kondisi apapun..

MAKNA GAMBAR CANDI BOOROBUDUR :

Arti : Selain diartikan sebagai lambang keagungan peninggalan sejarah, diartikan pula sebagai suatu hikmah kekuatan pembuatnya terdahulu, sehingga dapat terwujud suatu bangunan yang megah dan kuat untuk diwariskan.

2.4.5 Struktur Organisasi Bidhumas Polda Jawa Tengah



Gambar 2.2

Struktur Organisasi Humas Polda Jateng

Sumber : Dokumentasi Humas Polda Jateng