

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan dari pemerintah ke masyarakat yang melayani kebutuhan dan keperluan masyarakat sesuai dengan kepentingan pada organisasi yang sudah mempunyai aturan tata cara masing-masing atau prosedur yang digunakan dalam memberikan pelayanan secara profesional (Sawir, 2020). Biasanya kualitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari segi kinerja profesionalitas, mudah dalam digunakan atau di praktikan, segi ke estetikan, serta memiliki ciri dan karakteristik yang mudah diingat oleh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik sendiri sebenarnya memiliki etika, norma-norma kehidupan perilaku yang dianggap baik harus dimiliki masing-masing petugas sebagai tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajiban untuk mewujudkan satu tujuan yang sama dalam menyukseskan visi dan misi instansi tersebut. Pada era sekarang ini pelayanan publik sangat penting sebagai jembatan untuk berkomunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Berjalannya pelayanan publik tentunya didukung oleh beberapa aktor di dalamnya diantaranya yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Berdasarkan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik ini diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, yang berisikan mengenai aturan tentang ruang lingkup dalam memberikan pelayanan sesuai dengan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang di dukung dengan adanya teknologi

yang canggih dan modern, dengan tujuan memberikan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, membentuk sistem tata kelola pemerintah menjadi lebih tertata, mendorong dan meningkatkan keefektifan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya pelayanan publik melalui digitalisasi menjadikan masyarakat mudah dalam mengakses layanan sesuai kebutuhan yang diperlukan sekaligus mengajak masyarakat ikut serta dalam berpartisipasi lebih aktif dengan memanfaatkan teknologi.

Kini semakin banyak munculnya inovasi pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur bentuk kinerja pemerintah yang paling terlihat jelas di mata masyarakat, sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian langsung terhadap kinerja pemerintah berdasarkan inovasi pelayanan yang telah diberikan dan diterimanya (Kurniawan, 2016). Dalam inovasi pelayanan publik ini memiliki peraturan Undang-Undang tentang pembinaan inovasi pelayanan publik yang tertulis pada Permen PANRB No. 91 Tahun 2021. Munculnya inovasi pelayanan publik menjadi semakin terus memberikan perubahan dan perkembangan yang dimana pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih praktis dan efisien, maka masyarakat juga semakin menaruh ekspektasi tinggi terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan dan pengalaman.

Salah satu bentuk pendorong munculnya inovasi pelayanan publik yaitu adanya perkembangan teknologi dan komunikasi yang mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pengajuan maupun pengaduan melalui aplikasi dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh semua kalangan masyarakat sehingga sama-sama

berkesempatan merasakan kualitas pelayanan yang semakin maju. Tentunya dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik juga memiliki tantangan yang harus dihadapi seperti, munculnya persaingan inovasi di tiap daerah maupun di negara-negara, tuntutan kebutuhan masyarakat menambah, pengelolaan anggaran untuk melakukan inovasi, memasuki era yang serba digital. Menteri PANRB yaitu Rini Widyantini menerangkan bahwa pada tahun 2025 telah dibentuk mencapai 75 Mal Pelayanan Publik yang baru. Di Indonesia terdapat 305 Mal Pelayanan Publik yang telah beroperasi, jika dalam bentuk persen sudah mencapai 60% kabupaten atau kota dengan rata-rata 155 jenis layanan terpadu dalam satu lokasi. Di tahun 2025, sekitar 28 inovasi terpilih sebagai *Outstanding Public Service Innovation* (PANRB, 2025).

Dalam era digital ini, layanan informasi di dukung dengan adanya teknologi informasi yang terus berkembang mengikuti perkembangan zaman. Semakin maraknya kasus tindak kejahatan di Kota Semarang membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menggunakan konsep *E-Government*. Dalam arti yang umum *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi didalam sistem administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan sehingga memungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat (Rahayu et.al 2020). Menurut Graham dalam Rahayu et.al (2020) e-government memiliki empat prinsip diantaranya, pelayanan pemerintah harus berorientasikan pada warga masyarakat, pelayanan pemerintahan harus dapat diakses, pelayanan pemerintahan harus inklusif, dan pengelolaan informasi. Dalam

penerapan *e-government* ini dibantu dengan adanya inovasi berbasis teknologi digitalisasi yang memiliki kecepatan dalam merespon, memiliki pegawai yang paham dengan teknologi informasi komunikasi agar dapat mengelola data jaringan secara terstruktur.

Pada era digitalisasi pemerintah memiliki tuntutan inovasi dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Dalam E-Government terdapat tiga kategori diantaranya yaitu *e-service*, *e-voting*, dan *e-commerce*. Penerapan *e-government* ini dilakukan oleh Polrestaes Semarang dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik baru untuk melaporkan tindak kejahatan tidak hanya sekedar suatu bentuk digitalisasi yang digunakan untuk memenuhi tuntutan inovasi tetapi juga merupakan bentuk nyata dari adanya transformasi *e-government* melalui *e-service* untuk menciptakan dan meningkatkan *good governance*. Dengan begitu pemerintah dapat membangun jejaring komunikasi yang lebih efektif dan efisien dengan masyarakat, antar pemerintah, maupun dengan sektor swasta atau pembisnis.

Pengimplementasian konsep *e-government* ini memberikan manfaat untuk para aktor di dalamnya, yang pertama bagi pemerintah yaitu membantu sistem pengawasan untuk mencegah tindak kejahatan, berkoordinasi dengan antar lembaga pemerintahan, sebagai perantara dalam meningkatkan partisipasi publik. Bagi masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan tentang perkembangan pemerintahan, menciptakan lingkungan yang lebih aktif dan peduli. Bagi sektor swasta, memberi kesempatan bagi

pembisnis ikut serta dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik. Dilakukannya transformasi inovasi pelayanan publik sangat penting dilakukan untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan sebelumnya dengan sekarang yang sudah di dukung dengan kemajuan teknologi. Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi ini juga merupakan bagian dari meningkatkannya inovasi pelayanan publik yang mendukung dilakukannya suatu perubahan pengembangan tata kelola pelayanan pemerintahan di suatu wilayah menjadi lebih transparansi dan akuntabilitas terhadap masyarakat.

Tentunya Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah terus berupaya menjadikan Kota Semarang menjadi aman dan nyaman untuk dikunjungi oleh seluruh masyarakat luar. Kota Semarang juga menjadi salah satu kota yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan pesat dari segi infrastruktur maupun jumlah penduduk yang semakin bertambah. Dengan adanya penambahan jumlah penduduk maka terdapat tantangan yang harus dihadapi pemerintah dan masyarakat Kota Semarang, salah satunya adalah semakin meningkatnya jumlah tindak kejahatan yang bisa disebabkan karena adanya faktor sosial, ekonomi, dan faktor lingkungan (Astuti dan Djoko Adi, 2016).

Urgensi hadirnya aplikasi LIBAS dari Polrestabes Semarang tidak terlepas dari tugas dan fungsi kepolisian yang melayani masyarakat, memberi keamanan, melindungi, dan terdapat tuntutan masyarakat kepada kepolisian untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparansi, efektif, dan mudah diakses atau mudah digunakan.

Selain itu angka tindak kejahatan yang terjadi di Kota Semarang tergolong masih banyak diantaranya yang paling sering terjadi balap liar, kerumunan, dan narkoba. Kepolisian juga dituntut bisa untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang diubah menjadi digital. Pada tingkat daerah, Kota Semarang juga menjadi pusat dilakukannya aktivitas pemerintahan dan ekonomi maka dari itu diperlukannya sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan hadirnya inovasi aplikasi LIBAS menjadi ide yang strategis untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan mengantisipasi adanya tindak kejahatan di Kota Semarang. Selain itu yang melatarbelakangi hadirnya aplikasi LIBAS karena Polrestabes Semarang kurang dalam memiliki inovasi dan akreditasi pelayanan publik masih kurang. Sebelum adanya aplikasi LIBAS saat melaporkan tindak kejahatan harus datang langsung ke kantor kepolisian terdekat, anggota kepolisian tidak dapat aktif melakukan penjagaan di setiap sudut wilayah Kota Semarang. Maka dari itu meminta bantuan kepada masyarakat untuk melakukan pengawasan secara bersama dengan menggunakan aplikasi LIBAS secara *real time*. Upaya yang dilakukan Polrestabes Semarang selain menggunakan aplikasi LIBAS, yaitu memiliki titik rawan di wilayah Kota Semarang dan melakukan patroli di titik rawan tersebut.

Menurut data EMP Pusiknas Bareskrim Polri jumlah tindak kasus kejahatan hingga kini pertengahan Juni Tahun 2024 mencapai 255.489 kasus di seluruh wilayah Indonesia, yang masuk kedalam 3 kasus kejahatan terbanyak pada tahun 2022 yaitu curat, penipuan, dan penganiayaan, lalu pada tahun 2023 yang masuk dalam 3 kasus

kejahatan terbanyak yaitu curat, penganiayaan, dan penipuan, sedangkan pada tahun 2024 ini yang masuk kedalam 3 kasus kejahatan terbanyak yaitu curat, pencurian, dan penganiayaan. Pada Tahun 2025 mencapai 414.812, yang masuk kedalam 3 jenis kasus kejahatan paling banyak sepanjang 2025 yaitu curat, narkoba, dan penganiayaan. (Pusiknas Bareskrim Polri, 2025). Tindak kejahatan yang dimaksud bisa berupa pencurian, perampokan, pengroyokan, penipuan, kejahatan narkoba, ataupun tindak kejahatan yang bersifat tidak langsung melalui media sosial. Meningkatnya kasus tindak kejahatan di Kota Semarang memerlukan peningkatan pengawasan, hal tersebut bisa dilakukan oleh masyarakat yang dibantu oleh pihak atau aparat penegak hukum, pemerintah, dan sektor swasta. Tentunya disini pemerintah juga memiliki peran penting dalam menangani permasalahan tersebut, pemerintah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang harapannya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, adil, efisien, dan efektif. Pemanfaatan *E-Government* ini telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang yang bekerjasama dengan Kepolisian Polrestabes Semarang melakukan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam bentuk pengembangan aplikasi layanan informasi Berbasis Aplikasi Semarang atau yang sering disebut dengan “LIBAS”.

Keberhasilan berjalannya suatu transformasi *e-government* dengan *e-service* tidak hanya dinilai melalui memanfaatkan adanya teknologi informasi, tetapi juga dinilai dari penerimaan inovasi pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna

layanan. Maka, sebelum mengimplementasikan inovasi pelayanan publik kepada masyarakat secara luas dan merata perlu dilakukannya tahap sosialisasi atau pengenalan inovasi kepada masyarakat secara massif dan terstruktur agar informasi yang disampaikan tepat sasaran dan berguna bagi penerima informasi. Sosialisasi dilakukan berfungsi untuk menjalin komunikasi dan menumbuhkan pemahaman antara petugas dengan masyarakat tentang manfaat, cara penggunaan, keamanan sistem dan jaringan. Jika pengimplementasian dilaksanakan sebelum dilakukannya sosialisasi di awal, maka akan muncul tantangan dan hambatan dalam mengedukasi hadirnya inovasi pelayanan publik yang baru seperti kesenjangan literasi digital atau kesenjangan pengetahuan di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, pentingnya dilakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum mengimplementasikan kepada masyarakat agar masyarakat sebagai pengguna merasa antusias dan benar-benar merasakan manfaatnya dengan hadirnya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sehingga inovasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat secara langsung.

Aplikasi ini rilis sejak tahun 2021 dan sudah di download dengan jumlah lebih dari 23.402 orang. Dalam melakukan upaya pengoptimalisasian pada aplikasi ini terdapat beberapa aktor yang terlibat didalamnya seperti Kepolisian Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang, dan masyarakat. Aplikasi LIBAS ini dibuat berdasarkan melihat kondisi tindak kejahatan yang terjadi di Kota Semarang yang memiliki harapan besar dengan adanya aplikasi tersebut dapat menjadi salah satu aplikasi pelayanan

publik untuk melaporkan tindak kejahatan yang dialami maupun dilihat masyarakat dan suatu bentuk upaya dari pihak kepolisian dalam mempermudah pekerjaannya dengan dibantu masyarakat dalam tugas pengawasan terhadap lingkungan sekitar. Terdapat tujuh fitur didalam aplikasi yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengaduan yang dilaporkan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Efektivitas Aplikasi LIBAS Sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana Oleh Polrestabes Semarang” yang dilakukan oleh Riana Aprilia Riyanti pada tahun 2023. Pada penelitian tersebut hanya meneliti tentang efektivitas aplikasi LIBAS sebagai usaha penanggulangan tindak pidana oleh Polrestabes Semarang dan kendala pada aplikasi LIBAS serta upaya yang dilakukan. Penelitian tersebut tidak menggunakan indikator pelayanan publik. Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu aplikasi LIBAS ini sudah efektif dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap hal pelaporan dan penanganan tindak pidana, menemukan kendala dalam menggunakan aplikasi LIBAS yang dimana dalam aplikasi tersebut tidak memiliki fitur *e-tracking* dan sering dilakukannya update pada aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini, penulis mengembangkan penelitian menggunakan berdasarkan indikator pelayanan publik dan memfokuskan pada pengembangan pelayanan publik terhadap aplikasi LIBAS dengan maksud tujuan untuk mengetahui cara kerja sistem informasi pelayanan aplikasi LIBAS terhadap indikator pelayanan publik serta menjadi salah satu bentuk upaya dalam pengoptimalisasian yang dilakukan pihak Kepolisian

Polrestabes Semarang dalam memperkenalkan dan memperluas aplikasi agar dapat digunakan di semua wilayah di Jawa Tengah.

Dengan adanya aplikasi LIBAS yang telah mendapatkan *awards* atau penghargaan sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang melaporkan tindak kejahatan pertama kali di Semarang maka akan lebih baik jika aplikasi tersebut dapat digunakan oleh semua masyarakat di Jawa Tengah dan menekan angka tindak kejahatan semakin berkurang. Sekaligus mengharapkan tidak hanya pihak kepolisian dan pemerintah yang memperkenalkan aplikasi LIBAS tetapi mengajak masyarakat untuk mengenal dan memperluas sekaligus menggunakan aplikasi ini untuk melaporkan adanya tindak kejahatan yang terjadi dengan mendapatkan respon yang cepat, maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government pada aplikasi LIBAS di Kota Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis diatas, maka penulis menarik rumusan masalah yang ingin meneliti tentang :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pelaporan masyarakat secara digital di polrestabes Semarang melalui Aplikasi LIBAS?
2. Apa hambatan yang di hadapi dalam pelaksanaan Aplikasi LIBAS untuk meningkatkan pelayanan publik dalam sistem pelaporan digital?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana pelaksanaan Aplikasi LIBAS sebagai sistem pelaporan digital di Polrestabes Semarang.
2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang di hadapi dalam pelaksaan Aplikasi LIBAS sebagai pelayanan pelaporan digital.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam melakukan penelitian mengenai persoalan Inovasi Pelayanan Publik menggunakan Aplikasi LIBAS, diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan pembaca. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran tentang mengenai Aplikasi LIBAS dalam pelaksanaan pelayanan laporan secara digital yang nantinya bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan aplikasi LIBAS sebagai sistem pelaporan digital di Polrestabes Semarang dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Apikasi LIBAS sebagai pelayanan pelaporan digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan referensi pada peneliti lain yang mengangkat tentang topik yang sama dan dapat menjadi salah satu literatur dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan bagi Kepolisian Polrestabes Semarang yaitu dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengoptimalkan pelaksanaan Aplikasi LIBAS, memperbaiki aspek pelayanan seperti memperbarui kebijakan prosedur pelayanan, meningkatkan sistem pelaporan digital, dan memiliki strategi dalam meningkatkan inovasi pelayanan pelaporan digital secara berkelanjutan. Bagi masyarakat, memberikan informasi terkait kemudahan dan aksesibilitas pelayanan pelaporan digital melalui Aplikasi LIBAS. Bagi peneliti, sebagai sarana pengembangan wawasan, kemampuan menganalisis, meningkatkan pemahaman inovasi *e-government*.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan menjadi sumber penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki hubungan atau kaitan dengan topik yang akan diteliti. Tujuan dari tahap ini agar dapat melihat perbandingan penelitian yang akan dilakukan agar tidak sama dengan temuan penelitian yang sudah ada, serta dapat menjadi referensi peneliti untuk melakukan penelitian sehingga dapat membuat penelitian yang belum ada sebelumnya atau memperbaiki dan melanjutkan penelitian yang sudah ada. Penelitian terdahulu yang dipaparkan dalam bagian ini juga memungkinkan penulis dalam merumuskan dan memperkuat kerangka teori dan metodologi penelitian dengan topik yang akan dilakukan.

Riyanti, R (2023) dalam penelitiannya yang berjudul *“Efektivitas Aplikasi LIBAS Sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana Oleh Polrestabes Semarang”*

menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi LIBAS dan upaya yang dilakukan oleh Polrestabes Semarang. Hasil dari penelitian adalah aplikasi LIBAS efektif sebagai usaha penanggulangan tindak pidana di wilayah Kota Semarang, tidak ada kendala dalam penggunaan aplikasi dan masing sering dilakukannya *update* pada aplikasi.

Rosyada, H (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus)*” menggunakan dua teori yaitu teori pelayanan publik dan teori kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk metode yang digunakan dalam penelitiannya yaitu *mix method*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus serta mengetahui upaya yang dilakukan dalam memperbaiki pelayanan tersebut. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus sudah sesuai dan berjalan dengan baik, namun masih terdapat kekurangan dalam pelayanan tersebut berupa masyarakat masih mengeluhkan tentang kecepatan waktu yang diberikan harus ditingkatkan karena dalam memberikan pelayanan yang responsive masyarakat akan merasa senang dan masalah yang dimilikinya cepat terselesaikan.

Saputra, D (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa Kalibuaya Kecamatan Telagasari Kabupaten Karawang Melalui*

Penggunaan Website” menggunakan empat teori yaitu teori digitalisasi, teori e-government, teori digital governance, dan teori pelayanan publik. Sedangkan untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan jenis data yang diambil primer dan sekunder. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi serta dampak yang diberikan oleh website terhadap pelayanan di Desa Kalibuaya. Hasil dari penelitian yang dilakukannya dalam penggunaan digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan di Desa Kalibuaya belum berjalan dengan baik, hal tersebut dikarenakan minim atau kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan website dan masih sering menggunakan cara lama dalam memperoleh pelayanan. Inovasi digitalisasi pelayanan publik di desa tersebut masih diperlukannya kontribusi terhadap masyarakat karena jika kurangnya intensitas sosialisasi pada masyarakat maka pengetahuan masyarakat terhadap digitalisasi juga masih minim

Kalihva, N (2023) dalam penelitiannya berjudul *“Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta”* menggunakan teori implementasi kebijakan dari Van Horn-Van Meter dan teori inovasi pelayanan publik. Sedangkan untuk metode yang digunakan dalam penelitiannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu menjelaskan hasil implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi JAKI. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa hasil dari implementasi aplikasi JAKI dalam

mewujudkan pelayanan yang prima sudah berjalan cukup baik meskipun masih terdapat variabel yang belum berjalan dengan baik terkait dengan internal pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dimana dapat menghambat kolaborasi yang belum sesuai dengan target.

Punaka, B (2023) dalam penelitiannya yang berjudul *“E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Mobile”* menggunakan teori *good governance* dari UNDP dengan variabel prinsip transparansi, supermasi hukum, daya tanggap, partisipasi, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitiannya yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian yang dilakukannya untuk menganalisis prinsip-prinsip yang digunakan dalam konsep *good governance* pada aplikasi PBB Mobile. Maka, hasil dari penelitiannya menghasilkan bahwa dalam penggunaan aplikasi PBB mobile belum mewujudkan penerapan prinsip-prinsip konsep *good governance* dan ditemukan kekurangan pada aplikasi tersebut yakni kurangnya sosialisasi terhadap aplikasi PBB mobile dan kurangnya transparansi data yang disampaikan terkait informasi pajak.

Vandora, A (2023) dalam penelitiannya yang berjudul *“Penerapan Website Sipanjimas Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas”* menggunakan teori *e-government* dan teori kualitas pelayanan publik. Sedangkan untuk metode penelitian yang digunakan berupa metode pendekatan

kualitatif deskriptif dengan memperdalam *tahapan e-government* serta kualitas pelayanan publik digital yang diberikan oleh DPMPTSP. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan penerapan website SIPANJIMAS yang diberikan oleh DPMPTSP. Untuk hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* yang dilakukan oleh DPMPTSP sudah melalui beberapa tahapan yaitu tahap publish, tahap interaksi, dan tahap transaksi, tetapi pada tahap transaksi ini masih terdapat 31 perizinan yang melakukan pembayaran hanya tiga perijinan sehingga belum bisa dijadikan sebagai tahap transaksi yang lancar.

Ramadhani, S (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Implementasi Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Aplikasi Sampah Online Banyumas (SALINMAS)*” menggunakan teori implementasi Edward III dan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian yang dilakukannya yaitu menjelaskan implementasi program kebijakan Inovasi Aplikasi Salinmas. Hasil dari penelitiannya yakni aplikasi inovasi SALINMAS salah satu inovasi pelayanan publik yang segan untuk dihentikan dan segan untuk diperbaiki dan mengalami kemerosotan dari penurunan jumlah pengguna dan tidak berjalan sesuai dengan fungsinya.

Ramdhani, Y (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Pelaksanaan Electronic Government Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Pratama Tegal*” menggunakan teori implementasi George Edward III dalam Haedar dan Tarigan (2008) dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Tujuan penelitian yang dilakukannya yaitu untuk menjelaskan tentang penerapan *e-government* dan ingin mengetahui hasil atau outcome dari sistem *e-government* yang telah diterapkan oleh KPPBC Tipe Pratama Tegal. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di KPPBC Tipe Pratama Tegal berdasarkan teori yang digunakan sudah berjalan cukup baik, namun masih ada beberapa kendala seperti kekurangan sumber daya manusia dan masih adanya gangguan server yang mengakibatkan down sistem. Hasil tersebut tentunya juga juga memberikan pengaruh positif terkait diterapkannya *e-government* di KPPBC berupa mencegah terjadinya korupsi, mempermudah proses administrasi dan pengawasan.

Dari ketujuh hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian yang dituliskan Ramadhani dan Ramdhanu memfokuskan pada menganalisis implementasi *e-government* yang sama-sama menggunakan teori implementasi Edward III dan metode penelitian yang digunakan juga sama yaitu metode penelitian kualitatif. Dalam teori Edward III dalam Haedar dan Tarigan (2008) yang digunakan memiliki empat hal pokok yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Disisi lain penelitian yang dituliskan Punaka memfokuskan pada analisis konsep *good governance* yang menggunakan teori *good governance* dari UNDP. Penelitian yang ditulis oleh Kalihva memfokuskan pada implementasi inovasi aplikasi JAKI yang menggunakan teori implementasi kebijakan. Untuk penelitian yang dituliskan Rosyada ini memfokuskan dalam menganalisis pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik agar berjalan secara responsive. Sedangkan dalam penelitian yang

dilakukan oleh Saputra mwmfokuskan pada dampak dari pelayanan website yang diberikan di Desa Kalibuaya. Dan penelitian yang dilakukan oleh Vandora memfokuskan pada mengetahui kualitas pelayanan penerapan *website* SIPANJIMAS dengan memperdalam melalui tahapan *e-government*.

Dengan demikian, kesimpulannya adalah perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan yang dilakukan oleh penulis yang akan dilakukan nantinya terletak pada kerangka teori serta fokus pembahasannya. Dalam penelitian ini, penulis membahas tentang cara kerja sistem dan ketersediaan informasi pelayanan pada aplikasi LIBAS dan bagaimana pengoptimalisasian pada aplikasi LIBAS apakah sudah sesuai dengan indikator *e-government* atau belum. Adapun teori yang penulis gunakan sebagai landasan dalam menganalisis kajian tersebut antara lain teori pelayanan publik, teori inovasi, dan teori *e-government*. Meskipun penelitian yang dilakukan memiliki kesamaan fokus penelitian yang dilakukan oleh Vandora yang memperdalam menggunakan tahapan *e-government*, tetapi juga memiliki perbedaan pada tempat penelitian yang akan dilakukan yaitu di Polrestabes Semarang. Peneliti memilih tempat penelitian tersebut karena penelitian ini memiliki unsur keharusan yang bisa untuk diteliti karena masih sedikit yang melakukan penelitian mengenai aplikasi LIBAS dan hanya masih membahas secara umum tentang efektifitas, kendala, serta peran humas, namun dalam penelitian yang akan ditulis penulis membahas berbeda melalui sudut pandang ilmu pemerintahan sehingga dapat menjadi kontribusi bagi dunia keilmuan yang luas maupun berkontribusi dalam kehidupan.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai bentuk upaya yang dilakukan pemerintah untuk menyediakan kebutuhan pelayanan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Dengan adanya pelayanan publik maka masyarakat dapat secara langsung memberikan penilaian terhadap sistem kinerja pelayanan birokrasi pemerintahan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka dari itu nantinya masyarakat dapat merasakan adanya kepuasan tersendiri setelah mendapatkan pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan juga menjadi salah satu bentuk upaya pendekatan yang dilakukan antara pegawai pemerintahan dengan masyarakat yang memerlukan kebutuhan pelayanan. Adapun indikator pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry (1990) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empati*, dan *Assurance* pelayanan, berikut penjelesannya :

1. ***Tangible***, salah satu dimensi untuk mengukur pelayanan publik yang bisa dilihat secara nyata, contohnya ruangan dan fasilitas yang disediakan di tempat pelayanan tersebut
2. ***Reliability***, merupakan suatu keunggulan atau keandalan layanan yang tepat dan akurat

3. **Responsiveness**, bentuk respon atau daya tanggap dalam hal kecepatan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat
4. **Empati**, cepat dalam menempatkan diri pada posisi yang sesuai saat memberikan pelayanan berlangsung.
5. **Assurance Pelayanan**, salah satu bentuk kemampuan pemimpin penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik dan memiliki cara daya tarik untuk meyakinkan dan membantu masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik tentunya terdapat kebijakan aturan yang harus dilakukan sehingga profesional dalam memberikan pelayanan, melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang perlu dijadikan pedoman peraturan setiap birokrasi publik yang memberikan pelayanan. Kebijakan tersebut berupa adanya :

1. **Kesederhanaan**, kesederhanaan yang dimaksudkan seperti memberikan cara kerja sistem yang mudah dipahami, lancar, cepat, dan efisien.
2. **Kejelasan dan Kepastian**, yang berarti pegawai harus mampu bisa menjelaskan kepada masyarakat tentang ketentuan persyaratan dalam proses dan penyelesaian pelayanan.
3. **Keamanan**, untuk keamanan sendiri bisa dipahami bahwa dalam proses dan hasil pelayanan menjamin keamanan, kenyamanan dokumen-dokumen masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjamin kepastian hukum guna menjaga kepercayaan masyarakat.

4. **Keterbukaan dan Tanggung Jawab**, penyelenggara publik yang bertanggung jawab atas awal penyelenggaraan pelayanan hingga penyelesaian persoalan pelaksanaan pelayanan publik yang dialami masyarakat.
5. **Efisiensi atau Kepastian Waktu**, dapat mampu memberikan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan tanpa adanya perpanjangan waktu sesuai dengan kesepakatan.
6. **Keadilan dan Pemerataan**, dalam memberikan pelayanan dilakukan secara adil dan sesuai prosedur aturan yang berlaku tanpa membedakan dan pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua wilayah kalangan masyarakat.
7. **Kenyamanan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana**, dengan tersedianya sara dan prasarana yang lengkap, memiliki pegawai yang paham dan profesional sesuai dengan bidangnya terutama pada teknologi hal tersebut dapat menciptakan lingkungan pelayanan publik yang teratur, nyaman, bersih, dan didukung dengan fasilitas-fasilitas lainnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundnag-undnagan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Adapun tujuan pelayanan publik yang tercantum dan diatur dalam bab 3 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sebagai berikut :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Dampak pelayanan publik yang memadai :

- a. Dapat mempercepat proses pelayanan dan proses pelaksanaan pekerjaan yang menjadi lebih efektif dan efisien.
- b. Menumbuhkan rasa puas dan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan dalam menggunakan pelayanan publik.
- c. Lebih tersusun dan stabilitas terjamin

Dampak pelayanan publik yang tidak memadai :

- a. Ketidakpuasan masyarakat dan kehilangan kepercayaan
- b. Penurunan kualitas hidup yang dapat menghambat perkembangan ekonomi

c. Terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang

Definisi pelayanan publik di Inonesia sendiri dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 berisikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pemerintah yang dimaksud disini adalah Instansi Pemerintah yang meliputi satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah, Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, BUMN, BUMD. Menurut Zheithaml, Berry, dan Parasuraman (1990) dalam konsep pelayanan publik memiliki gap yang akan menjadi kendala dalam memberikan pelayanan publik diantaranya *pertama*, tidak memahami apa yang sebenarnya diharapkan masyarakat. *Kedua* penggunaan ukuran pelayanan yang salah terhadap masyarakat. *Ketiga*, keliru dalam menampilkan diri di saat melakukan pelayanan publik. *Keempat*, Berlebihan dalam membuat janji.

1.6.2 Inovasi

Menurut Rahman, F (2020) Inovasi hadir sebagai solusi atas permasalahan dan sebagai strategi atas tantangan dalam rangka mencapai tujuan. Namun, inovasi tidak hadir begitu saja, inovasi harus dijemput. Inovasi berasal dari kata *innovate* yang artinya berubah menjadi sesuatu yang baru, maka dapat digambarkan bahwa inovasi ini identik dengan perubahan dari sesuatu ke sesuatu yang dianggap lebih baik dari sebelumnya atau lebih bernilai sesuai dengan kebutuhan. Inovasi juga dapat diartikan

bahwa inovasi merupakan sebagai terobosan, cara-cara baru, metode-metode asli baik tentang gagasan, ide, maupun praktiknya.

Sedangkan menurut Stephen Robbins (1994), Inovasi adalah suatu pengenalan unsur baru ke dalam suatu pelayanan publik dalam bentuk pengetahuan baru, organisasi baru, dan atau manajemen baru atau proses baru. Djamaludin Ancok berpendapat bahwa inovasi merupakan pengenalan dan penerapan dengan sengaja yang berhubungan dengan gagasan, proses, produk, prosedur baru pada unit yang menerapkannya dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi maupun masyarakat luas. Berdasarkan berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat meliputi pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, penemuan baru. Biasanya pengetahuan baru ini muncul karena adanya faktor perubahan sosial pada masyarakat yang ingin adanya praktik secara langsung yang memberikan perubahan atau kemajuan dalam bentuk fisik maupun sistem. Cara baru yang dimaksud mengganti cara lama menjadi cara baru yang ditawarkan dalam suatu inovasi yang dinilai lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Biasanya inovasi yang mudah diapahami dan diterima yaitu dalam bentuk fisik yang nantinya dapat di praktikan dan dipelajari menjadi eksperimen baru. Dengan itu didukung dengan adanya teknologi baru yang mampu mempermudah dalam mengoprasionalkan suatu inovasi yang akan di gunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Inovasi *governance* juga dapat diartikan sebagai satu sistem nilai yang melekat pada kehadiran *governance* sebagai sistem pelayanan publik yang mandiri yang dimana dibuktikan dengan realita bahwa adanya pergeseran paradigma manajemen publik dari *government* ke *governance*. Inovasi *governance* ini dapat memberikan dampak positif bagi pemerintahan dan dapat mendukung kemajuan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat jika didukung dengan adanya infrastruktur kebijakan. Infrastruktur lainnya yang mendukung adanya inovasi ini berupa teknologi informasi dalam pelayanan publik yang diberikan dalam bentuk melalui web pemerintah (*e-government*) atau dalam bentuk aplikasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Dalam mewujudkan suatu inovasi diperlukannya aktor utama di area dalam melakukan inovasi *governance* di daerah, aktor tersebut ialah kepala daerah, anggota DPRD, Aparatur Sipil Negara, perangkat daerah, sektor swasta dan tentunya partisipasi masyarakat. Dengan dilakukannya keseimbangan kolaborasi antar sesama aktor tersebut maka inovasi diperlukan untuk mendobrak dan menurunkan sistem yang tidak baik diganti dengan inovasi baru yang mendukung terciptanya praktik *good governance*. Inovasi yang menggunakan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan dikenal dengan *e-government*, *e-government* tersebut sebagai bentuk upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintah menggunakan elektronik agar lebih efektif, efisien, dan transparansi.

1.6.3 Teori E-Government

Menurut Bekkers (2003), e-government adalah suatu konsep kebijakan dan manajerial yang sebenarnya hamper tidak memiliki dasar secara teoritis, meskipun dalam beberapa kasus sudah ada penelitian empiris yang berfokus pada dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sedangkan menurut Lee (2009), *e-government* sebagai penerapan TIK untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan pelayanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional menggunakan sistem manual. *E-Government* didefinisikan oleh World Bank (2008) yaitu sebagai pengguna IT untuk memperbaiki proses kerja dan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh departemen dan unit-unit dibawahnya.

Definisi *e-government* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP, 2010) yaitu sebagai penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik yang bertujuan untuk hubungan dalam tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dapat berjalan secara efisien, efektif, produktif, dan responsif. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah mulai berlomba-lomba untuk dapat membuat aplikasi *e-government* yang dimana dalam melakukan pengembangan inovasi pelayanan tersebut dibutuhkan modal yang cukup besar dari beberapa aspek yang mendukung. Menurut Rahayu, A et.al (2020), secara praktis *e-government* dapat digolongkan menjadi empat tingkatan, yang pertama pemerintah mempublikasikan informasi melalui website, kedua interaksi antara masyarakat dan kantor melalui email, ketiga masyarakat pengguna dapat melakukan

transaksi dengan kantor pemerintah sesuai dengan kebutuhan, keempat integrasi kantor yang membuat masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang mempunyai pemakaian data base yang sama.

Menurut pendapat Lee (2009), dengan adanya pelaksanaan *e-government* ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik sehingga hal tersebut perlu dilakukannya oleh pemerintah, yakni :

1. Mengembangkan infrastruktur penyediaan pelayanan umum satu pintu yang *multichannel* dalam bentuk fisik dan tempat akses publik seperti *telecentre*, *call center*, *portal web*, dan *portal mobile*
2. Mengimplementasikan atau melibatkan ukuran-ukuran kinerja yang dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam bentuk TIK atau interaksi lainnya didalam lingkungan digital
3. Meningkatkan pengembangan konten *mobile* dan *online* yang dapat digunakan secara mudah, memiliki daya tarik (menarik) sehingga mudah untuk dikenal dan di ingat, dan relevan yang didalamnya dikenal sebagai aplikasi teknologi dengan berbagai fitur yang diperlukan dan unggul dibandingkan dengan produk pesaing yang lainnya.
4. Menjalankan program-program dengan memiliki tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan TIK serta konten *mobile* dan *online*

Menurut Indrajit (2004) dalam Lestari dan Fajri (2022), dalam memberikan pelayanan publik menggunakan teknologi informasi yang sukses harus memenuhi indikator pengembangan dalam *e-government*, yaitu :

1. **Support**, dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu adanya dukungan dari aktor-aktor pejabat publik yang dapat membantu dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* yang terlaksana dengan sukses
2. **Capacity**, adanya kapasitas yang dimaksud yaitu memiliki sumber daya yang diperlukan dalam mendukung pembangunan dan pengembangan yang telah diciptakan seperti memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam bidang yang dibutuhkan, ketersediaan infrastruktur teknologi yang sebagai kunci dalam keberhasilan *e-government*, adanya anggaran untuk melaksanakan keberhasilan *e-government*
3. **Value**, adanya manfaat yang didapat oleh pemerintah dan masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government* seperti adanya ketersediaan data dan informasi pada pusat data sehingga juga diperlukan adanya kepercayaan dan dukungan publik.

Dengan adanya tiga indikator *e-government* tersebut dalam memberikan atau mengembangkan pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur yang berkualitas. Dengan *e-government* yang memberikan pelayanan menggunakan kemajuan teknologi yang berupa website atau aplikasi tentunya harus mencakup atau melibatkan empat indikator tersebut, karena dengan menggunakan indikator *e-government* dalam

pelayanan publik memberikan dampak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang menggunakan elektronik memiliki harapan besar dapat memberikan proses pengembangan birokrasi pemerintahan menjadi lebih baik lebih efisien, efektif, transparansi, dan akuntabilitas.

1.6.4 Teori Strategi Komunikasi Publik

Menurut Gurcan dalam Sezgin dan Telingun (2016) dan dalam Azka dan Heni (2020), strategi komunikasi tidak hanya mencakup proses komunikasi yang memiliki tujuan untuk mengirim atau menyampaikan pesan yang tepat kepada publik dan membantu memberikan informasi, tetapi juga merupakan bentuk proses aktif yang membentuk persepsi publik secara positif dan sejalan dengan visi serta tujuan dalam berbagi pesan yang ditentukan dengan publik. Terdapat strategi komunikasi menurut Cutlip, Scott, Center, Allen, Broom, (2011), yang dibagi menjadi empat yaitu, *fact finding, planning, action and communication, dan evaluation*.

Sedangkan menurut Onong Uchjana dalam bukunya yang berjudul “Dimensi-dimensi Komunikasi”, strategi komunikasi dapat diartikan sebagai panduan dari perencanaan komunikasi dan komunikasi manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Dengan adanya strategi komunikasi tentunya didalamnya memiliki suatu tujuan, terdapat tujuan sentral strategi komunikasi menurut Pace R wayne, dkk (2015) yang didalam bukunya “*Techniques For Effective Communication*” yaitu *to secure understanding, to establish acceptance, dan to motivate action*. Maka, dalam proses menyusun strategi komunikasi dibutuhkan pemikiran dengan mempertimbangkan

faktor-faktor yang mendukung maupun sebagai faktor yang menghambat di setiap komponen seperti, mengenali sasaran komunikasi (audiens dan target), memilih dan menentukan media komunikasi yang tepat, mengkaji atau menganalisis tujuan pesan yang disampaikan, dan memahami peranan komunikator.

Proses penyusunan strategi komunikasi tidak hanya sekedar memberi dan menyampaikan informasi tetapi dapat menghadirkan pengalaman komunikasi yang bermakna, sesuai, tepat sasaran dengan informasi yang disampaikan, dan dapat menjembatani komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui cara pandang, gaya hidup, serta menyesuaikan karakteristik dan kebutuhan para penerima informasi.

1.7 Operasionalisasi Konsep

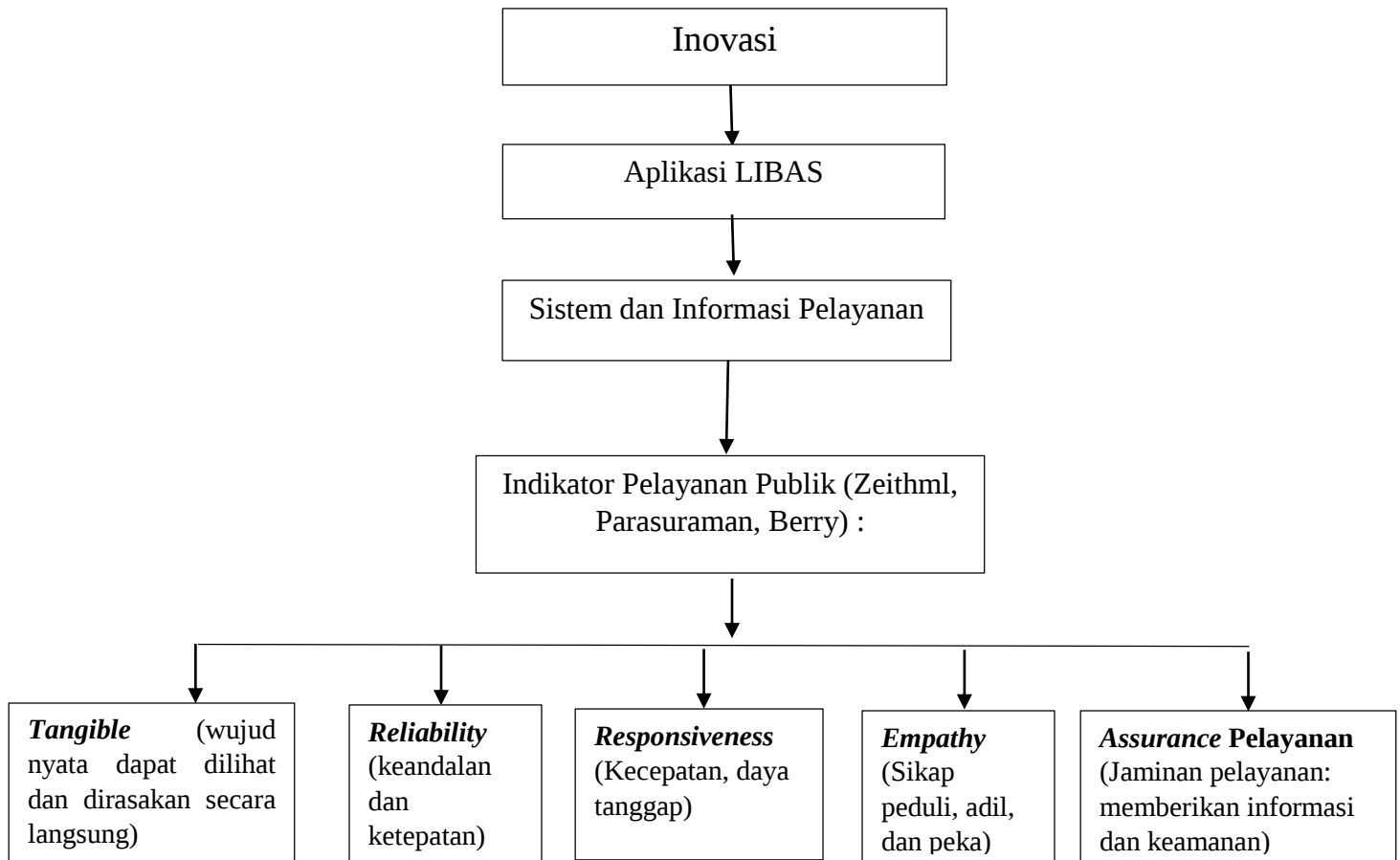
Tabel 1. 1 Operasional Konsep

Konsep	Dimensi Konsep	Indikator Konsep
Pelayanan Publik oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011)	1. <i>Tangible</i>	Tangibilitas dalam memberikan pelayanan publik ini diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat secara nyata oleh mata dan dirasakan secara langsung bagi pelanggan, digunakan untuk menilai, meningkatkan, dan mengavaluasi kualitas pelayanan yang tangible. Berupa melihat dari penampilan tugas (kerapian petugas Polrestabes Semarang dalam memberikan pelayanan), dan fitur atau fasilitas yang diberikan dalam Aplikasi LIBAS.
	2. <i>Reliability</i>	Salah satu bentuk kemampuan dalam menjaga keunggulan dan keandalan saat memberikan pelayanan dengan ketepatan dan keakuratan untuk meningkatkan kepercayaan publik serta kemudahan dalam mendapatkan informasi terbaru di Aplikasi LIBAS.
	3. <i>Responsiveness</i>	Kemampuan keterampilan individu pegawai dalam merespon, memberi tanggapan, dan kecepatan sebagai bentuk upaya memenuhi kebutuhan masyarakat

	4. Empati	Peranan individu yang membentuk perilaku peduli terhadap peran dirinya sebagai pegawai dan dapat menempatkan diri pada posisi yang sesuai dalam memberikan pelayanan
	5. Assurance Pelayanan	Peranan pemimpin maupun individu pegawai dalam menambah wawasan yang memiliki cara daya tarik kepada masyarakat perihal meyakinkan dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat.
Sosialisasi	1. Penyampaian Informasi	a. Jenis dan jumlah media sosial yang digunakan b. Tingkat seberapa luasnya keterjangkauan informasi c. Strategi sosialisasi (konsistensi dalam melakukan sosialisasi secara rutin)

	2. Partisipasi Publik	a. Jumlah audiens yang hadir b. Target sasaran sosialisasi
	3. Metode Sosialisasi	a. Jenis sosialisasi yang digunakan b. Metode penyampaian saat sosialisasi

1.8 Kerangka Berpikir



Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Berpikir

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Creswell (2014) dalam metode penelitian kualitatif memiliki fokus utama yaitu untuk memperoleh wawasan yang lebih jauh atau dalam tentang perilaku, pandangan, dan pengalaman manusia melalui faktor sosial dan budaya. Hal tersebut bertujuan untuk memaparkan hasil suatu fenomena secara naratif dan deskriptif yang didapat melalui wawancara, observasi, dan menganalisisnya. Metode ini fleksibel dan terbuka yang memudahkan peneliti dalam mengeksplor fenomena. Menurut Anggito (2018), metode penelitian kualitatif sebagai metode yang berfokus pada fenomena manusia dan ilmu-ilmu sosial dimana dapat dilakukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan yang sebenarnya atau fakta dan dapat menjawab permasalahan yang terjadi, hal ini dapat membantu peneliti sesuai dengan kebutuhan penelitian khusus yang akan dilakukannya dalam menganalisis permasalahan secara mendalam. Penelitian kualitatif deskriptif ini didalamnya juga mendeskripsikan objek, fenomena, atau *setting sosial*. Di dalamnya juga akan berisikan kutipan-kutipan teks data yang fakta terjadi di lapangan dan gambar untuk memberikan dukungan terhadap apa yang akan disajikan dalam laporannya. Maka dalam penelitian ini peneliti akan berupaya untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik *berbasis e-government* pada aplikasi LIBAS di Kota Semarang.

1.9.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih untuk penelitian ini terletak di Polrestabes Semarang yang beralamat di Jalan DR. Sutomo No. 19, Barusari, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah. Lokasi penelitian ini dipilih karena Polrestabes Semarang menjadi pihak pelopor pertama yang mengenalkan dan menggunakan aplikasi LIBAS di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai sistem dan ketersediaan informasi pelayanan aplikasi LIBAS dan cara kerja aplikasi tersebut dalam upaya pengoptimalisasian inovasi aplikasi LIBAS untuk mendukung angka penurunan tindak kejahatan di Kota Semarang hingga di Wilayah Jawa Tengah. Dengan adanya fokus penelitian yang dimiliki oleh peneliti maka diharapkan penelitian yang dilakukan di Polrestabes Semarang ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang inovasi pelayanan publik pada aplikasi LIBAS.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini menjadi unsur penting dalam menentukan keberhasilan atas hasil data yang didapatkannya secara valid dan benar adanya sesuai dengan kondisi lapangan. Subjek dari penelitian ini yaitu Mahardika Nugraha, S.Kom yang telah berkontribusi mengembangkan aplikasi LIBAS di Polrestabes Kota Semarang, Bripda Muhammad Falevi Firgi Saputra sebagai petugas kepolisian bagian *Presisi Command Center*, subjek yang dipilih tersebut memiliki peranan penting sebagai informan dalam memperoleh data yang terkait dengan penelitian. Dan

melakukan wawancara terhadap masyarakat sejumlah 8 orang yang pernah menggunakan aplikasi LIBAS.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam suatu penelitian tentunya menggunakan sumber data untuk mendukung kebenaran informasi untuk memberikan gambaran secara spesifik mengenai obyek penelitian. Data ini biasanya dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan dan memecahkan permasalahan pada penelitian yang dilakukannya. Nantinya data penelitian yang didapatkan berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik dalam mengambil data yang berlangsung saat terjun ke lapangan. Sumber data dalam penelitian kualitatif dikumpulkan berupa kata-kata atau kalimat informasi yang berasal dari ucapan dalam bentuk gagasan, pendapat, atau ide yang diperoleh peneliti dari informan saat penelitian berlangsung. Peneliti akan menggunakan menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber Data Primer

Data primer yang digunakan peneliti adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber datanya atau informan melalui wawancara, obeservasi, dan diskusi secara terfokus untuk mendapatkan data langsung secara *up to date* dan untuk mendapatkan analisis yang mendalam terkait sistem dan ketersediaan informasi pelayanan aplikasi LIBAS di Polrestabes Kota Semarang serta merupakan upaya pengoptimalisasian inovasi aplikasi LIBAS sebagai aplikasi pelayanan publik yang diketahui dan

digunakan masyarakat untuk melapor tindak kejahatan di Kota Semarang hingga yang nantinya di Wilayah Jawa Tengah.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini bersifat tambahan dan menjadi pelengkap data primer yang dimabil secara tidak langsung turun ke lapangan tetapi diperoleh dan dikumpulkan peneliti melalui berbagai sumber seperti buku, laporan penelitian terdahulu, jurnal, artikel berita.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian ini berdasarkan pada waktu, kondisi yang ada sehingga membuat proses penelittian pengumpulan data dapat berjalan secara efektif. Maka dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik wawancara ini menjadi salah satu interaksi secara langsung antara dua pihak yang dilakukan untuk suatu tujuan tertentu, percakapan antara dua pihak ini melibatkan antara pewawancara dan narasumber atau informan. Peneliti sebagai posisi pihak pewawancara harus memiliki sikap sebagai pewawancara yang terstruktur dimana wawancara yang akan dilakukan disusun secara terstruktur sehingga dalam mengajukan pertanyaan sesuai dengan urutan struktur yang telah dibuat dan kemudian mulai memperdalam keterangan pertanyaan yang akan dianalisis. Sebelum melakukan wawancara, peneliti

menyusun instrument wawancara berdasarkan rumusan masalah, fokus penelitian, dan menggunakan indikator pelayanan publik.

Karena disinilah pewawancara yang akan menjadi kunci atau sebagai pengemudi atas jawaban atau data yang akan diberikan oleh narasumber atau informan. Pertama, Bapak Mahardika Nugraha berperan sebagai *developer* atau pengembang yang memberikan informasi mengenai seputar aplikasi LIBAS seperti logo aplikasi, waktu atau proses yang dibutuhkan dalam pembuatan aplikasi, menangani pembaruan dan jika terjadi kendala. Kedua, Bripda Falevi Firgi Saputra sebagai operator TIK Presisi Command Center memberikan informasi mengenai fasilitas dan peralatan teknis dalam memberikan pelayanan, menjelaskan tantangan hambatan, menjelaskan cara kerja sistem, proses sosialisasi dan lain sebagainya. Ketiga, 8 masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LIBAS diantaranya sebagai buruh pabrik, Ibu rumah tangga, Mahasiswa, Wiraswasta, Guru. Pemilihan terhadap 8 informan masyarakat ini menekankan pada kedalaman informasi dengan *purposive sampling* seperti masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LIBAS, memahami alur penggunaan dan pelayanan berdasarkan pengalaman langsung dengan menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi LIBAS. Jumlah delapan informan dipilih oleh peneliti karena sesuai dengan prinsip kecukupan data karena hasil informasi yang diperoleh peneliti rata-rata memiliki informasi yang sama atau berulang. Memiliki tujuan, peneliti dapat menggali tanggapan, pandangan, pengalaman, mengetahui tingkat kepuasan

dan kepercayaan pengguna, sehingga dapat memberikan gambaran tentang pelayanan publik melalui aplikasi LIBAS perihal kemudahan, kendala, dan akses pada aplikasi.

2. Observasi

Teknik observasi ini dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan melakukan pengamatan yang ada di sekitar lingkungan lokasi penelitian dan mencatat hal-hal yang relevan sesuai dengan keadaan dan perilaku *up to date* yang dapat membantu mempertegas hasil wawancara sehingga dengan teknik pengumpulan data secara observasi dapat memperkuat hasil yang didapatkan benar-benar valid. Penelitian ini dilakukan secara langsung di Polrestaes Semarang untuk melihat bagaimana sistem dan ketersediaan informasi pada aplikasi LIBAS upaya pengoptimalisasian inovasi aplikasi LIBAS sebagai aplikasi pelayanan publik yang diketahui dan digunakan masyarakat untuk melapor tindak kejahatan di Kota Semarang hingga yang nantinya di Wilayah Jawa Tengah.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data ilmiah yang memuat berbagai landasan teori yang diperlukan peneliti nantinya untuk membantu dalam menganalisis sistem dan ketersediaan informasi pelayanan aplikasi LIBAS serta upaya pengoptimalisasian aplikasi tersebut. Dalam studi pustaka ini para peneliti yang menggunakan teknik ini umumnya mengumpulkan informasi yang diperlukan

peneliti bersumber dari buku, jurnal, dokumen yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

1.9.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Ibrahim (2015) dalam Saleh Sirajuddin (2017) analisis data merupakan dimana proses menyikapi data, menyusun, dan memilah data serta mengolah data ke dalam suatu susunan yang sistematis dan bermakna. Dalam proses menyusun analisis data kualitatif ini dalam bentuk kata-kata hingga menjadi kalimat dan bukan dalam bentuk rangkaian angka yang dimana hasil analisis data dapat dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yaitu turun langsung ke lapangan melakukan wawancara, observasi dan studi pustaka. Dalam proses analisis data ini terdapat alur komponen yang harus dilakukan yakni sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Dalam proses reduksi data ini didalamnya memuat proses pemilihan, merangkum hal-hal pokok yang penting dari catatan data yang didapatkan selama penelitian berlangsung. Dalam proses penelitian ini tentunya penulis juga menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang membuat banyaknya data atau informasi yang didapatkan sehingga dalam proses menganalisis, penulis akan memilih, merangkum, mengelompokan data atau informasi yang penting dan relevan dengan apa yang akan diteliti.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menganalisis dengan menggunakan penyajian data akan mempermudah peneliti dalam memahami data serta informasi yang didapatkan selama melakukan penelitian. Selain mempermudah peneliti, dengan penyajian data ini mempermudah melihat atau menarik kesimpulan yang sedang terjadi sehingga hasil dari analisis yang dilakukan dapat dilihat sudah tepat dan sesuai atau masih kurang tepat. Dalam penyajian data ini untuk lebih mudah dipahami dapat berupa bentuk teks naratif deskriptif dari data catatan yang didapatkan di lapangan, tabel, gambar, dokumentasi foto yang dapat menjelaskan dan mendukung terkait data yang didapatkan terbukti relevan asli benar adanya.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini, peneliti membuat atau menarik kesimpulan dan verifikasi. Dalam melakukan penarikan kesimpulan ini, peneliti mempertimbangkan data-data dan informasi yang telah dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Peneliti harus dapat memverifikasi atas data dan temuan yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang *up to date*. Maka hasil analisis pada penelitian ini dapat dilakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dan disusun sesuai dengan proses alur yang telah dilakukan secara terstruktur dan dapat ditampilkan agar pembaca dapat memahami inti dari penelitian ini.

1.9.7 Kualitas Data

Dalam melakukan penelitian, kualitas data ini diperlukannya dalam proses melakukan validasi data untuk memperoleh hasil penelitian yang berkualitas. Dengan memiliki hasil data yang valid maka data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang perlu diukur untuk ditampilkan dalam analisis laporan penelitian. Adanya proses validasi data ini dapat digunakan untuk menjaga kualitas data bahwa data yang didapatkan benar-benar sesuai antara data yang dilaporkan dengan data situasi kondisi di lapangan. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode triangulasi dalam menguji data penelitian untuk memastikan keabsahan data. Peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber dipilih peneliti dalam proses menganalisis dengan menggali kebenaran informasi-informasi yang dibutuhkan menggunakan berbagai sumber data yang telah dikumpulkan seperti hasil data dari wawancara, hasil dari observasi, ataupun hasil dari sumber-sumber lain yang memiliki sudut pandang yang berbeda, dan dari hasil data tersebut dikumpulkan dan dicocokkan dan atau dibandingkan dengan dokumen lainnya yang masih memiliki keterkaitan. Triangulasi sumber ini tentunya memberikan pandangan yang positif karena dengan menggunakan banyak sudut pandang yang berbeda sehingga semakin banyak juga pendapat dan informasi yang didapatkan. Hasil dari perbandingan yang dilakukan tidak perlu terlalu mengharapkan adanya persamaan pendapat, pandangan, tetapi disini peneliti dapat mengetahui alasan-alasan yang menyebabkan timbulnya perbedaan