

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kejahatan diartikan sebagai tindakan seseorang yang melanggar hukum, norma, dan nilai di masyarakat. (G.W. Bawengan, 1974: 22) Kejahatan menjadi peristiwa yang bertentangan dengan asas-asas hukum yang ada didalam kehidupan masyarakat. Pasalnya, semakin berkembangnya zaman sering kali diiringi dengan munculnya berbagai bentuk tindakan kejahatan. Robert K. Merton dalam Teori anomie, kejahatan terjadi apabila suatu individu tidak mampu mencapai tujuannya secara legal. Maka, individu tersebut akan mencoba mencapai tujuannya secara ilegal hingga menarik diri dari lingkungan sosial (Agnew, 199: 273).

Laju perubahan sosial yang cepat dapat mendorong kemajuan teknologi, globalisasi, dan urbanisasi sehingga pemahaman masyarakat dapat membuat perubahan yang membentuk kejahatan secara krusial (Patmawanti, 2023). Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis kejahatan seperti cybercrime dan penipuan online, sedangkan urbanisasi meningkatkan kejahatan jalanan dan kejahatan terorganisir (Hafizi, 2024). Selain itu, Globalisasi tidak hanya memberikan pertukaran budaya dan ekonomi, tetapi juga memungkinkan munculnya kejahatan yang melampaui batas yuridis nasional secara mudah (Siahaan & Yusuf, 2024).

Maka dari itu, banyaknya kejahatan tidak hanya merugikan material, tetapi berdampak juga pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap pihak yang bertanggungjawab untuk bisa menjauhkan mereka dari kejahatan yaitu kepolisian. (George L. Kelling & Mark H. Moore (1989) fungsi utama polisi pada era penegakan hukum adalah menyediakan beragam layanan kepada masyarakat dalam

pencegahan dan pengendalian kejahatan, pemeliharaan ketertiban, dan layanan sosial. Di Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia memegang peran penting sebagai pihak utama yang bertugas untuk menangani kejahatan. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menjelaskan bahwa Fungsi kepolisian ialah pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Melihat hal tersebut, maka banyaknya kejahatan di Indonesia sudah menjadi tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk bisa menanganinya agar tidak semakin bertambah dengan harapan memberikan rasa aman kepada masyarakat Indonesia. Polisi disini sebagai pihak yang dikagumi apabila berhasil menolong orang dari bahaya tetapi, apabila polisi mengecewakan harapan masyarakat tertentu, terkedang hal tersebut dapat diingat dan diwariskan kepada keturunan masyarakat sekelilingnya (Sitompul, 1985: 72).

Namun demikian, ternyata sampai saat ini persoalan kejahatan di Indonesia masih menjadi tantangan yang cukup besar. Tindak kriminal seperti pencurian, penganiayaan, kekerasan, dan lainnya masih mendominasi laporan kejahatan yang terjadi di berbagai daerah wilayah Indonesia.

Tabel 1.1 Skor Kejahatan Negara ASEAN Tahun 2024

No	Negara	Skor Kejahatan (%)
1.	Myanmar	8,15
2.	Indonesia	6,85
3.	Kamboja	6,85
4.	Filipina	6,63
5.	Vietnam	6,55
6.	Malaysia	6,23
7.	Thailand	6,18
8.	Laos	6,12
9.	Timor Leste	4,08

10	Singapura	3,47
11.	Brunei	2,85

Sumber : Global Initiative (Diolah Peneliti)

Dapat dilihat pada data diatas bahwa di tahun 2024, Indonesia menjadi negara kedua di ASEAN yang memiliki jumlah kejahatan tertinggi dengan presentase 6.85% sama halnya dengan Kamboja. Sedangkan, peringkat pertamanya diduduki oleh Myanmar yang berjumlah 8,15%. Melihat hal tersebut, menandakan bahwa sampai saat ini kasus kejahatan di Indonesia masih terbilang cukup tinggi sehingga menjadi tantangan yang besar bagi kehidupan masyarakat serta kepolisian yang ada.

Maka dari itu, seluruh daerah di Indonesia seharusnya bisa bekerja sama mengupayakan pemberantasan kejahatan didaerahnya masing-masing salah satunya adalah Provinsi Jawa Tengah yang menjadi daerah dengan kepadatan penduduk cukup besar. Dalam hal itu, ternyata jumlah kejahatan di Provinsi Jawa Tengah juga masih menjadi isu yang cukup penting karena belum bisa memberikan perubahan yang signifikan.

Tabel 1.2 10 Wilayah dengan Angka Kejahatan Tertinggi di Indonesia Tahun 2024

No	Daerah	Jumlah Kejahatan (2024)
1.	Metro Jaya	77.261
2.	Sumatera Utara	60.724
3.	Jawa Timur	60.102
4.	Jawa Tengah	41.460
5.	Sulawesi Selatan	39.443
6.	Jawa Barat	37.636
7.	Sumatera Selatan	25.154
8.	Riau	17.799
9.	Lampung	16.249
10.	Papua	13.922

*Sumber : Data Statistik Kriminal 2024/2025 oleh BPS (Badan Pusat Statistik)
(Diolah Peneliti)*

Dapat dilihat pada data diatas tahun 2024, Jawa Tengah ternyata menduduki peringkat ke-4 dengan jumlah laporan kejahatan yang masuk sebesar 41.460. Hal itu menandakan, Provinsi Jawa Tengah masuk kedalam 5 provinsi dengan jumlah kejahatan tertinggi di tahun 2024. Ditambah lagi, ternyata di tahun tersebut tercatat Polda Jateng melaporkan adanya satu tindak kejahatan yang terjadi setiap 51 menit di Jawa Tengah. Hal itu didukung dengan dirilisnya data akhir tahun 2024 pada Markas Polda Jateng bahwa tindak pidana ringan mengalami kenaikan signifikan sebesar 342,5% atau 9.514 kejadian. Maka dari itu, menandakan bahwa tingkat kejahatan di Provinsi Jawa Tengah ini cenderung masih tinggi.

Melihat kondisi tersebut, Ibukota Provinsi Jawa Tengah yaitu Kota Semarang akhirnya turut serta mendorong seluruh pihaknya untuk juga mengupayakan masyarakatnya bisa bebas dari tindak kejahatan, namun kenyataannya Kota Semarang juga teridentifikasi menjadi daerah dengan tingkat kejahatan tertinggi se-Jawa Tengah sejak tahun 2021-2023.

Tabel 1.3 Jumlah Kejahatan Se-Jawa Tengah Menurut Kepolisian Resor Daerah (Kapolda) Jateng 2021-2023

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan		
		2021	2022	2023
1.	Kota Semarang	873	1356	1293
2.	Kota Surakarta	593	370	307

3.	Kabupaten Boyolali	463	299	142
4.	Kabupaten Banyumas	425	289	326
5.	Kabupaten Cilacap	412	327	298
6.	Kabupaten Klaten	357	366	353
7.	Kabupaten Magelang	302	284	238
8.	Kabupaten Semarang	298	179	149
9.	Kabupaten Sukoharjo	251	266	187
10.	Kabupaten Jepara	245	218	200

Sumber : BPS Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 (Diolah Peneliti)

Bahkan di tahun 2024, Kota Semarang juga tetap menjadi daerah di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki jumlah kejahatan tertinggi dibandingkan daerah-daerah lainnya yaitu sebesar 1.153 kasus kejahatan.

Tabel 1.4 Top 5 Kota/Kabupaten dengan Jumlah Kejahatan Tertinggi Se Jawa Tengah di Tahun 2024

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan (2024)
1.	Kota Semarang	1.153
2.	Kabupaten Sragen	316
3.	Kota Surakarta	309
4.	Kabupaten Klaten	291
5.	Kabupaten Grobogan	264

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024

(Diolah Peneliti)

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa hingga tahun 2024 Kota Semarang masih menjadi peringkat pertama daerah dengan jumlah kejahatan tertinggi se Jawa Tengah yaitu berjumlah 1.153 kasus. Maka dari itu, dapat dinyatakan bahwa jumlah kejahatan di Kota Semarang masih tergolong fluktuatif

tiap tahunnya dan belum bisa menurun secara signifikan. Melihat kondisi tersebut, Polrestaes Kota Semarang sebagai penegak utama yang berwenang mengupayakan masyarakatnya agar bisa bebas dari tindak kejahatan akhirnya membuat inovasi pada proses layanan publiknya yaitu “LIBAS” (Polisi Hebat Semarang).

Penggunaan inovasi pada layanan publik dalam lingkup penanganan kejahatan di Polrestaes Kota Semarang ini sangatlah penting agar Polrestaes bisa memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif. Dalam hal penanganan kejahatan, masyarakat membutuhkan sistem pelayanan yang memfasilitas mereka agar bisa melapor secara lebih mudah dan mempercepat juga proses penanganan laporan mereka. Hal ini didukung juga dengan adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Teknologi (UU ITE) yang bisa memberikan landasan hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi didalam proses layanan publik terutama pada bidang keamanan ini. Maka dari itu, keberadaan inovasi layanan publik di bidang keamanan sangatlah penting untuk meningkatkan efektivitas dari proses penanganan kejahatan serta mendorong koordinasi yang lebih maksimal antara unit-unit didalam Polrestaes. Meningkatkan juga kerjasama dengan masyarakat untuk mendorong partisipasi mereka guna mempercepat proses penemuan kasus kejahatan dan menjaga keamanan publik di Kota Semarang

LIBAS diluncurkan atas dasar penerapan program prioritas Kapolri 4.0 tentang dukungan *transformasi digital* pada tanggal 8 Mei 2021. LIBAS membuktikan komitmen Polrestaes dalam mencegah tindak kejahatan dengan menyediakan layanan aduan atau laporan masyarakat yang lebih cepat dan tepat.

LIBAS tidak hanya sebagai sebuah program yang menyediakan layanan saja, tetapi menjadi komitmen polrestabes dalam menciptakan perubahan yang lebih baik pada kondisi Kota Semarang.

Gambar 1.1 Tampilan LIBAS



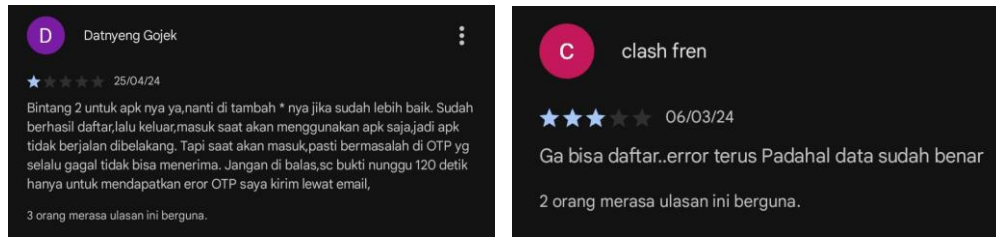
Sumber : Google Playstore LIBAS

LIBAS menyediakan berbagai macam fitur seperti Ambulance Hebat, CCTV, SOS, Kentongan Digital, Pengajuan laporan, Panic Button, Besuk Virtual, Panggilan hotline 110, Tim Elang, dan Besuk Virtual. Melalui LIBAS, masyarakat bisa membuat laporan kejadian mulai dari pelaporan biasa, aduan, hingga pertolongan situasi darurat sekaligus karena program ini dilengkapi fitur SOS yang dapat digunakan pada situasi darurat hanya dengan menekan tombol sebanyak 3x maka, petugas terdekat akan mendatangi lokasi pengguna. Oleh karena itu, LIBAS memang dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat dengan cara yang cepat dan tepat sehingga mewujudkan solusi digital dalam menghadapi kondisi Kota Semarang saat ini.

Penggunaan LIBAS juga membentuk kolaborasi dan adaptasi yang efektif antara Polrestabes Kota Semarang dengan masyarakat dalam memaksimalkan pencarian hingga penanganan kasus-kasus kejahatan. Sebagaimana dijelaskan juga dalam UU No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Instutisi Negara dengan kunci penyelenggaraan kebijakan publiknya adalah kolaborasi dan adaptasi. Maka dari itu, kolaborasi dan adaptasi antara masyarakat dan Polrestabes ini bisa menjadi energi positif untuk terus dilanjutkan secara bersamaan dengan pemerintah kota guna menangani kejahatan di Kota Semarang.

Dorongan polrestabes membuat program ini di tahun 2021 karena tingginya angka kejahatan di Kota Semarang pada tahun tersebut dibandingkan dengan daerah-daerah lainnya. Namun demikian, meskipun, LIBAS telah diluncurkan sejak tahun 2021, nyatanya dari tahun 2021-2024 kejahatan di Kota Semarang masih tetap lebih tinggi dibandingkan daerah-daerah lainnya. Hal itu membuktikan bahwa keberjalanan LIBAS ini belum berjalan secara maksimal dalam menurunkan angka kejahatan di Kota Semarang. Ditambah, masih ditemukan keluhan-keluhan masyarakat yang ditujukan kepada program ini hingga memicu timbulnya permasalahan dalam keberjalanan LIBAS.

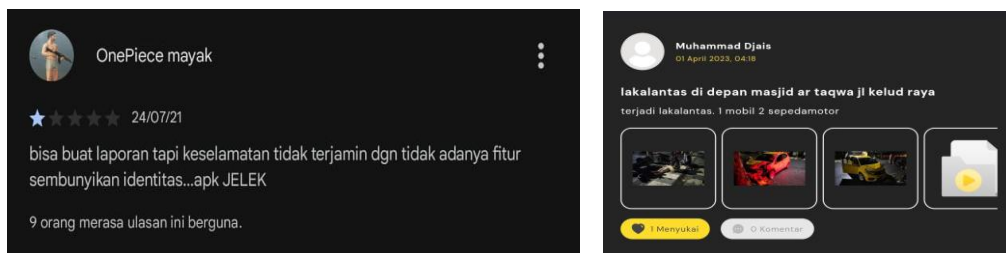
**Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat terhadap sistem LIBAS yang mengalami
Kendala Server**



Sumber : Google Play Store LIBAS

Permasalahan pertama terdapat pada sistem LIBAS yang ternyata masih banyak memberikan keluhan dari pengguna. Masyarakat yang ingin mendaftar atau login sering kali mengalami kesusahan karena keluar masuk sendiri. Bahkan, banyak juga masyarakat yang mengeluhkan kesusahan untuk mendapatkan kode OTP pada saat mendaftar padahal mereka sudah mencantumkan data diri dengan benar. Selain itu, pengguna juga kerap kesusahan dalam mengakses fitur-fitur di LIBAS yang masih sering mengalami loading ataupun error.

Gambar 1.3 Tampilan Rincian Laporan di LIBAS



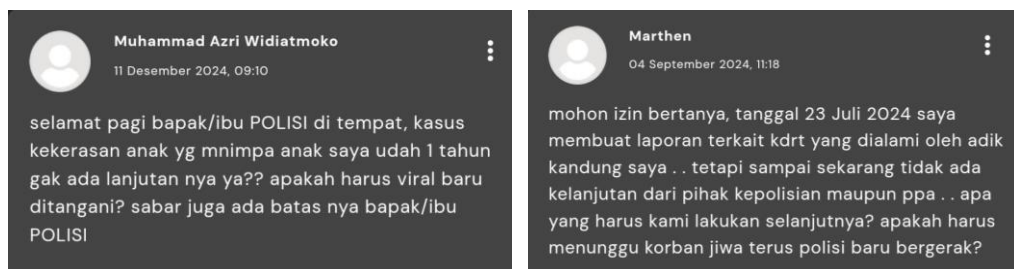
Sumber : Google Playstore dan LIBAS

Permasalahan kedua terdapat pada fitur “Buat Laporan” di LIBAS. Masyarakat mengkritik bahwa keamanan privasi bagi pelapor di program ini kurang terjaga karena saat mengirim laporan, nama pengguna tidak disembunyikan oleh pihak operator bahkan terdapat juga foto profil pelapor

sehingga membuat ketidaknyamanan muncul bagi pelapor yang ingin membuat laporannya yang bersifat sensitif.

Dalam hal itu, peneliti membandingkan LIBAS dengan JAKI (*Jakarta Kini*) yang menjadi super APP Jakarta dalam menyediakan layanan yang terintegrasi kepada masyarakat. Keamanan pelapor telah terjamin dengan adanya pilihan laporan *private* didalam fitur jakrespons pada JAKI. Pada saat memilih jenis laporan privat, maka laporan akan disembunyikan di JAKI, tetapi akan tetap masuk didalam sistem. Sedangkan, jika memilih laporan publik maka laporan akan ditampilkan di JAKI dan identitas pelapor dapat dilihat oleh pengguna lain ataupun petugas. Fitur ini mampu meningkatkan kenyamanan dalam melaporkan kejadian yang sensitif bagi sebagian pengguna JAKI.

Gambar 1.4 Aduan Pengguna LIBAS yang Laporannya Tidak Ditangani



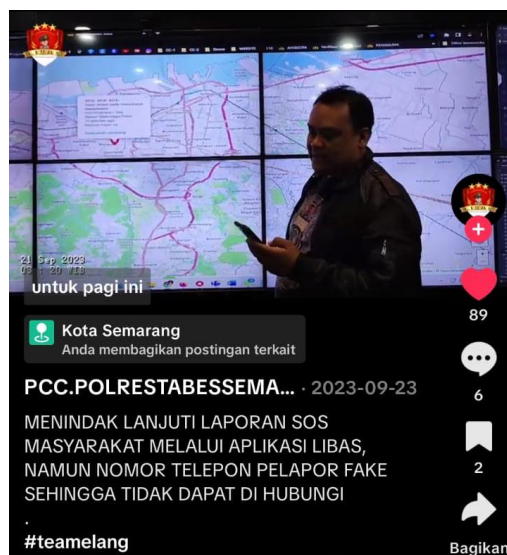
Sumber : : LIBAS

Permasalahan ketiga dapat dilihat dari fitur “Forum” pada LIBAS. Pada forum tersebut ditemukan beberapa pengguna yang mengeluhkan bahwa laporannya tidak direspon bahkan tidak ditindaklanjuti oleh pihak polrestabes. Hal itu membuktikan bahwa ternyata masih terdapat laporan pengguna LIBAS yang belum ditindaklanjuti dengan cepat. Dalam hal ini, mereka seakan-akan

mempertanyakan tanggung jawab polrestabes sebagai pihak yang berkewajiban untuk mengatasi kejahatan yang terjadi di Kota Semarang.

Permasalahan keempat yaitu minimnya pemahaman masyarakat yang juga menjadi tantangan cukup besar dalam keberjalanan LIBAS. Minimnya pemahaman bisa menyebabkan partisipasi masyarakat menjadi menurun. (Arnstein, 1969) pada Teori Partisipasinya menjelaskan partisipasi masyarakat sebagai sebuah tangga dengan delapan tingkatan. Dalam teori ini, jika masyarakat tidak memahami media partisipasi maka, mereka akan berada di tingkat *nonpartisipant* yang sifatnya formalitas saja. Masyarakat hanya mendapatkan informasi tetapi, tidak ikut serta dalam pengambilan keputusan. Maka dari itu, minimnya pemahaman masyarakat tentang LIBAS bisa menyebabkan masyarakat tidak mampu berkontribusi secara maksimal dalam keberjalanan LIBAS.

Gambar 1.5 Postingan Tiktok Polrestabes saat Menindaklanjuti Laporan SOS di LIBAS



Sumber : Tiktok Polrestabes Semarang

Minimnya pemahaman dapat dilihat dari adanya pengguna yang masih menyalahgunakan penggunaan program karena mereka tidak tau pentingnya penggunaan program ini. Dalam postingan Tiktok, terdapat kasus saat pihak polrestabes menemukan pengguna yang menyalahgunakan fitur LIBAS yaitu menekan tombol SOS sebanyak 5x, tetapi saat dihubungi oleh pihak polrestabes menggunakan nomor palsu.

Jalannya suatu program seharusnya bisa memberikan hasil yang efektif dan sesuai dengan sasaran yang ditentukan. Namun demikian, LIBAS ternyata masih berada di tahap awal penyempurnaan program layanan kepolisian dalam menangani kejahatan yang ada. Ditambah, masih ditemukannya beberapa permasalahan pada keberjalanan program akhirnya membuat LIBAS menjadi kurang maksimal terutama untuk mendapatkan lebih banyak partisipasi publik guna mempercepat penemuan dan penanganan kejahatan yang ada di Kota Semarang.

Di beberapa fitur, LIBAS juga masih membutuhkan perbaikan dan pembaharuan sehingga perlu cukup waktu untuk menyempurnakan sistemnya agar bisa berfungsi secara lebih optimal. Apabila kinerjanya sudah berjalan optimal, maka upaya untuk mewujudkan tujuan program dalam meningkatkan efektivitas dapat tercapai secara lebih maksimal. Efektivitas adalah kondisi saat tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai dan tepat sasaran dari jalannya suatu proses kegiatan (Pasolong, 2019). Efektivitas digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu program agar bisa mencapai tujuan ataupun target

yang telah ditentukan sebelumnya (Mardiasmo, 2009). Maka dari itu, penelitian tentang efektivitas mampu memberikan pengetahuan baru terkait bagaimana suatu program mampu mencapai keberhasilannya dalam mewujudkan tujuannya sehingga pengukuran efektivitas sangat penting untuk mengetahui sejauh mana tujuan dari program bisa tercapai (Punu, 2021).

Hal tersebut akhirnya membuat peneliti tertarik mengetahui lebih dalam terkait efektivitas yang diberikan pada LIBAS dalam mengoptimalkan layanan kepolisian berbasis teknologi dimasyarakat. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Kota Semarang, karena kota ini menjadi daerah dengan tingkat kejahatan yang cukup tinggi. Maka dari itu, peneliti bermaksud untuk menganalisa akankah kehadiran LIBAS mampu menjadi strategi efektif untuk menyediakan layanan yang optimal dalam menindaklanjuti kasus kejahatan di Kota Semarang sehingga, peneliti memberikan judul: **“Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam Menangani Kejahatan di Kota Semarang.”**

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan yang sudah dijelaskan di latar belakang. Peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan keberjalanan berbagai aspek di LIBAS, antara lain :

- a. Masih ditemukannya kendala server pada penggunaan LIBAS
- b. Tidak terjaminnya keamanan privasi pengguna LIBAS yang membuat laporan
- c. Masih ditemukannya laporan pengguna LIBAS yang tidak ditindaklanjuti
- d. Minimnya pemahaman masyarakat terkait pentingnya LIBAS

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dijelaskan di latar belakang dan diidentifikasi permasalahannya. Maka, peneliti dapat merumuskan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana efektivitas program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam menangani kejahatan di Kota Semarang ?
- b. Apa saja faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam menangani kejahatan di Kota Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan yang sudah dijelaskan di latar belakang dan dirumuskan permasalahannya. Maka, penulis dapat menyatakan tujuan dibuatnya penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mendeskripsikan efektivitas program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam menangani kejahatan di Kota Semarang
- b. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam menangani kejahatan di Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dibuatnya penelitian ini untuk membantu penulis memperoleh pengetahuan baru terkait efektivitas program LIBAS dalam menangani kejahatan

b. Bagi Instansi

Dibuatnya penelitian ini bisa memberikan evaluasi seperti saran ataupun rekomendasi kepada polrestabes dalam meningkatkan efektivitas keberjalanan program mereka melalui pengoptimalan fitur dan peningkatan adopsi LIBAS dalam menangani kejahatan di Kota Semarang

c. Bagi Masyarakat

Hasil yang didapatkan dari penelitian bisa bermanfaat untuk tambahan pustaka atau referensi mahasiswa lain secara umum terutama bagi mahasiswa di program studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro dalam memperkaya pemahaman terkait efektivitas teknologi didalam pelayanan kepolisian

1.4.2 Kegunaan Teoritis

a. Memberikan ilmu baru tentang penerapan efektivitas program Polisi Hebat

Semarang (LIBAS) dalam menangani Kejahatan di Kota Semarang

b. Membentuk adanya kontribusi yang dimiliki penulis terhadap pembaca

dalam bidang administrasi publik

c. Menjadi sumber referensi bagi penyusunan makalah penelitian yang

memiliki struktur atau tema yang sejenis dengan penelitian yang penulis

buat.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.5 Penelitian Tedahulu

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Prastanti H, Subowo A, & Suwitri S (2024)	Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pada Kelurahan Cipinang Besar Selatan, Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007).	PKH di Kelurahan Cipinang Besar Selatan sudah cukup berjalan baik dibuktikan dengan ketepatan waktu dan pemahaman masyarakat yang berjalan maksimal, tetapi di beberapa dimensi seperti ketepatan sasaran, tercapainya tujuan, dan perubahan nyatanya masih dihadapi beberapa kendala terutama terkait ketidaksesuaian data yang terlalu bergantung kepada penerima manfaat dan keterbatasan besaran bantuan. Selain itu, terdapat juga faktor

				<p>pendukung dari keberjalanan program seperti koordinasi antar pihak, koordinasi sosial masyarakat, dan peran pendamping PKH. Sedangkan, faktor penghambatnya terdapat pada permasalahan data, sumber daya, dan metode pendampingannya.</p>
2	Riyanti A. (2023)	Efektivitas LIBAS sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana Oleh Polrestabes Semarang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yuridis sosiologis dan Teori Efektivitas Hukum Soerjono Soekanto.	LIBAS terbukti efektif membantu Polrestabes Semarang dalam pelaporan dan penanganan tindak pidana secara represif, meskipun masih terdapat kendala seperti ketiadaan fitur e-tracking, jarak lokasi kejadian, masyarakat yang gagap teknologi, serta keluhan akibat update program yang

				<p>sering dilakukan namun, kendala tersebut diatasi melalui penggunaan program SP2HP, penempatan personel di wilayah, sosialisasi langsung ke masyarakat, dan perbaikan berkelanjutan, sehingga secara keseluruhan implementasi LIBAS menjadi langkah positif mewujudkan efektivitas.</p>
3.	Wijaya W & Ulfa S (2025)	<p>Strategi Komunikasi Pemasaran untuk Meningkatkan Adopsi LIBAS (Polisi Hebat Semarang) Sebagai seorang <i>Media Planner, Creatice Copy Writing</i></p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Integrated Marketing Communication (IMC)</i></p>	<p>IMC menunjukkan hasil yang bervariasi tergantung strategi yang digunakannya pada Talkshow yang akhirnya berhasil menarik partisipasi audiens, tetapi ternyata belum cukup efektif untuk meningkatkan jumlah unduhan program karena jangkauannya yang terbatas namun,</p>

				<p>ternyata pada sosialisasi di SMA dan pemasaran langsung di masyarakat ini terbilang cukup efektif walaupun pada praktiknya masih sering terkendala pada keterbatasan kuota internet. Maka dari itu, secara keseluruhan strategi komunikasi itu mampu meningkatkan masyarakat akan pentingnya LIBAS walaupun masih tetap ada ruang untuk perbaikan dalam hal jangkauannya</p>
4.	J. nugraha, R. Pujiasih, Y. Kurniasih, and A. Mukti (2025)	Efektivitas Program Mobile JKN terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007)	Program Mobile JKN masih belum efektif untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi layanan. Hal itu karena beberapa dimensi, seperti pemahaman

				<p>program yang masih ditemukan staf pelayanan puskesmas yang belum mahir menggunakan program ini. Ketepatan sasaran program ini juga belum tercapai karena masih ditemukannya informan yang belum memahami bagaimana cara menggunakan program ini. Ketepatan waktu layanan program ini juga dinilai cukup cepat namun tetap masih terdapat kendala sinyal didalamnya namun, perubahan baik dirasakan oleh masyarakat karena sejak diterapkannya Mobile JKN ini, pasien lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan.</p>
--	--	--	--	--

5.	Juanda F, Dayat U, & Adiarsa R (2022)	Efektivitas Program Program Sambara dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007)	Sambara yang merupakan inovasi Bapenda dapat dikatakan salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat. Melalui kemudahan yang diberikan, Sambar aini mampu meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Kota Bogor. Selain itu, efektivitas programnya dapat dilakukan dengan sosialisasi yang lebih maksimal guna memberikan informasi yang menyeluruh bagi setiap masyarakat untuk berpartisipasi dalam program ini
6.	Ernya Justica P. (2024)	Inovasi Pelayanan Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) di Polrestabes Semarang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Difusi	Inovasi LIBAS masih berada di tahap awal adopsi inovasi walaupun memang memiliki potensi besar tetapi program ini belum

			Inovasi Rogers (2003)	menunjukkan keuntungan relatif yang signifikan dan kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat. cukup baik tetapi, belum sepenuhnya sesuai dengan pengalaman pengguna. Maka dari itu, secara keseluruhan program ini memang sudah mulai digunakan di masyarakat tetapi penggunaannya belum sepenuhnya menyeluruh dan membutuhkan perbaikan lebih lanjut pada beberapa aspek untuk meningkatkan efektivitas layanan kepolisian
7.	Haqq F & Umiyati (2022)	Efektivitas Program Layanan E-Klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas	E-klampid di Kecamatan Bulak dinyatakan belum efektif karena masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap

			Program Sutrisno (2007)	program ini. Masyarakat juga merasa program ini belum tepat sasaran karena terdapat hambatan dalam penerapannya. Masyarakat merasa kemudahan dalam pengurusan administrasinya juga belum cukup baik, dan perubahan nyata didalam pengurusan kependudukan kecamatan juga belum menyeluruh.
8.	Rivalgi D. (2024)	Efektivitas Program Simpati dalam Penanganan Stunting di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus di Desa Sukajaya Kecamatan Sumedang Selatan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007)	Penggunaan Program Simpati dapat dinyatakan sudah efektif meskipun masih ada beberapa kendala dilapangan seperti gangguan program, sarana prasarana yang minim, SDM desa yang terbatas, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, dan belum optimalnya

		Kabupaten Sumedang)		pengembangan program. Maka dari itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas program dengan sarana prasarana yang mendukung diiringi sosialisasi yang menyeluruh guna memberikan perbaikan program yang lebih cepat.
9.	E. G. Isna Putri & F. Afriandi (2025)	Efektivitas Program SIDAK dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007)	Penerapan Program SIDAK dinilai dari lima dimensi teori efektivitas yang menyertainya belum menunjukkan efektivitas secara optimal dikarenakan adanya kekurangan didalam tata kelola program mulai dari kurangnya sosialisasi, minimnya pemahaman masyarakat terkait program dan belum tepatnya waktu layanan program, sehingga secara

				keseluruhan penggunaan program ini belum bisa dirasakan oleh sebagian masyarakat Kabupaten Nagan Raya.
10.	Nisak I. & Hertati D. (2024)	Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007)	Penerapan dimensi efektivitas pada Program SIPPADU berjalan efektif. Hal itu dapat dilihat bahwa, program ini mampu dipahami dengan baik oleh masyarakat karena adanya sosialisasi yang maksimal. Selain itu, program juga telah tepat sasaran kepada pelaku usaha yang ada di daerah Kabupaten Sidoarjo. Fitur-fitur program yang beranekacam membuktikan bahwa telah tercapainya tujuan dari program ini sehingga nantinya program SIPPADU

				bisa membawa perubahan nyata pada aspek ekonomi dan sosial masyarakat.
--	--	--	--	--

Sumber : Diolah Peneliti

Prastanti H, Subowo A, & Suwitri S (2024) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pada Kelurahan Cipinang Besar Selatan, Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur, relevan dengan penelitian yang peneliti buat. Walaupun, penelitian tersebut berbeda topik dengan penelitian yang penulis buat dengan lokusnya yang berbeda di masing-masing penelitian namun, dalam konteks efektivitas program, kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu menganalisa sejauh mana program mampu efektif untuk mencapai tujuannya dengan menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007). Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan untuk mempermudah pemahaman peneliti dalam menganalisis keterkaitan dimensi teori efektivitas kedalam penggunaan program layanan buatan instansi.

Riyanti A, (2023) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas LIBAS sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana Oleh Polrestabes Semarang, relevan dengan penelitian yang peneliti buat, karena kedua penelitian memiliki topik dan lokus yang sama yaitu tentang efektivitas LIBAS dan lokusnya ada di Kota Semarang namun, dimensi teori penelitian yang digunakan berbeda, penelitian ini

menggunakan teori efektivitas hukum, sedangkan penelitian penulis menggunakan Teori Efektivitas Program. Tidak hanya itu, fokus pada penelitian ini menggunakan tindak pidana, sedangkan penelitian penulis berfokus pada kejahatan. Maka dari itu, keseluruhan penelitian ini bisa membantu penulis dalam menambah informasi atau data baru guna kelengkapan pengetahuan terkait topik dan lokus penelitian.

Wijaya W & Ulfa S (2025) yang melaksanakan penelitian tentang Strategi Komunikasi Pemasaran untuk Meningkatkan Adopsi LIBAS (Polisi Hebat Semarang) Sebagai seorang *Media Planner, Creatice Copy Writing*, relevan dengan penelitian yang penulis buat yaitu berkaitan dengan LIBAS namun, fokus pada penelitian ini lebih menekankan pada strategi komunikasi sehingga berbeda dengan fokus penelitian penulis yang lebih menekankan pada efektivitas program. Selain itu, metode penelitian juga menggunakan *Integrated Marketing Communication* (IMC) sedangkan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Maka dari itu, jika dilihat dari konteks LIBAS. Maka, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan lebih lanjut untuk membantu peneliti dalam menambah informasi atau data baru terkait LIBAS.

J. nugraha, R. Pujiasih, Y. Kurniasih, and A. Mukti (2025) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program Mobile JKN terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah, relevan dengan penelitian yang penulis buat. Walaupun, efektivitas Program Mobile JKN berbeda topik dengan penelitian yang penulis buat dengan lokusnya yang berbeda di masing-masing penelitian tetapi, jika dilihat dari konteks efektivitas program,

kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu menganalisa sejauh mana program atau program tersebut mampu mencapai tujuannya dengan menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007). Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis keterkaitan dimensi teori efektivitas kedalam penggunaan program yang menyediakan layanan.

Juanda F, Dayat U, & Adiarsa R (2022) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program Program Sambara dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor, relevan dengan penelitian yang peneliti buat. Walaupun efektivitas program Sambara berbeda topik dengan penelitian yang penulis buat dengan lokusnya yang berbeda di masing-masing penelitian, tetapi dalam konteks efektivitas program, kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu menganalisa sejauh mana program mampu efektif untuk mencapai tujuannya menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007). Terlebih lagi Program Sambara dan LIBAS juga merupakan sebuah inovasi yang dibuat oleh instansi untuk meningkatkan layanan prima bagi masyarakat baik dalam kependudukan ataupun keamanan. Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan untuk mempermudah pemahaman peneliti dalam menganalisis keterkaitan dimensi teori efektivitas kedalam penggunaan program dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Putri, Erdya Justica (2024) yang melaksanakan penelitian tentang Inovasi Pelayanan Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) di Polrestabes Semarang, relevan dengan penelitian yang penulis buat yaitu berkaitan dengan LIBAS dan

Polrestabes Semarang namun, fokus pada penelitian ini lebih menekankan pada inovasi program sehingga berbeda dengan fokus penelitian penulis yang lebih menekankan pada efektivitas program. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi menurut Rogeers sedangkan, penulis menggunakan Teori Efektivitas Program menurut Sutrisno. Maka dari itu, jika dilihat dari konteks LIBAS dan lokasi penelitian yaitu di Kota Semarang dan Polrestabes Semarang. Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan lebih lanjut untuk membantu penulis untuk menambah informasi atau data baru terkait LIBAS sebagai sebuah inovasi teknologi yang diluncurkan oleh Polrestabes Semarang.

Haqq F & Umiyati S (2022) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program Layanan E-Klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya relevan dengan penelitian yang penulis buat. Walaupun, efektivitas Program Layanan E-Klampid berbeda topik dengan penelitian yang penulis buat di lokusnya yang berbeda pada masing-masing penelitian, tetapi dalam konteks efektivitas program kedua penelitian memiliki kesamaan untuk berusaha menganalisa sejauh mana program mampu efektif dengan menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007). Terlebih lagi Program E-Klampid dan LIBAS keduanya juga merupakan teknologi alternatif yang dibuat oleh masing-masing instansi untuk meningkatkan layanan prima bagi masyarakat baik dalam kependudukan ataupun keamanan. Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan untuk mempermudah pemahaman peneliti dalam menganalisis keterkaitan dimensi teori efektivitas kedalam penggunaan program buatan instansi agar nantinya layanan

yang mereka berikan kepada masyarakat baik dalam keamanan ataupun administrasi kependudukan bisa berjalan dengan optimal.

Rivalgi D (2024) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program Simpati dalam Penanganan Stunting di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus di Desa Sukajaya Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang) relevan dengan penelitian yang penulis buat. Dalam konteks efektivitas program, kedua penelitian memiliki keterkaitan untuk menganalisa sejauh mana program dapat efektif untuk mencapai tujuannya. Walaupun Program Simpati bukan termasuk kedalam Program buatan kepolisian, tetapi antara Program Simpati dan LIBAS dibentuk atas dasar permasalahan yang terjadi di suatu daerah. Aplikasi Simpati hadir dikarenakan Desa Sukajaya yang sedang mengalami kasus peningkatan Stunting pada anak, sehingga program ini harapannya bisa menjadi alternatif penanganan kasus stunting kedepannya agar tidak semakin meningkat. Sama halnya dengan LIBAS yang diluncurkan karena tingkat kejahatan di Kota Semarang yang semakin meningkat, sehingga harapannya dengan adanya program ini bisa membantu dalam menindaklanjuti kasus-kasus kejahatan agar tidak kian meningkat dan bisa mewujudkan rasa aman di masyarakat Kota Semarang. Tidak hanya itu, kedua penelitian ini juga menggunakan Teori Efektivitas Program yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007). Maka dari itu, penelitian ini nantinya bisa menjadi bahan kajian untuk peneliti memahami keterkaitan antara teori efektivitas dengan pengukuran efektivitas sebuah program buatan instansi sebagai suatu alternatif untuk mengatasi permasalahan yang ada.

E. G. Isna Putri & F. Afriandi (2025) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Program SIDAK dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya relevan dengan penelitian yang penulis buat. Dalam konteks efektivitas program, kedua penelitian berusaha menganalisis sejauh mana program dapat efektif dalam mencapai tujuannya. Tujuan keduanya juga memiliki kesamaan yaitu memaksimalkan layanan masyarakat secara lebih cepat dan tepat. Kedua penelitian juga menggunakan Teori Efektivitas Program yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007). Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan kajian peneliti dalam memahami efektivitas sebuah program menggunakan teori efektivitas dengan tujuannya untuk meningkatkan layanan masyarakat.

Nisak I & Hertati D (2024) yang melaksanakan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo relevan dengan penelitian yang penulis buat. Walaupun, Program SIPPADU berbeda topik dengan penelitian yang penulis buat dengan lokusnya yang berbeda di masing-masing penelitian, tetapi dalam konteks efektivitas program, kedua penelitian memiliki kesamaan berusaha menganalisa sejauh mana program mampu mencapai tujuannya menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007). Terlebih lagi Program SIPPADU dan LIBAS juga merupakan inovasi pelayanan yang dibuat oleh instansi untuk meningkatkan layanan prima bagi masyarakat baik dalam kependudukan ataupun keamanan. Maka dari itu, penelitian ini bisa menjadi bahan temuan untuk mempermudah

pemahaman peneliti dalam menganalisis keterkaitan dimensi teori efektivitas kedalam penggunaan program buatan instansi dalam menyediakan layanan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi menurut A Dunsire yang dikutip oleh Yeremias T Keban dapat didefinisikan sebagai arahan pemerintahan, kegiatan implementasi, dan kegiatan pengarahan dalam menciptakan prinsip implementasi kebijakan, melakukan analisis, memaparkan hasil keputusan, mempertimbangkan kebijakan, dan menghasilkan adanya barang dan jasa (Keban, 2019). Sedangkan, publik adalah sejumlah orang yang memiliki kesamaan dalam berpikir atau bertindak secara baik dan benar berdasarkan nilai atau norma yang mereka miliki (Syafie'ie, 1999).

Pasolong (2019) menyatakan bahwa administrasi publik dapat diartikan sebagai kerja sama antara kelompok ataupun lembaga yang telah melaksanakan pekerjaan atau tugas pemerintahannya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara efektif dan efisien. Selain itu, administrasi publik bisa dibidang sebagai proses yang sumber daya dan aparatur publiknya itu mengatur keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik ini dianggap sebagai seni atau ilmu untuk melaksanakan tugas sesuai yang ditentukan (Chandler dan Plano, 1988) dalam (Keban, 2019)

Nicholas (1988) menyatakan bahwa administrasi publik sebagai kombinasi antara teori dengan praktik sehingga tujuannya mempromosikan pemahaman pemerintah dan hubungan masyarakat serta mendorong kebijakan publik bisa lebih responsif sesuai kebutuhan dimasyarakat. Administrasi publik berusaha memanfaatkan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, hingga hukum untuk bisa memenuhi keinginan pemerintah legislatif dan eksekutif dalam melaksanakan fungsi pengaturan dan layanan masyarakat (Resenbloom, 2005).

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik adalah sebuah disiplin ilmu yang telah melewati perkembangan sangat kompleks sehingga menyebabkan adanya pergeseran didalam paradigma administrasi publik. (Nicholas, 1988) mengidentifikasi terdapat lima paradigma didalam administrasi publik, antara lain :

1 Paradigma 1 : Dikotomi Politik dan Administrasi

Frank J. Goodnow (1900) Menjelaskan bahwa negara memiliki dua fungsi negara dan organ-organnya yaitu sistem politik dan aturan administrasi. Politik adalah kumpulan dari kebijakan-kebijakan negara sedangkan, administrasi adalah proses kinerja suatu kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut (Goodnow, 1900)

2. Paradigma 2 : Prinsip-Prinsip Administrasi Publik

Willoughby (1927) menjelaskan prinsip-prinsip ilmiah dalam administrasi dapat ditemukan oleh masyarakat lain. Administrator pada paradigma ini berubah menjadi ahli dalam pekerjaannya karena mereka mempelajari ilmu dari administarsi dan memahami prinsip-prinsip yang ditetapkan (Willoughby W.F, 1927). Dalam paradigma ini, perkembangan administrasi publik sangatlah besar hingga ke universitas dan akademik membuka program administrasi publik, namun lokus didalam organisasi publik dinyatakan dengan prinsip administrasi publik yang mencakup *setting* administrasi pada organisasi baik *private* ataupun publik

3. Paradigma 3 : Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik

Administrasi publik adalah ilmu tata kelola pemerintahan yang berakibat mendapatkan kritik yang cukup banyak. Oleh karena itu, administrasi publik kembali menjadi disiplin ilmu dan bergerak mundur dengan dialaminya pembaruan definisi dari lokusnya menjadi birokrasi pemerintah. Dalam paradigma ke tiga ini berupaya untuk menjalin konseptual antara administrasi dengan politik untuk penurunan yang biasa.

4. Paradigma 4 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi

Tokoh administrasi publik mulai mencari jalan lain agar administrasi bisa digunakan untuk ilmu sehingga mewujudkan adanya manajemen yang terjadi. Manajemen menyediakan teknik keahlian, namun di kelembagaan itu harus menerapkan keahlian tersebut. Opsi manajemen pada paradigma ini bisa disebut sebagai suatu alternatif yang sangatlah besar jumlahnya dan pada paradigma empat administrasi publik mulai kehilangan keunikannya.

5. Paradigma 5 : Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Dalam paradigma ini komunitas akademik sangatlah penting dan kepercayaan diri administrasi publik semakin meningkat. Luther Gulick menjelaskan pembentukan paradigma ini tidak terdapat tanda-tanda adanya perkembangan administrasi publik, tetapi menunjukkan sikap kepercayaan diri pada seorang administrator dibidang administrasi publik. Lokus pada paradigma ini adalah masalah publik yang sedang terjadi dan fokusnya adalah teori organisasi yang ada. Batasan antara "ruang publik" dan "ruang privat" mulai memudar, dan administrasi

publik mendefinisikan dirinya secara fleksibel sebagai lokus yang dapat beradaptasi dengan berbagai konteks.

Konsep efektivitas LIBAS dalam upaya menangani kejahatan di Kota Semarang memiliki keterkaitan dengan Paradigma 5 yang menekankan pendekatan secara fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga administrasi publik mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan sosial hingga teknologi. Maka dari itu, LIBAS menjadi salah satu inovasi yang menggabungkan teknologi dengan administrasi publik dalam mengatasi kejahatan di ruang publik. Program ini menjadi alat untuk mempermudah pelaporan masyarakat atas kejadian kejahatan secara lebih efektif sehingga mencerminkan fleksibilitas administrasi publik dengan mengikutsertakan teknologi dalam menghadapi tuntutan zaman modern. Paradigma ini juga membahas batasan antara ruang publik dengan ruang privat yang diterapkan pada partisipasi masyarakat dalam penggunaan LIBAS.

1.5.4 Manajemen Publik

George R Terry mengemukakan manajemen sebagai proses yang khas dan terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang pelaksanaannya dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada (Terry, 2007) dalam (Armanda D, 2022).

Yudhiantara (2021) menyatakan bahwa manajemen publik adalah seni terapan untuk bisa merancang program-program di administrasi publik mulai dari restrukturisasi organisasi, kebijakan, perencanaan manajerial, alokasi sumber daya, sistem penganggaran, tata tekola finansial, manajemen SDM,

audit, dan terakhir evaluasi. J. Stevven mengemukakan bahwa *“Public management is complex roles, relationships and functions that requiresensitive balancing among political, economic, and social concerns for equity, ethics, and integrating diverse perspectives into a common agenda for improving thecommonweal. This agenda often needs to be accomplished incomplex, competitive, and inequitable environments”* Manajemen publik disini menyangkut peran, hubungan, hingga fungsi yang kompleks sehingga membutuhkan adanya keseimbangan baik dalam politik, ekonomi, sosial, dan etika yang setara guna mengintegrasikan berbagai perspektif kedalam seluruh agenda untuk mewujudkan kesejahteraan bersama (J. Stevven dalam Yudhiantara, 2021).

1.5.5 Pelayanan Publik

Yudhiantara (2021) dalam (Kanedi, Utami, & Zulita, 2017) menyatakan bahwa pelayanan menjadi tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya tanpa ada wujudnya dan tidak mengakibatkan kepemilikan pada siapapun. Adapun, publik didefinisikan sebagai sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama terhadap suatu kondisi atau permasalahan. Maka dari itu, publik disini adalah sejumlah orang yang memiliki ketertarikan terhadap suatu masalah yang sedang terjadi sehingga mereka berhasrat untuk mencari jalan keluar dalam mewujudkan penyelesaian masalah tersebut (Mukarom & Laksana, 2016)

Depdagri (2004) dalam (Bazarah, et all, 2021) menyatakan bahwa pelayanan publik dianggap sebagai proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan cara tertentu sehingga memerlukan adanya kepekaan guna

menciptakan kepuasan dan keberhasilan dimana setiap pelayanan ini menghasilkan barang ataupun jasa. Maka dari itu, guna mengetahui baik atau tidaknya pelayanan, tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan dengan aturan-aturan yang melekat didalamnya.

Kanedi et al, (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen baik itu jasa yang diberikan secara mudah, cepat, dan hubungan dengan keramahan sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan ini diberikan dengan prinsip lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan (Mulyawan, 2016)

1.5.6 Teknologi

Sardar (1987) dalam (K. Lestari, 2022) menyatakan bahwa teknologi menjadi sarana prasarana dalam memecahkan masalah yang ada di masyarakat. Sebab, tanpa adanya teknologi ini masalah masyarakat tidak akan terpecahkan secara baik dan sempurna. Adanya teknologi menjadi salah satu pendorong utama dalam mewujudkan perubahan yang ada di berbagai sektor termasuk pada pelayanan publik. Pasalnya penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan layanan secara efisien, transparan, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini inovasi menjadi salah satu solusi utama untuk menjawab tantangan penyelenggara pelayanan dalam mewujudkan kualitas dan aksesibilitas layanan melalui keikutsertaan teknologi didalamnya. Inovasi adalah sebuah ide, praktik, ataupun objek yang dapat dianggap baru oleh individu (Rogers, 2003) dalam (Mirnasari, 2013)

Inovasi membuat masyarakat kini beralih dari manual kepada sistem yang lebih praktis dan fleksibel, sehingga masyarakat modern meletakkan tingkat ketergantungannya kepada seluruh komponen inovasi tersebut (Purba, Yahya, & Nurbaiti, 2021). Maka dari itu, inovasi ini bisa diwujudkan dalam program berbasis web, platform, serta sistem informasi manajemen dalam bidang pelayanan publik sehingga memungkinkan interaksi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat serta mengurangi adanya mala administrasi.

Selain itu, keberhasilan dari inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi juga bergantung pada kesiapan penyelenggara dalam menyiapkan sumber daya manusia, regulasi, serta dukungan pihak setempat (Murni Gea et al, 2023) dalam (Hasanah, Andaryani, Sari, Dwikurniawati, & Lestari, 2024). Maka dari itu, inovasi ini dianggap sebagai aspek yang relevan dari kesuksesan unggulan jangka panjang dan berkontribusi untuk menciptakan keunggulan kompetitif (Palazzeschi et al, 2018) dalam (Farhan, 2023).

Menurut Rogers (2003) dalam teorinya berjudul Difusi Inovasi menjelaskan bahwa dalam sebuah inovasi seperti program yang diadopsi oleh individu atau organisasi. Rogers membagi proses adopsi inovasi menjadi lima tahapan, antara lain :

a) Pengetahuan (*Knowledge*)

Tahapan ketika individu mulai diarahkan untuk memahami keuntungan dan manfaat dari suatu inovasi.

b) Persuasi (*Persuasion*)

Tahapan ketika individu membentuk sikap didalam pribadinya secara baik ataupun tidak baik.

c) Keputusan (*Decisions*)

Tahapan ketika individu mulai bisa melakukan pengambilan keputusan yang melibatkan aktivitas berupa mengarahkan terhadap memilih atau menolak inovasi.

d) Implementasi (*Implementation*)

Tahapan ketika individu didalam pengambilan keputusannya akhirnya menetapkan untuk menggunakan inovasi tersebut.

e) Konfirmasi (*Confirmation*)

Tahapan ketika individu mulai mencari penguatan terhadap keputusannya dalam penerimaan atau penolakan inovasi yang dibuat sebelumnya.

1.5.7 Efektivitas Program

Menurut Harbani Pasolong efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau tepat sasaran dari adanya proses kegiatan (Pasolong, 2019). Efektivitas merupakan proses pencapaian tujuan yang diakui dari adanya kerja sama antar anggota sehingga tingkat pencapaian tujuan menunjukkan tingkat efektivitas (Gibson, 2012).

Menurut Arthur G. Gedeian dkk mengemukakan bahwa semakin tinggi pencapaian tujuan organisasi maka semakin tinggi pula tingkatan efektivitasnya (Gedeian, 1991). Maka dari itu, efektivitas dapat dianalisis melalui sejauh mana organisasi dapat merealisasikan tujuan dan harapannya sehingga efektivitas selalu dikaitkan dengan hasil yang diharapkan dan hasil yang tercapai guna menjadi perbandingan dalam mencapai tujuan.

Mahmudi mengemukakan bahwa efektivitas dapat dihubungkan dengan kaitan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, sehingga semakin besar pengaruh output dalam mencapai tujuan, semakin besar pula efektivitas dari organisasi, program, ataupun kegiatan (Mahmudi, 2010). Efektivitas adalah kemampuan suatu program ataupun kegiatan mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya agar sesuai dengan target yang telah ditetapkan (Husein Umar, 2003).

Duncan dalam (Steers, 1985) mengategorikan penilaian efektivitas pada suatu program yang dilaksanakan oleh suatu instansi terbagi menjadi tiga (3) aspek yang terdiri dari :

a) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah upaya yang dilakukan dan dipandang sebagai suatu proses. Maka dari itu, seluruh pencapaian tujuan akan terjamin dalam bentuk tahapan atau dalam arti periodisasinya. Dalam hal ini, pencapaian tujuan terbagi menjadi beberapa dimensi yaitu kurun waktu, pencapaian sasaran, dan dasar hukum.

b) Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkatan kemampuan organisasi dalam melakukan kegiatan atau program yang telah disepakati bersama sehingga mengadakan sosialisasi dengan pihak-pihak terkait didalamnya. Dalam hal ini, integrasi terbagi menjadi beberapa dimensi yaitu prosedur dan proses sosialisasi

c) Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dalam hal ini, adaptasi terbagi menjadi beberapa dimensi peningkatan kemampuan, dan sarana prasarana.

Menurut Budiani (2007) efektivitas suatu program dapat dipengaruhi keberhasilan dan kegagalannya oleh beberapa dimensi sebagai berikut :

a) Ketepatan Sasaran Program

Sejauh mana program dapat mencapai sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya

b) Sosialisasi Program

Kemampuan program dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan program guna memperluas jaringan dan menambah peserta

c) Tujuan Program

Mengukur sejauh mana pelaksanaan program dan hasilnya bisa disesuaikan atau bisa mencapai tujuan dari dibentuknya program

d) Pemantauan Program

Aktivitas yang dilakukan pasca pelaksanaan program untuk mengawasi keberjalanan program akankah sudah sesuai dengan tujuan yang diinginkan serta menjadi perwujudan kepedulian pada peserta program

Menurut Sutrisno (2007) Tingkat Efektivitas Program dapat dianalisis dari beberapa dimensi sebagai berikut :

a) Pemahaman Program

Dalam melaksanakan program, pihak yang bersangkutan perlu memahami maksud dan tujuan dari dilaksanakannya program tersebut. Pihak yang

bersangkutan disini adalah semua pihak yang terlibat dalam proses kegiatan program. Maka dari itu, pihak yang bersangkutan dengan program harus memahami juga tanggung jawabnya sebagai penerima program.

b) Tepat Sasaran

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila sasarannya sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan sebelumnya. Ketepatan sasaran dapat dilihat dari pelaksanaan program yang mampu diberikan kepada kelompok sasaran yang menjadi target penerapan program.

c) Tepat Waktu

Penerapan suatu program bisa dikatakan efektif apabila dilaksanakannya sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan sebab waktu disini menjadi hal yang sangat penting dalam proses dilaksanakannya kegiatan pada program.

d) Tercapainya Tujuan

Program dapat dikatakan efektif apabila keberjalanannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan disini dapat diwujudkan melalui kegiatan yang dilaksanakan suatu program.

e) Perubahan Nyata

Sejauhmana program dapat memberikan efek atau dampak nyata bagi kelompok sasaran seperti masyarakat baik dalam bentuk kesejahteraan, layanan berkualitas, keamanan, hingga perubahan perilaku masyarakat

1.5.8 Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Program

Menurut Bardach dalam (Tarigan, 2007) menyatakan bahwa efektivitas dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan sumber daya,

rendahnya komitmen pelaksana, dan struktur organisasi yang kurang memadai, Maka dari itu, faktor penghambat perlu dianalisis guna mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Pendapat serupa menurut G. Cheema dan A. Rondinelli (1983) dalam Teori Implementasi Program yang menyatakan bahwa efektivitas program diidentifikasi menjadi empat unsur utama dimana keempat unsur ini mempengaruhi pencapaian keberhasilan dalam efektivitas program, antara lain :

1. Kondisi Lingkungan

Lingkungan sekitar bisa menjadi faktor yang mempengaruhi keberjalanan efektivitas suatu program, dimana kondisi sosial berpengaruh untuk menjadi pendorong atau penghambat dalam mencapai keberhasilan program.

2. Hubungan Antar Organisasi

Didalam penerapan efektivitas program perlu juga dihadirkan kerja sama yang optimal diantara organisasi ataupun instansi guna mencari kesepakatan bersama dalam menentukan keputusan dan mewujudkan keberhasilan pelaksanaan program

3. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya dibutuhkan dalam pelaksanaan program. Sumber daya menjadi salah satu kebutuhan utama dalam pencapaian tujuan terutama sumber daya manusia. Dalam hal ini, sumber daya non manusia juga diperlukan seperti keuangan dan waktu guna menentukan keberhasilan suatu program

4. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Dalam melaksanakan program ini perlu memastikan kemampuan pegawai relevan dengan kebutuhan program sehingga nantinya kinerja bisa disesuaikan untuk pencapaian tujuan program yang ditetapkan.

Steers (1985) juga menyatakan bahwa dalam menganalisis efektivitas terdapat empat faktor yang mempengaruhinya, antara lain :

1 Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup adanya struktur dan teknologi didalam organisasi. Struktur disini mengacu pada hubungan yang stabil dan bisa ditemui dalam susunan sumber daya manusia didalam organisasi tersebut. Sedangkan, teknologi disini mengacu pada mekanisme yang digunakan oleh organisasi untuk mendukung aktivitas dalam mencapai tujuan

2 Karakteristik Lingkungan

Pada karakteristik ini, lingkungan terbagi menjadi dua aspek yaitu lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal yang berada didalam organisasi dikenali sebagai iklim organisasi seperti orientasi prestasi, keamanan, hukuman, dan lainnya. Sedangkan, lingkungan eksternal yang mencakup seluruh kegiatan yang berada diluar organisasi dan bisa mempengaruhi keputusan dalam bertindak didalam organisasi

3 Karakteristik Pekerja

Karakteristik ini mengacu pada pandangan ataupun kemampuan setiap pekerja yang berbeda-beda satu sama lain. Hal itu menyebabkan perbedaan individu yang dapat berpengaruh pada efektivitas organisasi

4 Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen disini memiliki potensi untuk mendorong tercapainya tujuan. Maka dari itu, manager berperan dalam keberhasilan manajemen seperti perencanaan, koordinasi, dan fasilitas dalam upaya untuk mencapai tujuan

Sedangkan, Najidah & Lestari (2019) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi efektivitas didalam suatu pelayanan yaitu :

1 Perencanaan

Strategi apa yang akan digunakan dalam mencapai efektivitas suatu program ataupun layanan kedepannya

2 Koordinasi

Kegiatan pengelolaan yang dilakukan berbagai pihak untuk saling mengkoordinasi atau menyepakati sesuatu guna mewujudkan adanya efektivitas dalam mencapai tujuan

3 Ketepatan Pelayanan

Mengukur sejauh mana layanan dilakukan secara tepat atau tidak berdasarkan dari pemahaman masyarakat dalam merespon layanan tersebut.

1.5.9 Kejahatan

Astuti (2013) menjelaskan bahwa kejahatan merupakan perilaku manusia yang memberikan banyak kerugian baik itu psikologi ataupun kehidupan bersama. Seorang pakar kriminologi mengungkapkan bahwa meningkatnya kejahatan dapat mengikis kepercayaan dari masyarakat terkait otoritas hukum dan memperburuk hubungan sosial masyarakat. Tidak hanya itu, ia menekankan bahwa jika kejahatan merajalela bisa menghambat pertumbuhan ekonomi lokal karena orang enggan

untuk berinvestasi akibat usaha di daerah mereka yang dianggap tidak aman (Torres A, 2013).

Soesilo R (1988) mengemukakan bahwa kejahatan adalah tingkah laku manusia yang melanggar hukum yang ada. Kejahatan merupakan delik hukum yang mencakup peristiwa-peristiwa yang berlawanan ataupun bertentangan dengan asas-asas hukum didalam keyakinan hidup manusia dan tidak lepas dari undang-undang sekalipun (G.W. Bawengan, 1974: 22).

Sue Titus Reid mengemukakan bahwa kejahatan menjadi suatu perbuatan yang disengaja ataupun tidak disengaja dan melanggar hukum pidana secara tertulis ataupun melalui keputusan hakim. Menurutnya ciri-ciri kejahatan ini terdiri dari :

- a. Kejahatan menjadi tindakan yang dilakukan secara sengaja,
- b. Kejahatan merupakan pelanggaran didalam hukum pidana
- c. Kejahatan dilakukan tanpa adanya pembenaran yang diakui oleh hukum
- d. Kejahatan nantinya akan diberi sanksi oleh negara atas pelanggarannya.

Secara sosiologi kejahatan merupakan segala perilaku manusia yang memberikan banyak kerugian baik itu psikologi ataupun kehidupan bersama. Terlebih lagi, terjadinya bisa kapan saja dan dimana saja. Kejahatan juga termasuk didalam semua pelanggaran publik (Suhartono W. Pranoto, 2008: 39).

Maka dari itu, kejahatan harus segera di berantas karena menurut ilmu hukum, keberadaan kejahatan nantinya akan sangat besar berpengaruh di kehidupan masyarakat. Dalam hal ini, kejahatan membawa konsekuensi berupa sanksi hukum yang ditegakkan oleh aparat yang berwenang yaitu kepolisian.

1.5.10 Kepolisian

Menurut Satjipto, (2010) menyatakan bahwa kepolisian adalah alat negara yang mempunyai tugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban di masyarakat serta memberikan perlindungan kepada masyarakat. Kepolisian diartikan sebagai lembaga pemerintah yang terorganisir disuatu negara dengan tugas dan wewenangnya untuk bertanggung jawab memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, dan pelayanan masyarakat (Sadjiyono, 2006).

UU No 2 Tahun 2002 Pasal 13 menjelaskan bahwa Tugas Pokok Kepolisian Republik Indonesia adalah memelihara keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana hal tersebut sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia yang berwenang:

- a. Menerima laporan dan atau pengaduan
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.

- f. Melakukan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
- h. Mengambil sidik jari dan identifikasi lainnya serta memotret seseorang.
- i. Mencari keterangan dan barang bukti.
- j. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional.
- k. Mengeluarkan surat izin dan atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

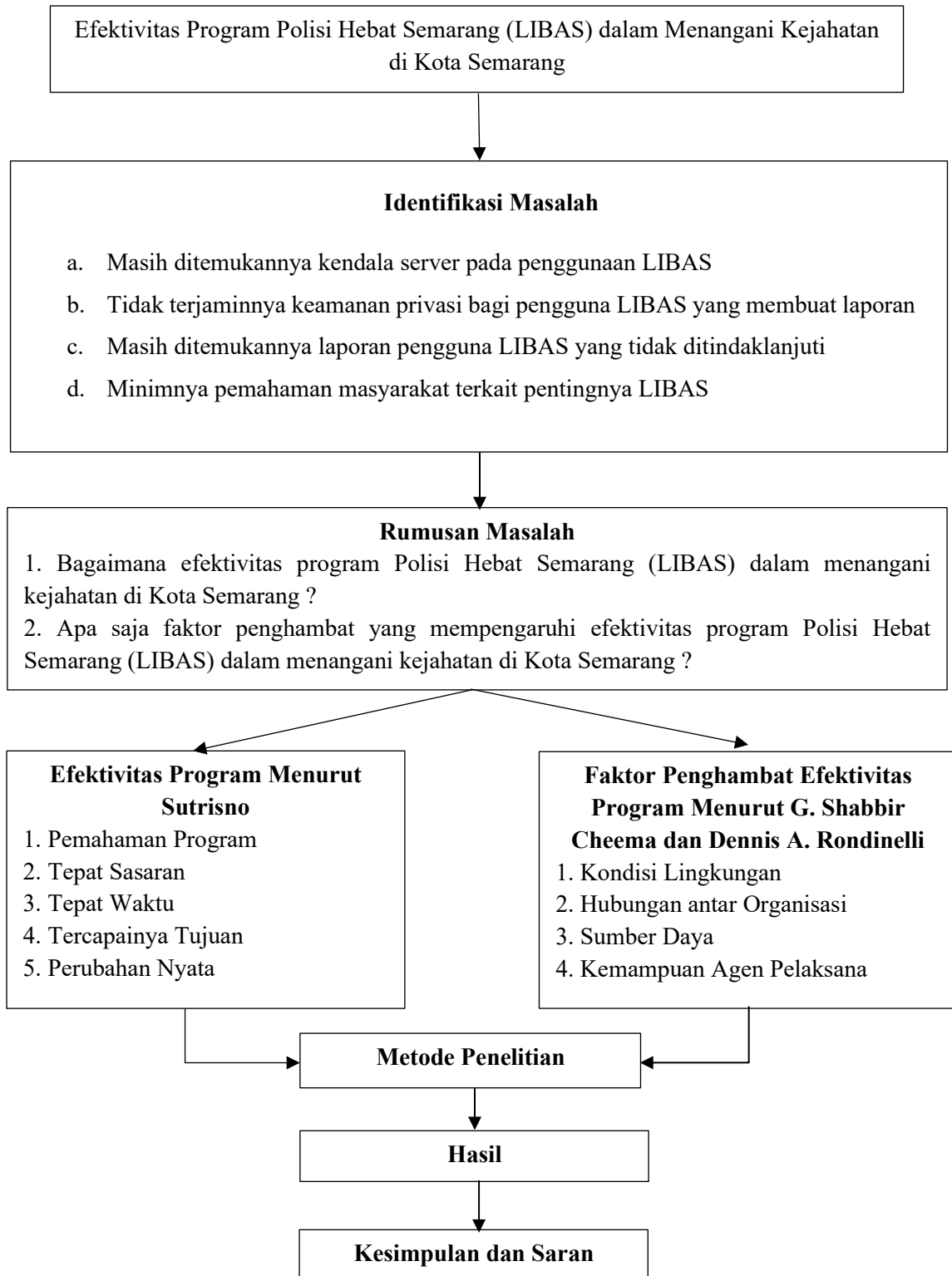
1.5.11 LIBAS

LIBAS (Polisi Hebat Semarang) merupakan program keluaran Polrestabes Semarang yang bertujuan memberikan kemudahan dalam membuat pengaduan atau laporan kejahatan secara online. Program ini sudah diluncurkan di Google Playstore pada April 2021 dan mulai diperkenalkan di masyarakat tanggal 8 Mei 2021. Selain untuk aduan, LIBAS juga memiliki berbagai macam fitur layanan kepolisian antara lain Satpas SIM, SKCK Online, Besuk Virtual, dan Program SPKT. Terdapat juga fitur layanan publik lokal seperti Ambulans Hebat, CCTV, Analitic, Info COVID, dan SIDATANG. Sementara, layanan publik keluaran Polrestabes Semarang yaitu E-Complaint, E-Pelaporan, SOS, dan TEBAS (Tim Elang Hebat).

Dilansir dari berita Suara Merdeka pada Selasa, 21 November 2023 melalui LIBAS ini Polrestabes Semarang meraih sebuah penghargaan yaitu Kategori Top

Inovasi Pelayanan Publik Terpuji di lingkup Pemda ataupun BUMN/BUMD 2023. Penghargaan tersebut diberikan secara langsung dari Menteri PANRB yaitu Abdullah Azwar Anas untuk KaPolrestabes Kota Semarang yaitu Kombes Pol Irwan Anwar.

1.6 Kerangka Berpikir



1.7 Definisi Konsep

1. Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS)

Efektivitas program LIBAS adalah mendeskripsikan sejauh mana LIBAS mampu mencapai tujuannya dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam membuat laporan kejahatan dan merespon laporan tersebut dalam kurun waktu yang cepat dan tepat. Efektivitas program juga bisa dilihat dari kemampuan LIBAS dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar. Maka, pemahaman masyarakat terhadap kegunaan program perlu diutamakan guna meningkatkan partisipasi aktif mereka sebagai kelompok sasaran. Dalam hal itu, apabila seluruh komponen tersebut telah tercapai maka, bisa membuat perubahan nyata bagi Kota Semarang yang lebih aman dan keberadaan LIBAS dapat dikatakan efektif.

2. Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Program LIBAS

Faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas program LIBAS bisa dideskripsikan melalui kondisi lingkungan yang mendorong masyarakatnya bisa paham manfaat dilaksanakannya program. Hubungan dengan pihak-pihak terkait seperti unit-unit polrestabes terutama masyarakat, sumber daya khususnya jumlah petugas yang berkewajiban menindaklanjuti laporan perlu dioptimalkan. Terakhir pastinya perlu ada kesiapan secara matang dari pihak polrestabes sebagai aktor utama dalam pembentuk LIBAS guna meminimalisir adanya kesalahan dalam keberjalanan proses penanganan laporannya.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah proses yang dilakukan untuk menurunkan konsep penelitian menjadi bagian-bagian tertentu supaya lebih mudah dipahami. Dalam penelitian Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam Menangani Kejahatan di Kota Semarang konsep penelitian menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007) dan Teori Implementasi Program G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli, (1983) sebagai berikut :

Tabel 1.6 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Dimensi	Gejala
Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam Menangani Kejahatan di Kota Semarang	Pemahaman Program Pemahaman program adalah dimensi yang digunakan untuk memastikan bahwa pihak yang bersangkutan telah memahami maksud dan tujuan dari dilaksanakannya program.	Dimensi pemahaman program dapat dideskripsikan dari tingkat masyarakat dalam memahami pentingnya penggunaan LIBAS. Gejala yang diamati dalam dimensi pemahaman program dapat ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna program, antara lain : <ul style="list-style-type: none">- Kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses fitur-fitur LIBAS- Pengguna LIBAS benar-benar paham akan fungsi dan pentingnya penggunaan LIBAS

		<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi LIBAS dilaksanakan secara menyeluruh
	<p>Tepat Sasaran</p> <p>Tepat sasaran adalah dimensi yang digunakan untuk memastikan ketepatan sasaran dari suatu program apakah sudah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya dan berdasarkan aturan yang disepakati sebelumnya</p>	<p>Dimensi tepat sasaran dapat dideskripsikan dari pengalaman pengguna sebagai kelompok sasaran pada saat mereka menggunakan LIBAS. Gejala yang diamati dalam dimensi tepat sasaran dapat ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna program, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - LIBAS mampu menjangkau sasaran utamanya yaitu masyarakat Kota Semarang - Seluruh masyarakat Kota Semarang sudah menggunakan LIBAS didalam kehidupan mereka - Masyarakat memilih menggunakan LIBAS dibandingkan datang langsung ke Polrestabes
	<p>Tepat Waktu</p> <p>Tepat waktu merupakan dimensi yang digunakan untuk memastikan keberjalanan suatu</p>	<p>Dimensi tepat waktu dapat dideskripsikan dari durasi respon penerimaan laporan hingga ke tahap tindak lanjut dan evaluasi laporan di LIBAS. Gejala yang diamati dalam</p>

	<p>program bisa dikatakan berhasil atau tidak dilihat dari pelaksanaannya akankah sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.</p>	<p>dimensi tepat waktu dapat ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna program, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adanya SOP tertulis sebagai pedoman pelaksanaan setiap proses layanan di LIBAS - Kecepatan respon awal penerimaan laporan LIBAS maksimal 5 menit - Kecepatan proses penanganan laporan LIBAS maksimal 1x24 jam - Review pengguna terhadap layanan LIBAS di Google Play Store LIBAS
	<p>Tercapainya Tujuan</p> <p>Tercapainya tujuan merupakan dimensi yang digunakan untuk memastikan akankah suatu program dapat dikatakan efektif apabila keberjalanannya mampu mencapai tujuan yang</p>	<p>Dimensi tercapainya tujuan dapat dideskripsikan dari kemampuan LIBAS untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Gejala yang diamati dalam dimensi tercapainya tujuan dapat ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna program, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - LIBAS menciptakan

	<p>telah ditetapkan sebelumnya.</p>	<p>perubahan positif pada kondisi Kota Semarang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keberadaan LIBAS mempercepat proses layanan polri - Penerapan LIBAS mampu mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan polri
	<p>Perubahan Nyata</p> <p>Perubahan nyata adalah dimensi yang digunakan untuk menganalisis akankah suatu program dapat memberikan efek atau dampak nyata kepada kelompok sasaran yang telah ditentukan sebelumnya seperti masyarakat.</p>	<p>Dimensi perubahan nyata dapat dideskripsikan dari dampak dan perubahan nyata yang dirasakan masyarakat sejak adanya LIBAS ini. Gejala yang diamati dalam dimensi perubahan nyata dapat ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna program, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keberadaan LIBAS memberikan rasa aman di masyarakat - Pengalaman pengguna yang merasa puas pada saat membuat laporan di LIBAS - Adanya LIBAS mampu merubah wilayah-wilayah yang rawan kejahatan di Kota Semarang

Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam menangani Kejahatan di Kota Semarang	Kondisi Lingkungan Lingkungan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu program sehingga kondisi lingkungan ini berpengaruh untuk menjadi pendorong ataupun penghambat dalam mencapai keberhasilan suatu program.	Faktor penghambat kondisi lingkungan dapat dideskripsikan dari upaya polrestabes dalam menciptakan lingkungan yang kondusif yaitu lingkungan yang mendukung penggunaan LIBAS. Gejala yang diamati pada faktor kondisi lingkungan dapat ditinjau dari pihak pengelola dan pihak pengguna program, antara lain : <ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat antusias terhadap sosialisasi LIBAS - Masyarakat mendukung penggunaan LIBAS - Banyak masyarakat yang minat untuk mendownload LIBAS
	Hubungan antar Organisasi Penerapan efektivitas program perlu disertai juga kerja sama yang optimal diantara organisasi ataupun instansi terkait guna mencaai kesepakatan	Faktor penghambat hubungan antar organisasi dapat dideskripsikan dari sejauh mana koordinasi antara unit-unit di dalam polrestabes pada saat menerima hingga menindaklanjuti laporan ataupun kerjasama dengan instansi luar guna menunjang keberjalanan LIBAS. Gejala

	<p>bersama dalam pengambilan keputusan sehingga dapat mewujudkan keberhasilan dari pelaksanaan program.</p>	<p>yang diamati pada faktor hubungan antar organisasi ini dapat ditinjau dari pihak pengelola dan pihak pengguna program, antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koordinasi maksimal antara unit-unit didalam polrestabes dalam menciptakan sistem LIBAS ramah pengguna - Koordinasi maksimal antara polrestabes dan polsek setempat dalam menangani laporan - Kerjasama polrestabes dengan instansi luar sebagai penunjang layanan LIBAS
	<p>Sumber Daya</p> <p>Sebenarnya sumber daya merupakan salah satu kebutuhan utama dalam mencapai tujuan program terutama sumber daya manusia. Selain itu, sumber daya non manusia juga sangatlah diperlukan sebagai penunjang</p>	<p>Faktor penghambat sumber daya dapat dideskripsikan dari ketersediaan sumber daya pada keberjalanan LIBAS yang berguna untuk mendorong keberhasilan program dalam menyediakan layanannya secara maksimal. Gejala yang diamati pada faktor sumber daya ini dapat ditinjau dari pihak pengelola program, antara lain :</p>

	<p>seperti keuangan dan waktu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan jumlah petugas berpengaruh dalam kelancaran tahap-tahap penanganan laporan - Kepastian jumlah anggaran mempengaruhi pelaksanaan upgrade sistem secara rutin - Dorongan fasilitas pendukung dapat membantu sosialisasi LIBAS lebih menarik
	<p>Kemampuan Agen Pelaksana</p> <p>Pelaksanaan program sangatlah diperlukan penilaian kemampuan pegawai yang relevan dengan kebutuhan program sehingga nantinya kinerja mereka dapat disesuaikan dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.</p>	<p>Faktor penghambat kemampuan agen pelaksana dapat dideskripsikan dari sejauh mana kesiapan dan kompetensi petugas-petugas polrestabes terutama operator LIBAS dalam memberikan layanan laporan kejahatan yang cepat dan tepat guna meminimalisir adanya kendala dalam setiap tahapannya. Gejala yang diamati pada faktor kemampuan agen pelaksana dapat ditinjau dari pihak pengelola dan pihak pengguna program, antara lain :</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Pemantauan dan evaluasi rutin guna menjamin kemampuan dari petugas LIBAS dan polisi RW - Kesesuaian antara tugas dengan keahlian dari masing-masing petugas lintas usia - Pengguna merasa puas akan kinerja dari petugas LIBAS
--	--	--

Sumber : Diolah Peneliti

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

(Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada *postpositivisme* untuk mengamati kondisi objek secara almah dengan instrumen kuncinya adalah peneliti itu sendiri. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah metode yang dilaksanakannya dengan cara mengamati kondisi mendalam dengan menambahkan adanya interaksi terhadap suatu fenomena sehingga nantinya hasil pengamatan bisa dituliskan dalam bentuk kata-kata.

Berdasarkan penjelasan diatas, metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif sangat sesuai dengan penelitian ini sehingga peneliti mampu menguraikan informasi dan data yang didapatkan melalui wawancara dengan informan, observasi di polrestabes, dan, dokumentasi di polrestabes dalam bentuk kalimat atau kata serta mengeksplorasi berbagai aspek yang sekiranya berkaitan dengan efektivitas program dan faktor penghambat yang mempengaruhinya dalam menangani kejahatan di Kota Semarang

1.9.2 Lokasi Penelitian

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa lokasi penelitian sebagai tempat dimana situasi sosial atau sebuah fenomena akan diteliti seperti sekolah, jalan, rumah, dan lembaga pemerintah. Maka dari itu, lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan peneliti untuk melakukan kegiatan agar bisa mendapatkan informasi dari suatu fenomena tersebut.

Tempat atau wilayah yang akan dijadikan lokasi pada penelitian kali ini adalah Polrestabes Kota Semarang yang beralamat di *Jl. DR. Sutomo No.19, Barusari, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah 50245 Telp. 024 844 4444 Website <https://restabessmg.jateng.polri.go.id/>*. Pemilihan lokasi ini didasarkan karena Polrestabes Kota Semarang merupakan institusi yang mengelola dan meluncurkan LIBAS, terutama *Presisi Comand Center (PCC)* merupakan bagian di polrestabes yang tugasnya untuk mengelola keberjalanan LIBAS, sehingga lokasi ini menjadi titik utama dalam mencari data terkait efektivitas program LIBAS dan faktor penghambatnya. Selain itu, peneliti juga melakukan

wawancara dengan pengguna aktif LIBAS yang pernah membuat laporan kejahatan secara *door to door*

1.9.3 Subjek Penelitian

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa subjek penelitian adalah pihak yang memiliki kaitan dengan yang diteliti untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang nantinya menjadi sampel dalam penelitian ini. Subjek didalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah menentukan informan secara sengaja berdasarkan dengan kriteria tertentu dan relevan dengan tujuan dari penelitian (Sugiyono, 2017). Teknik ini dipilih didalam penelitian karena peneliti membutuhkan informan yang benar-benar paham akan fenomena yang sedang diteliti sehingga nantinya data yang diperoleh dapat mendalam sesuai dengan konteks penelitian.

Oleh karena itu, peneliti telah menentukan 4 (empat) subjek yang dapat dijadikan informan pada penelitian ini, antara lain :

- a. Pengelola LIBAS bertanggung jawab dalam memastikan seluruh layanan yang diberikan pada LIBAS dapat berjalan secara terstruktur termasuk kesiapan dari petugas yang menangani laporan serta memantau keberjalanan sistem LIBAS termasuk dalam memberikan pemeliharaan server guna mencegah terjadinya kebocoran data ataupun *delay* yang dapat mengganggu proses penanganan laporan..
- b. Operator LIBAS bertanggungjawab dalam pengoperasian setiap tahap - tahapan layanan di LIBAS dapat berjalan dengan sistematis mulai dari proses penerimaan, penanganan, hingga evaluasi laporan diikuti juga

koordinasi yang maksimal antara unit-unit didalamnya berdasarkan SOP yang ada.

- c. Polisi RW memiliki integrasi dengan LIBAS yang ditempatkan di setiap wilayah rw di seluruh kelurahan Kota Semarang dengan tugasnya untuk memastikan bahwa di setiap rw yang mereka cakupi terdapat minimal 2 orang yang menggunakan LIBAS. Maka dari itu, Polisi RW juga menjadi pihak yang bertanggungjawab dalam menyebarluaskan informasi LIBAS di masyarakat Kota Semarang.
- d. Pengguna Aktif LIBAS yang pernah membuat laporan kejahatan, merupakan masyarakat yang sering menggunakan LIBAS untuk melaporkan kejahatan, sehingga nantinya mereka mampu memberikan data mendalam mengenai pengalamannya saat membuat laporan, mulai dari kemudahan, kecepatan, dan manfaat yang didapatkan dari adanya LIBAS.

Pemilihan informan ini didasari oleh pertimbangan dari pengalaman mereka yang relevan dengan topik penelitian. Informan dari pihak kepolisian dipilih untuk melihat dari aspek internal program seperti teknis, sistem, dan pembuatan. Sedangkan, informan dari pihak pengguna dipilih untuk mendapatkan informasi terkait pengalaman pada saat melapor kejahatan mulai dari aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keamanan dalam melapor.

1.9.4 Jenis Data

Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa jenis data terbagi menjadi data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kalimat, kata, ataupun gambar. Sedangkan, data kuantitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk angka.

Adapun, Jenis data pada penelitian kali ini adalah data kualitatif dengan menggambarkan kondisi atau permasalahan disertai bukti-bukti yang ada. Jenis data kualitatif pada penelitian bersifat deskriptif untuk menjelaskan fenomena atau permasalahan yang terjadi pada penelitian secara akurat dan disertai data yang tersaji melalui pengembangan teori yang telah ditentukan. Oleh karena itu, seluruh data terkait efektivitas program LIBAS baik itu fitur, jumlah laporan, hingga hasil review masyarakat dijabarkan dengan kata-kata yang sudah disesuaikan dengan teori untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian.

1.9.5. Sumber data

A. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari sumber utama di lapangan yang bersangkutan dengan tema dan tempat penelitian. Pada penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan pihak kepolisian dan informan pihak pengguna, observasi di polrestabes, dan dokumentasi di polrestabes.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diberikan melalui perantara seperti media. Pada penelitian ini, data sekunder didapatkan melalui artikel, berita, buku, atau jurnal yang berkaitan dengan efektivitas program yang menggunakan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007). Selain itu, didapatkan juga jurnal yang berkaitan dengan penggunaan LIBAS dan ditambah dengan website Polrestabes Kota Semarang, dan serta LIBAS itu sendiri.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

A. Wawancara

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan bentuk wawancara semi terstruktur yaitu peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan, tetapi tidak terlalu mengikat dan bisa menambahkan pertanyaan lain namun, tetap menyesuaikan respon dari informan penelitian untuk menyampaikan pandangan yang lebih luas. Adapun informan penelitian ini ditentukan dari *purposive sampling* yang terdiri dari 4 informan yaitu pengelola LIBAS, operator LIBAS, Polisi RW, dan pengguna LIBAS yang pernah membuat laporan kejahatan. Proses pelaksanaan wawancara dilakukan secara fleksibel mulai dari tatap muka ataupun daring melalui media komunikasi menyesuaikan dengan kondisi dari informan penelitian.

B. Observasi

Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mendatangi Polrestabes Semarang yaitu di bagian *Presisi Comand Center* (PCC) yang bertanggung jawab menjalankan LIBAS lalu mengamati kinerja LIBAS pada saat menangani laporan kejahatan. Observasi juga mencakup pemantauan terhadap sistem operasionalnya, kemampuan operator dalam mengkoordinasi unit unit didalamnya serta kerjasama dengan polsek setempat pada saat menangani laporan. Oleh karena itu, peneliti dapat memperoleh data yang lebih kaya terkait efektivitas program LIBAS dalam memberikan layanan masyarakat serta faktor penghambat yang mempengaruhinya dalam menangani kejahatan di Kota Semarang.

C. Dokumentasi

Pada penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung dalam bentuk gambar, grafik, arsip, video, ataupun laporan yang didapatkan langsung dari PCC pada saat wawancara dengan pihak pengelola ataupun operator LIBAS dan hasil observasi disana yang berkaitan dengan efektivitas program LIBAS serta faktor penghambat yang mempengaruhinya. Kemudian data tersebut dikaji lebih mendalam sehingga bisa mendukung atau menambah pembuktian atas topik yang sedang diteliti ini.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Miles & Huberman (1994) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum hal-hal pokok untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data pada tahap selanjutnya. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih sendiri data yang diperlukan untuk menganalisis efektivitas program LIBAS yang didapatkan melalui hasil wawancara dengan pihak polrestabes ataupun pihak pengguna, observasi dan dokumentasi di PCC serta memilih juga data yang berkaitan dengan faktor

penghambatnya setelah sebelumnya data-data tersebut sudah dibaca berulang kali.

2) Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan melalui uraian singkat, bagan, hingga hubungan antar kategori. Adapun penyajian data memiliki batasannya yaitu susunan atas informasi yang memberikan kemungkinan pengambilan tindakan dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini data yang telah terpilih akan disajikan secara naratif disertai gambar, tabel, ataupun matriks lainnya sehingga membantu peneliti dalam menjelaskan hubungan antara informan, tema permasalahan, dan dimensi teori yang digunakan guna mempermudah pemahaman terhadap pola penyajian data.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahapan yang awalnya bersifat sementara dari bukti-bukti lapangan yang terus berkembang sehingga perlu adanya verifikasi tentang pola, konsep, ataupun hubungannya. Lalu barulah kemudian kesimpulan terakhir dibuat. Penarikan kesimpulan di penelitian ini diawali dengan peneliti membuat ringkasan terkait efektivitas program LIBAS serta faktor penghambat yang mempengaruhinya. Lalu menafsirkan makna dari setiap data yang sudah dikelompokkan sesuai dengan teori-teori yang digunakan sehingga mampu menarik kesimpulan akhir yang berisi analisis permasalahan pada efektivitas program LIBAS secara lebih spesifik

1.9.8 Uji Keabsahan Data

William Wiersma menyatakan Uji keabsahan data kredibilitas dapat dilakukan dengan teknik triangulasi agar bisa meningkatkan validitas dari data yang ada serta memverifikasinya dengan informasi dari berbagai sudut pandang. (Sugiyono, 2022).

A. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan melalui pengecekan serta pencocokan data untuk menguji konsistensi dari informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber tetapi teknik yang sama sehingga nantinya akan memberikan hasil data yang berbeda dari sudut pandang yang juga berbeda, akan tetapi masih berkaitan dengan topik penelitian. Pada penelitian ini, triangulasi sumber berusaha membandingkan hasil wawancara dengan pihak polrestabes dan hasil wawancara dengan pihak pengguna. Data tersebut akan diperoleh dari sudut pandang yang berbeda sehingga nantinya dapat dianalisa kesesuaiannya guna menemukan data yang sifatnya tetap.

B. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan melalui pengecekan dan pencocokan data guna memperoleh data yang autentik dengan memverifikasi informasi yang telah ada melalui pendekatan yang berbeda seperti data hasil dokumentasi dengan data hasil wawancara tetapi, sumbernya tetap sama.. Pada penelitian ini, triangulasi teknik berusaha membandingkan data hasil wawancara dengan informan pihak polrestabes dan hasil catatan observasi di polrestabes,

kemudian kedua data tersebut dianalisis kesesuaiannya hingga akhirnya menemukan data yang bersifat tetap.

C. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara pengecekan wawancara, observasi, dokumentasi, dan teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda guna melihat konsistensi hasil yang didapatkan sehingga data tersebut tidak dipengaruhi oleh kondisi yang bersifat sementara. Pada penelitian ini, triangulasi waktu melakukan pengecekan data dengan mengkombinasikan data yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda hingga peneliti akhirnya berhasil mendapatkan data yang tidak bersifat sementara.

Pada penelitian terkait efektivitas program polisi hebat semarang (LIBAS), peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan menguji data dari hasil wawancara dengan informan pihak polrestabes yaitu pengelola LIBAS, operator LIBAS dan perwakilan Polisi RW dengan data dari hasil wawancara dengan informan pihak masyarakat yaitu pengguna aktif LIBAS yang pernah membuat laporan kejahatan. Maka dari itu, kedua data tersebut nantinya akan memiliki dua sudut pandang yang berbeda yaitu dari sudut pandang pihak kepolisian dan sudut pandang masyarakat. Lalu data akan dicocokkan hingga menemukan data yang bersifat tetap walaupun sudut pandangnya berbeda.

Selain itu, peneliti juga menggunakan triangulasi teknik yaitu menganalisa data dengan membandingkan data hasil wawancara dengan pihak polrestabes,

catatan observasi di polrestabes, dan hasil dokumentasi di polrestabes. Tidak hanya itu, dibandingkan juga data dari hasil wawancara langsung dengan pengguna LIBAS dan hasil review pengguna LIBAS di Google Playstore. Lalu seluruh data-data tersebut dicocokkan hingga menemukan data yang tidak bersifat sementara