

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian mengenai difusi inovasi aplikasi LIBAS di Kota Semarang menghasilkan beberapa poin krusial yang menggambarkan dinamika penerimaan teknologi keamanan di tengah masyarakat urban. Seluruh rangkaian analisis terhadap elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, hingga sistem sosial memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas strategi yang telah dijalankan oleh Polrestabes Semarang. Temuan lapangan menunjukkan bahwa proses penyebaran ide baru ini melibatkan interaksi kompleks antara kesiapan institusi dengan respon psikologis serta teknis dari warga selaku pengguna jasa. Sintesis dari hasil pembahasan tersebut dirumuskan ke dalam pokok-pokok pikiran sebagai berikut:

1. Proses difusi inovasi aplikasi LIBAS telah berhasil melewati tahapan penting dalam kerangka teori Rogers, mulai dari tahap pengetahuan hingga keputusan adopsi. Polrestabes Semarang menunjukkan efisiensi organisasi yang tinggi melalui percepatan pengembangan aplikasi dan penggunaan saluran komunikasi multimoda. Integrasi antara media sosial sebagai pembentuk kesadaran awal dengan komunikasi interpersonal melalui program RT *Smart* terbukti efektif dalam memangkas ketidakpastian calon pengguna. Karakteristik inovasi yang menawarkan keunggulan relatif berupa akurasi GPS *real-time* dan pemangkasan birokrasi menjadi daya tarik utama yang mempercepat laju adopsi. Meskipun demikian, proses difusi masih berada pada fase tantangan

dalam hal keberlanjutan penggunaan, di mana masyarakat mulai menuntut konsistensi pemeliharaan sistem pasca-adopsi agar nilai guna aplikasi tetap terjaga dalam jangka panjang. Perlu dicatat bahwa temuan ini dihasilkan dari penelitian yang bersifat *cross-sectional* dengan cakupan informan terbatas pada pengguna aktif aplikasi, sehingga perspektif kelompok non-adopter yang memilih tidak menginstal aplikasi belum tertangkap secara sistematis. Kondisi ini membatasi generalisasi temuan terhadap keseluruhan dinamika difusi yang sesungguhnya terjadi di masyarakat Kota Semarang.

2. Keberhasilan penyebaran aplikasi LIBAS didorong oleh beberapa faktor pendukung utama yang saling melengkapi. Dukungan struktur organisasi melalui *Presisi Command Center* (PCCP) yang solid memberikan jaminan responsivitas fisik yang nyata bagi pengguna. Peran pimpinan opini seperti pengurus RT/RW serta testimoni positif dari sesama warga memperkuat norma keamanan digital di tingkat akar rumput. Selain itu, keselarasan fitur aplikasi dengan gaya hidup digital masyarakat urban Semarang mempermudah proses integrasi teknologi ke dalam aktivitas keseharian warga. Sebaliknya, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu menjadi perhatian serius guna mencegah diskontinuasi penggunaan. Hambatan teknis berupa beban aplikasi yang dirasakan berat pada perangkat spesifikasi rendah serta ketergantungan tinggi pada stabilitas sinyal internet menjadi kendala fisik yang nyata. Hambatan manajerial yang terlihat dari kurangnya keterpaduan kanal informasi resmi dan stagnasi pembaruan data di dalam aplikasi dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik. Secara psikologis, kekhawatiran akan keamanan data

pribadi dan keraguan terhadap perlindungan privasi digital tetap menjadi beban mental yang menghambat sebagian masyarakat untuk memberikan komitmen penuh terhadap inovasi ini. Kesuksesan difusi di masa depan sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam memitigasi hambatan-hambatan tersebut melalui transparansi tata kelola dan optimasi performa teknologi. Kendati demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan berupa ketidakmampuan peneliti untuk memverifikasi secara mandiri data kuantitatif seperti jumlah pengguna aktif dan statistik laporan yang seluruhnya bersumber dari keterangan informan kunci, sehingga akurasi angka-angka tersebut sepenuhnya bergantung pada validitas informasi yang diberikan oleh pihak Polrestabes Semarang. Di samping itu, fokus geografis yang terbatas pada Kota Semarang menjadikan pola faktor pendukung dan penghambat yang ditemukan belum tentu berlaku pada konteks kota atau daerah lain dengan karakteristik sosial dan infrastruktur digital yang berbeda.

4.2 Saran

Hasil evaluasi terhadap berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam proses difusi aplikasi LIBAS memberikan dasar bagi perumusan langkah-langkah strategis di masa depan. Upaya penyempurnaan layanan publik berbasis digital memerlukan perhatian khusus pada aspek keberlanjutan operasional serta penguatan kepercayaan masyarakat. Rekomendasi yang diajukan dalam bagian ini ditujukan untuk mengoptimalkan potensi teknologi sekaligus memitigasi kendala manajerial maupun teknis yang ditemukan selama penelitian berlangsung.

Beberapa saran aplikatif yang dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola dan instansi terkait adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini telah mengaplikasikan teori difusi inovasi Rogers dalam membedah fenomena adopsi teknologi keamanan publik berbasis digital, namun cakupannya masih terbatas pada perspektif pengguna aktif di satu kota. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas objek kajian dengan membandingkan pola difusi aplikasi serupa di beberapa kota besar lain di Indonesia guna menguji konsistensi kerangka teoritis Rogers dalam berbagai karakteristik sistem sosial yang berbeda. Selain itu, pendekatan longitudinal perlu dipertimbangkan untuk menangkap dinamika keberlanjutan penggunaan pasca-adopsi yang dalam penelitian ini belum dapat dipotret secara utuh akibat keterbatasan desain *cross-sectional*. Integrasi perspektif non-adopter sebagai kelompok yang secara sadar menolak atau mengabaikan inovasi juga penting untuk memperkaya pemahaman mengenai faktor penghambat difusi yang sesungguhnya dalam kajian administrasi publik berbasis digital.
2. Bagi Polrestaes Kota Semarang selaku pengelola aplikasi LIBAS, terdapat lima langkah strategis yang perlu segera ditindaklanjuti. Pertama, pengembang aplikasi perlu memprioritaskan optimasi perangkat lunak agar tetap responsif dan ringan saat dijalankan pada berbagai spesifikasi ponsel masyarakat. Pengurangan beban memori dan peningkatan efisiensi penggunaan data seluler sangat krusial agar fitur darurat tidak terkendala oleh masalah teknis seperti *loading* yang lama atau aplikasi yang tiba-tiba berhenti (*force close*), mengingat hambatan teknis ini terbukti melemahkan kepercayaan pengguna justru pada

momen paling kritis. Kedua, Polrestabes Semarang sebaiknya membentuk tim khusus untuk mengelola narasi dan konten di berbagai platform digital secara terpadu, dengan kehadiran akun resmi yang aktif dan terpusat guna menghindari fragmentasi informasi yang menciptakan keraguan publik terhadap keaktifan layanan. Ketiga, pihak kepolisian perlu melakukan sosialisasi yang lebih transparan mengenai protokol perlindungan data pribadi pengguna, termasuk penjelasan eksplisit mengenai mekanisme enkripsi NIK dan data lokasi, sebagai langkah konkret untuk mereduksi hambatan psikologis yang menjadi temuan signifikan penelitian ini. Keempat, fokus manajemen harus bergeser dari sekadar peningkatan jumlah pengunduh menuju strategi retensi pengguna melalui pembaruan data laporan dan statistik penanganan kasus secara *real-time*, guna memperkuat atribut *observability* yang terbukti menjadi faktor penentu keberlanjutan penggunaan. Kelima, program sosialisasi tatap muka melalui RT *Smart* harus terus dipertahankan dan diperluas cakupannya dengan melibatkan tokoh masyarakat secara lebih intensif sebagai duta keamanan digital, sehingga penggunaan aplikasi LIBAS bertransformasi menjadi bagian dari norma keamanan kolektif yang dijaga bersama oleh seluruh lapisan warga Semarang. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran bahwa partisipasi aktif dalam menggunakan kanal pelaporan digital bukan sekadar kemudahan pribadi, melainkan kontribusi nyata terhadap stabilitas keamanan lingkungan secara bersama.