

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik dalam sistem informasi melalui aplikasi LIBAS di Polrestabes Semarang dan mengetahui proses sosialisasi serta memperkenalkan inovasi aplikasi LIBAS kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS di Polrestabes Semarang, yang digunakan untuk melaporkan tindak kejahatan secara digital merupakan bentuk penyesuaian institusi kepolisian Polrestabes Semarang terhadap tuntutan reformasi birokrasi dan salah satu bentuk transformasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era perkembangan teknologi informasi. Penerapan *e-government* ini juga sebagai upaya pembaruan tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas.

Dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi LIBAS menunjukkan hasil yang beragam. Kekuatan utama di aplikasi LIBAS terdapat pada indikator *tangible*, dan *empathy*. Hal tersebut dibuktikan melalui beberapa tanggapan dari pengguna yang merasa bahwa memberikan kemudahan pelayanan dengan fasilitas-fasilitas yang mendukung seperti fitur yang disediakan cukup lengkap serta memiliki fitur darurat. Selain itu petugas memiliki rasa peduli dengan menjawab pertanyaan pelapor serta memberikan arahan dan solusi dalam menindaklanjuti laporan. Pada aspek *responsiveness* sudah baik namun terkadang

masih terdapat kendala jaringan, untuk respon dari petugas juga sudah baik dalam menindaklanjuti sebuah laporan. Tetapi aplikasi LIBAS tidak memenuhi aspek *reliability* karena tidak memiliki ketepatan waktu yang jelas pada SOP sehingga masyarakat merasa bahwa aplikasi tersebut tidak dapat diandalkan dan masih lemah dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat terkait keamanan data pengguna. Terakhir pada aspek assurance pelayanan masyarakat memiliki nilai 50:50 terhadap kepercayaan kepada kepolisian mengenai keamanan data pribadi.

Pada proses sosialisasi aplikasi LIBAS yang dilakukan oleh petugas Polrestabes Semarang belum berjalan secara optimal baik secara konsistensi, jangkauan yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat Kota Semarang yang belum mempunyai pengetahuan tentang adanya inovasi aplikasi LIBAS. Sosialisasi belum dilakukan secara menyeluruh atau merata meskipun disetiap tahunnya total pendownload mengalami peningkatan. Di lihat dari setengah jumlah warga Kota Semarang yang belum mendownload, dengan adanya target 2 pendownload di setiap rumah masing-masing wilayah menunjukkan bahwa belum memenuhi target yang diinginkan. Sosialisasi secara online dapat menjangkau lebih luas, kreatif sehingga menarik perhatian masyarakat.

Keterbatasan dari penelitian ini yaitu pada jangkauan informan yang rata-rata mengambil contoh dari masyarakat masih memiliki pemahaman literasi perkembangan teknologi yang tinggi. Tetapi peneliti melakukan pemilihan informan menggunakan prinsip kecukupan data yang berarti wawancara akan dihentikan ketika informasi yang

diperoleh hasilnya sama. Informan yang dipilih juga lingkungan yang masih paham atau melek teknologi informasi sehingga informan yang dalam kategori umur sudah tidak produktif adanya keterbatasan pemahaman pengetahuan teknologi informasi dan kurang mengetahui hadirnya inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS.

4.2 Saran

1. Bagi Polrestaes Semarang, terutama divisi TIK Presisi Command Center perlu melakukan pengoptimalan sistem yang lebih memiliki tatanan yang ramah pengguna, lebih transparansi terkait kolom kritik dan saran yang ada di dalam aplikasi LIBAS. Melakukan pembaruan SOP yang lebih lengkap dan terstruktur untuk mendapatkan kepercayaan publik, membuat penjelasan atau panduan disetiap fitur layanan dan cara penggunaannya. Memperbarui strategi sosialisasi yang lebih efektif dengan memiliki konsistensi dalam melaksanakannya dan membuat rekapan data sebelum dan sesudah melakukan sosialisasi sehingga dapat mengetahui adanya perubahan atau tidaknya untuk menjadi bahan evaluasi.
2. Bagi Pemerintah Kota Semarang, meningkatkan kolaborasi dengan Polrestaes Semarang dengan memberi dukungan kebijakan pada pengembangan penggunaan aplikasi LIBAS yang bertujuan untuk penguatan pelayanan publik berbasis *e-government* yang dimana Kota Semarang sebagai *smart city*. Membantu melakukan sosialisasi melalui program-program pemerintah secara *offline* maupun *online*.
3. Bagi masyarakat, berpartisipasi dengan berperan aktif menggunakan aplikasi LIBAS sebagai wadah pelayanan publik dalam pelaporan tindak kejahatan di Kota Semarang.

Ikut serta memperkenalkan aplikasi LIBAS di forum masyarakat lingkungan sekitar seperti rapat karangtaruna, arisan PKK, rapat bapak-bapak dan lain sebagainya.