



**ANALISIS INOVASI PELAYANAN DI KEPOLISIAN DAERAH  
JAWA TENGAH (STUDI KASUS *SMILE POLICE*)**

**SKRIPSI**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas  
Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Nina Wahyuni**

**NIM : 14020114130062**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nina Wahyuni
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114130062
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**“Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *Smile Police*)”**

adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Desember 2017  
Pembuat Pernyataan

Nina Wahyuni  
NIM. 14020114130062

## HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *Smile Police*)  
PENYUSUN : Nina Wahyuni  
NIM : 14020114130062  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM : STRATA - 1

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata-1


Semarang, 31 Januari 2018

Dekan

Wakil Dekan

  
Dr. Suharto, M.Si


NIP. 19660727.199203.1.001

  
Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002


### Dosen Pembimbing

1. Dra. Maesaroh M,Si


  
(.....)

### Dosen Penguji

1. Dra. Hesti Lestari M.S

  
(.....)

2. Dr. Kismartini, M.Si

  
(.....)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Untuk kedua orang tua ku tercinta...*

*Atas segala doa, jerih payah dan dukungan yang tiada hentinya*

*Yang tak akan cukup untuk kubalas*

*Semoga kelak cinta dariNya atas segala kebahagiaan di dunia dan akhirat yang akan mencukupkan untuk membalas semua kebaikan Ibu dan Ayah*

*Aamiin*

**JUDUL** : ANALISI INOVASI PELAYANAN DI KEPOLISIAN DAERAH  
JAWA TENGAH (STUDI KASUS *SMILE POLICE*)  
**NAMA** : NINA WAHYUNI  
**NIM** : 14020114130062

---

### ABSTRAK

Kondisi masyarakat saat ini telah mengalami suatu perkembangan dimana masyarakat semakin berani untuk mengungkapkan aspirasi, kebutuhan dan tuntutan nya kepada pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik maka, Kepolisian Daerah Jawa Tengah meluncurkan inovasi *Smile Police*. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi milik Rogers untuk menganalisis bagaimana inovasi *Smile Police* dan teori faktor pendorong dan penghambat inovasi di sektor publik milik Clark dan Albury. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *Smile Police* memiliki *relative advantage*, *compability*, *triability* dan *observability* namun masih mengalami *complexity*. Inovasi *Smile Police* memiliki faktor pendorong yaitu dorongan politik, tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi dan tekanan untuk meningkatkan layanan namun terdapat faktor penghambat yaitu ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*, teknologi ada namun terhambat budaya dan penatan organisasi, dan tidak ada penghargaan atau insentif. Saran yang diberikan adalah perlunya sosialisasi secara berkelanjutan dengan sasaran yang tepat, perekrutan pegawai *outsourcing* yang memiliki keahlian di bidang TI, membuka kerjasama dengan rekanan baru dan pemberian penghargaan atau insentif kepada anggota yang mengawaki *Smile Police*.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi, *Smile Police*, Kepolisian Daerah Jawa Tengah

**TITLE : THE ANALYSES OF SERVICE INNOVATION IN  
KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH (A CASE STUDY  
OF SMILE POLICE)**

**NAME : NINA WAHYUNI**

**NIM : 14020114130062**

---

**ABSTRACT**

*The condition of society today have increased where society are more courageous to express their aspirations, needs and demands to government toward better public service delivery. As an effort to improve the quality of public services, the government has taken various ways continuously for improvement of public services in order to make first-rate realization of public services. One effort to improve the quality of public services is to do public service innovation. As an effort to improve the public service, Kepolisian Daerah Jawa Tengah launched an innovation called Smile Police. The writer uses attributes of innovation theory from Rogers and the theory of innovative driving and inhibiting factors in public sector from Clark and Albury to analyze how Smile Police's innovation works. The results showed that the implementation of Smile Police innovation has not only relative advantage, compability, triability and observability but also complexity. The driving factors of Smile Police's innovation are political push, economic pressure and increased efficiency and pressure to improve services, while the inhibiting factors are the excessive dependence on high performer, technology exists but inhibited by cultural and organizational barriers, and no rewards or incentives. The writer suggests to held sustainable socialization with the right target, recruit outsourced employees with expertise in IT, build cooperation with new partners and give awards or incentives to the members represented Smile Police.*

**Key words: Public service, Innovation, Smile Police, Kepolisian Daerah Jawa Tengah**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *Smile Police*). Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Kismartini, M.Si selaku dosen penguji dan dosen wali atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, M.S selaku dosen penguji atas masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak AKBP Arief Bahtiar, S.IK, M.M, Bapak Yudy Arto Wiyono, S.IK, M.Hum, Bapak AKBP Maryana, Bapak Drs. Iskron, Ibu Eky Rosada dan segala anggota SPKT, Bid Humas serta Bid TI atas segala antusiasme, keramahan, kebaikan dan

telah mempermudah penulis untuk melakukan penelitian, wawancara dan mengambil data.

7. Kedua orang tua tercinta: Bapak Edy Haryanto dan Ibu Yuli Sukartini atas segala doa, kasih sayang, semangat dan dukungan yang tidak pernah ada habisnya. Rasanya segala ucapan terima kasih dan maaf tidak akan pernah cukup untuk membalas segala cinta yang telah diberikan. Semoga cintaNya lah yang akan mencukupkan untuk memberikan keberkahan, kemudahan dan kebahagiaan di dunia akhirat untuk Ibu dan Ayah.

8. Bulek Lies dan Om Nardi. Keluargaku yang telah memberikan kehangatan dan suasana rumah di kota rantau ini.

9. Adiku Syabrina Narlisa Sinta. Nina kecil yang sudah tidak kecil lagi. Sayang dan akan kangen selalu sama *dede*.

10. Teruntuk yang paling spesial, Rama Duluber yang telah membuat kehidupan di kota rantau ini menjadi lebih berwarna. Terima kasih untuk hari-hari bersama yang telah dilalui dengan banyak hal yang rasanya tidak akan cukup untuk tertulis disini. Terima kasih selalu memudahkan segala urusanku, untuk segala cerita dan untuk tempat berbagi suka dan duka. Tetap semangat dan bahagia selalu ya!

11. Sahabatku Annisa Pratiwi dan Dewi Laras W. Terima kasih telah menjadi sosok tulus yang dekat walau dalam jauh, yang tetap mengerti dan menghargai walau tanpa tanya. Selalu sayang kalian *bestie for lyfeku*.



12. Ayu Maharsi Cendanawangi. Terima kasih telah menjadi patner berjuang untuk menyelesaikan skripsi dengan segala prosesnya. Untuk segala kenangan mulai dari serunya main hingga paling sering tidur di kosanku. Akan kangen sama Cens!
13. Untuk *sisterku* Rona Patmasari yang telah menemani penulis dan menjadi tempat berbagi cerita. Tetap jadi *sisterku* yang estetik yang menjadi panutan dalam sabar dan ikhlasnya menghadapi sesuatu. Semangat *skripsweetnya* ya seus!
14. Calon Istri Idaman: Sandra Alya Agnesita Sufi, Melvina Sabrina, Cita Noviana dan Haniyah Khoiriyah
15. Keluarga BPH Inti: Shelmshih, Dio, Cende'e, Bu Qi, dan Ojan yang memberikan arti bahwa kalian lebih dari sekedar orang-orang yang disatukan oleh struktur dan fungsi organisasi. Terima kasih selalu menjaga silaturahmi walau sudah lengser berjuta tahun lalu.
16. Dwi Eki Liansyah, Fajrul Umami, Vincencius Dimas dan Jeremy Prasetyo. Terima kasih telah mengisi hari-hari *gabut* penulis dengan karejo, balik bareng, makan makan atau *official* jalan-jalan.
17. Nadia Ulfa Divani yang dekat sejak pengumuman SBMPTN. Terima kasih untuk segala obrolan mulai dari besok daftar permud hingga daftar sidang. Ingat semboyan *tuday is the day lha* ya sampai nanti kita berjuang mencari berlian wkwk.
18. Cigku Jogjes, Huehue Club, Ilalang dan Sabana Run. Berkat kalian aku selamat dari kegabutan. Teruskan gas gas sar ser war wer kuy!

19. Teman - teman Administrasi Publik Kelas 2 2014. Terima kasih atas segala masa-masa indah kuliah, canda tawa di kelas dan obrolan tidak jelas di grup kelas yang akan selalu dirindukan. Semoga kita sukses ya!
20. Teman-teman Administrasi Publik 2014: Publicseismic. Kalian hebat, kalian keren. Administrasi Publik? Satu rasa, satu jiwa, Publik Jaya!
21. Kost Puteri Lersca: Mak Ily, Reinajong, Mba Lovita, Ronskih, Mba Nimas, Mba Hana, Mba Irene, Dwi, Mba Friska, Mba Mila, Khesia, Nadip dan Kiki yang telah membantu dan membuat kehidupan anak kosan menjadi lebih indah.
22. HMJ AP 2014, 2015, 2016 dan adi-adik Administrasi Publik 2015. Terimakasih telah menjadi tempat belajar, tempat berproses dan tempat bertumbuh. Semakin sukses ya HMJ AP!
23. Keluarga PSDM: Bos Hen, Bos Dimas, Mba Mita, Pak Cu, Kak Eda, Mas Danial, Aji, Maul, Kiki, Jati dan AW
24. Panitia Helpdesk & Call Center SNMPTN SBMPTN 2016. Senang bisa mendapatkan kesempatan untuk mengenal dan kerja bareng kalian.
25. Bebifes: Kaka Ayin (Nur Fitria Arini), Ikis Bubay (Dewi Prabandari,) dan Ronskih Hadid (Rona Patmasari). Yuk realisasikan wacana wacana kita.
26. Temen bimbingan Ibu Maesaroh: Diyah, Bella, Eki, Yulinar, Mba Nan dan Moe. Tetap semangat *guys!*
27. Ghost: Wiwid, Cencen, Atikah, Dado, Arin, Nadip, Maman, Isti dan Aji.
28. KKN TIM II 2017 Kecamatan Patebon, khususnya Desa Jambuarum: Ipong, Jeni Veromita, Key Ros, Himski, Wahyu dan Mas Kholil. *Sing ker! cokot boyo!*

29. Oh Wonder, Honne dan *playlist* Spotify. Kalian memang teman skripsweet terbaik. Untuk tvN, SBS, dan KBS yang telah menghibur penulis dan menghadirkan wajah wajah penyemangat hari: Lee Min Hoo, Nam Jo Hyuk, Lee Jong Suk dan Ji Chang Wook. *Saranghae Oppa*.

30. Pihak – pihak lain yang telah memberikan kontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik yang telah diberikan selama penyusunan skripsi, maka penulis ucapkan terima kasih dan hanya dapat memanjatkan do'a semoga kebaikan tersebut dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dan merupakan suatu amal kebaikan di sisi Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Semarang, 31 Januari 2018

Nina Wahyuni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	14
1.3    Tujuan Penelitian.....	14
1.4    Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1    Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2    Kegunaan Praktis .....	14
1.5    Kajian Teori.....	15
1.5.1    Penelitian Terdahulu .....	18
1.5.2    Administrasi Publik.....	18
1.5.3    Manajemen.....	26

1.5.4	Manajemen Publik.....	28
1.5.5	Pelayanan Publik.....	29
1.5.6	Reformasi Pelayanan Publik .....	34
1.5.7	Inovasi.....	37
1.6	Operasionalisasi Konsep/Fenomena Penelitian.....	44
1.7	Metode Penelitian.....	49
1.7.1	Desain Penelitian.....	49
1.7.2	Situs Penelitian.....	50
1.7.3	Subyek Penelitian.....	50
1.7.4	Jenis Data .....	51
1.7.5	Sumber Data.....	52
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data.....	53
1.7.7	Analisis dan Interpretasi Data.....	55
1.7.8	Kualitas Data.....	57
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>		<b>59</b>
2.1	Gambaran Umum Provinsi Jawa Tengah.....	59
2.2	Gambaran Umum Kepolisian Daerah Jawa Tengah .....	63
2.2.1	Sejarah Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	63
2.2.2	Visi Misi Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	64
2.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi Kepolisian Daerah Jawa Tengah .....	65
2.2.4	Struktur Organisasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	68
2.3	Gambaran Umum Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah .....	69
2.3.1	Tugas dan Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah .....	69
2.3.2	Tugas dan Fungsi Urusan Perencanaan dan Administrasi serta Kepala Siaga Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah ..	71

2.4	Gambaran Umum Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	72
2.4.1	Tugas dan Fungsi Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	73
2.4.2	Tugas dan Fungsi Sub Bidang Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	74
2.5	Gambaran Umum Bidang Teknologi Informasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	75
2.5.1	Tugas dan Fungsi Bidang Teknologi Informasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	76
2.6	Inovasi Smile Police Kepolisian Daerah Jawa Tengah .....	77
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA .....</b>		<b>80</b>
3.1	Profil Informan .....	81
3.2	Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus <i>Smile Police</i> ).....	82
3.2.1	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif.....	82
3.2.2	<i>Compability</i> atau Kesesuaian .....	96
3.2.3	Complexity atau Kerumitan .....	103
3.2.4	Kemungkinan Dicoba.....	106
3.2.5	Kemudahan Diamati.....	108
3.3	Faktor Pendorong .....	110
3.3.1	Dorongan Politik .....	110
3.3.2	Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi.....	112
3.3.3	Tekanan untuk Meningkatkan Layanan .....	113
3.4	Faktor Penghambat.....	116
3.4.1	Keengganan Menutup Program yang Gagal .....	116
3.4.2	Ketergantungan Berlebih terhadap <i>High Performer</i> .....	117
3.4.3	Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi.....	119
3.4.4	Tidak Ada Penghargaan atau Insentif .....	121

3.4.5	Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan .....	122
3.4.6	Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan .....	124
3.4.7	Tekanan dan Hambatan Administratif .....	125
3.4.8	Budaya <i>Risk Aversion</i> .....	126
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>128</b>
4.1	Inovasi <i>Smile Police</i> di Kepolisian Daerah Jawa Tengah .....	129
4.1.1	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif.....	129
4.1.2	<i>Compability</i> atau Kesesuaian .....	137
4.1.3	Complexity atau Kerumitan .....	140
4.1.4	Kemungkinan Dicoba.....	142
4.1.5	Kemudahan Diamati.....	143
4.2	Faktor Pendukung.....	144
4.2.1	Dorongan Politik .....	144
4.2.2	Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi.....	145
4.2.3	Tekanan untuk Meningkatkan Layanan .....	146
4.3	Faktor Penghambat.....	148
4.3.1	Keenganan Menutup Program yang Gagal .....	148
4.3.2	Ketergantungan Berlebih terhadap <i>High Performer</i> .....	149
4.3.3	Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi .....	149
4.3.4	Tidak Ada Penghargaan atau Insentif .....	150
4.3.5	Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan .....	151
4.3.6	Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan .....	152
4.3.7	Tekanan dan Hambatan Administratif .....	153
4.3.8	Budaya <i>Risk Aversion</i> .....	153
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>155</b>
5.1	Kesimpulan.....	155

5.1.1	Inovasi Smile Police di Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	155
5.1.2	Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi Smile Police di Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	158
5.2	Saran.....	160
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>162</b>



## **DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM**

Diagram 1.1 Jumlah Pengguna Panic Button Smile Police Januari 2017 – November 2017.....	10
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Provinsi Jawa tengah Tahun 2008 – 2012.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Administratif Provinsi Jawa Tengah.....	59
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	68
Gambar 2.3 Logo <i>Smile Police</i> .....	79
Gambar 3.1 Ruang SPKT dan <i>Command Center</i> .....	95
Gambar 3.2 <i>Command Center</i> Kepolisian Daerah Jawa Tengah.....	96
Gambar 3.3 Polwan SPKT yang Sedang Bertugas.....	120

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Interview Guide*

Lampiran 2 Foto Narasumber

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelian

