

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA

Penulis telah melakukan penelitian tentang Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *Smile Police*). Pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai hasil penelitian secara kualitatif berdasarkan observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa narasumber atau informan. Narasumber atau informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan proses penentuan menggunakan *purposive sampling*. Wawancara kepada narasumber atau informan dilakukan dengan menggunakan daftar pedoman wawancara atau *interview guide* yang berisi pertanyaan sesuai fenomena penelitian yang akan diteliti. Hasil penelitian yang diperoleh akan diuraikan dalam bentuk jawaban dari hasil wawancara dengan narasumber atau informan.

3.1 Profil Informan

| No | Nama | Keterangan |
|----|-------------------------------|---|
| 1 | AKBP Arief Bahtiar, S.IK, M.M | Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah |
| 2 | Yudy Arto Wiyono, S.IK, M.Hum | Kepala Sub Bagian Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah |
| 3 | AKBP Maryana | Kepala Sub Bagian Teknologi Komunikasi Bidang Teknologi Informasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah |
| 4 | Drs. Iskron | Kepala Urusan Perencanaan dan Administrasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah |
| 5 | Vega Dhila Prasetya | Masyarakat pengguna <i>Smile Police</i> (Youtuber yang mengulas aplikasi <i>Smile Police</i>) |

3.2 Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus *Smile Police*)

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah melakukan berbagai langkah perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima dengan melakukan inovasi. Inovasi didalamnya memiliki atribut. Atribut dalam inovasi digunakan untuk mengetahui dan memahami bagaimana inovasi di suatu instansi. Pada bagian ini akan diketahui bagaimana inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang akan dijelaskan dengan menggunakan atribut inovasi.

3.2.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi yang dilakukan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Kebaruan tersebut tidak harus berupa produk baru melainkan bisa berupa cara-cara, metode, sikap, ataupun kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasakan kemudahan dalam menerima pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena

mempunyai komponen yang sangat penting. Dari pengukuran tersebut dapat diketahui bagaimana inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa tengah apakah memiliki keuntungan ataupun nilai lebih dari inovasi atau pelayanan sebelumnya.

3.2.1.1 Nilai Ekonomi

Suatu inovasi harus mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya. Terdapat perbedaan dalam hal anggaran yang dikeluarkan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah terkait adanya inovasi *Smile Police*. Dalam melaksanakan inovasi pelayanan, saat ini *Smile Police* tidak memiliki anggaran operasional sendiri seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Berkaitan dengan anggaran *Smile Police* saat ini masih menginduk anggaran di tahun 2017 menggunakan anggaran jasa telekomunikasi yang masuk di Bidang Teknologi Informasi. Anggaran jasa telekomunikasi bekerjasama dengan Telkom. Anggaran *Smile Police* yang masuk kedalam anggaran jasa telekomunikasi berbagi dengan anggaran telepon, satelit dan sebagainya. Apabila ada kekurangan dana maka dipinjamkan oleh Telkom. Selanjutnya nanti akan di ganti oleh negara. Sebelumnya sudah ada MOU antara Kapolri dengan Menteri Keuangan, jika ada kekurangan sesuai dengan kewajaran maka bisa ditagihkan ke negara.” (Wawancara hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa adanya inovasi *Smile Police* saat ini belum memiliki pos anggaran tersendiri melainkan anggaran *Smile Police* masih menginduk dalam anggaran jasa telekomunikasi Bidang Teknologi Informasi. Selama menginduk dengan anggaran jasa telekomunikasi, operasional

Smile Police harus berbagi dengan pos-pos anggaran lainnya seperti pos anggaran telepon, satelit dan pos anggaran lainnya.

Smile Police merupakan suatu inovasi yang menjadi terobosan kebanggaan Kepolisian Daerah Jawa Tengah maka operasional *Smile Police* selama hampir dua tahun berjalan juga dibantu oleh satuan kerja lain di Kepolisian Daerah Jawa Tengah yaitu hasil keuntungan dari dana samsat seperti yang disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiryono selaku Kepala Sub Bidang PID Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah melalui pernyataan berikut:

“*Smile Police* sebagai terobosan dari Polda Jateng yang merupakan lanjutan dari Program Prioritas Bapak Kapolri sehingga memudahkan masyarakat dengan pelayanan berbasis teknologi informasi. Sementara itu untuk anggaran saat ini kita juga di *cover* oleh Bapak Kapolda menggunakan dana samsat dalam menciptakan dan mendukung aplikasi *Smile Police*.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan dari Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Anggaran mendapatkan bantuan dari Pak Kapolda menggunakan dana samsat jadi dari dana PNBB (Pendapatan Negara Bukan Pajak), upah pungut *lah* kalo bahasa kita sehari hari, karena uang itu dikembalikan lagi ke kepolisian dari kepolisian dikembalikan lagi untuk operasional kepolisian.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Selain dukungan dari dana samsat, Kapolda juga mendukung adanya *Smile Police* dengan turut mengeluarkan anggaran sebesar 50 juta per polres untuk pembuatan *Command Center* di tiap polres. *Command Center* diperlukan dalam pelaksanaan inovasi *Smile Police* sebagai pusat kontrol sistem informasi dan juga

penempatan perangkat keras serta jaringan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Iskron selaku Kepala Urusan Perencanaan dan Administrasi SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Saat ini pemeliharaan anggaran khusus *Smile Police* belum dilaksanakan dan juga belum dianggarkan untuk tahun ini. Untuk pembelian alat diperoleh dari Bapak Kapolda. Dibantu juga anggaran dari dana samsat. Untuk yang di polres di bawah Polda Jateng diberikan anggaran sebesar 50 juta per polres untuk pembuatan *command center* dan alat. Harapannya ada kesamaan dalam tiap jajaran. Terkait kekurangan anggaran pembuatan *command center* maka masing masing polres yang mengadakan.” (Wawancara Hari Jumat, 17 November 2017 pukul 08.00 WIB)

Berdasarkan ketiga pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa *Smile Police* belum memiliki pos anggaran tersendiri melainkan masih menginduk kepada anggaran jasa telekomunikasi di Bidang Teknologi Informasi. *Smile Police* harus berbagi anggaran dengan kebutuhan jasa teknologi informasi lainnya seperti telepon dan satelit. Terkait kekurangan dana selama masa operasional inovasi *Smile Police* maka kekurangan tersebut dipinjamkan oleh Telkom. Pinjaman tersebut nantinya akan ditagihkan ke negara sesuai dengan batas kewajaran berdasarkan hasil kesepakatan dari Kapolri dan Menteri Keuangan. *Smile Police* juga mendapatkan bantuan dari dana samsat dan dukungan dana dari Kapolda.

Selama hampir dua tahun inovasi *Smile Police* dilaksanakan secara optimal. Selain itu inovasi *Smile Police* juga mendapatkan antusiasme positif dari masyarakat. Dukungan juga datang dari berbagai *stakeholder* dan perusahaan berbasis teknologi yang mengajak kerjasama. Selanjutnya karena *Smile Police* diterima secara positif oleh masyarakat, pemerintah, swasta dan juga seluruh jajaran di Kepolisian Daerah

Jawa Tengah maka *Smile Police* akan memiliki anggaran tersendiri di tahun 2018. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya jadi begini mba, berkaitan dengan anggaran setiap ada program di Polri pasti anggaran akan berbeda. Berkaitan dengan anggaran *Smile Police* akan ada perubahan anggaran di tahun 2018. Karena sampai sejauh ini *progress Smile Police* antusiasmenya bagus dan berjalan optimal maka di anggaran tahun 2018 nanti *Smile Police* memiliki pos anggaran tersendiri sebesar 1,5 milyar walaupun induknya tetap ada di anggaran jasa telekomunikasi tetapi *Smile Police* sudah memiliki pos anggaran tersendiri.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Bapak Yudi Arto Wiryono selaku Kepala Sub Bidang PID Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

Untuk kelanjutannya di tahun anggaran berikutnya diajukan sendiri untuk mendukung operasional *Smile Police* dengan memiliki pos anggaran tersendiri. Saat ini *kan Smile Police* sudah hampir dua tahun berjalan maka pastinya akan didukung oleh anggaran operasional yang lebih khusus. Ya bisa dilihat sendiri mba antusiasme masyarakat gimana mba. Mba bisa langsung melihat sendiri pakai *hp* mba di *Play Store* jumlah yang mengunduh aplikasi ini udah semakin meningkat. Kita menjalaninnya juga semakin optimal mba. Jadinya nanti tahun anggaran 2018 akan ada dana operasional khusus *Smile Police*. (Wawancara Hari Selasa, 9 November pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh Bapak Iskron selaku Kepala Urusan Perencanaan dan Anggaran SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

Saat ini pemeliharaan anggaran khusus *Smile Police* baru akan dilaksanakan tahun 2018. (Wawancara hari Jumat, 17 November pukul 08.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan tersebut mengenai perubahan anggaran *Smile Police* di tahun 2018, dapat diketahui bahwa setelah berjalan hampir dua tahun terdapat perbedaan anggaran yang dikeluarkan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah terkait *Smile Police*. Setelah inovasi *Smile Police* berjalan optimal dan mendapatkan antusiasme positif dari masyarakat serta *stakeholder* lainnya maka *Smile Police* memiliki pos anggaran tersendiri. *Smile Police* di tahun 2018 akan memperoleh anggaran sendiri sebesar 1,5 milyar. Oleh karena itu dapat dipastikan bahwa *Smile Police* akan semakin baik di tahun berikutnya.

Terkait dengan inovasi dikatakan bahwa suatu inovasi harus mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya. Memiliki pos anggaran tersendiri secara langsung dapat terlihat bahwa Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengeluarkan anggaran lebih karena sebuah inovasi pelayanan. Namun hal ini bukan berarti kerugian bagi Kepolisian Daerah Jawa Tengah seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Harus dipisahkan keuntungan *benefit* dari anggaran yang ada secara *benefit* dengan pelayanan yang nyata. Karena ada inovasi *kan* anggaran memang betul jadi bertambah tetapi jadi tidak membebani anggaran pelayanan yang lain. Jadi jelas menguntungkan. Semua ada pembagian sendiri sendiri. Karena jadinya *Smile Police* ada pos sendiri dan pelayanan juga jadi lebih cepat lebih ringkas kalau ada bahaya apa apa. Selain itu juga dibantu pelayanan yang nyata ditambah dibantu yang di aplikasi. Artinya *kan* pelayanan jalan dua-duanya tapi masyarakat mendapatkan pilihan. Keuntungannya jelas sekali kita tidak mengambil pos-pos anggaran lain. Tahun depan pintu *bandwidth* semakin besar masyarakat tidak terganggu otomatis

anggaran *kan* harus ada sendiri. Jadi untung karena tidak pakai pos yang lain.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Maryana selaku Kepala

Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Jelas bukan suatu kerugian. Kalau suatu sistem kalau dihitung secara material pasti rugi macam anda beli *handphone* baru kayanya rugi. Padahal kita tahu sendiri bahwa *handphone* baru pasti secara teknologi lebih *update*. Cuma dari asas manfaat jelas menguntungkan disitu kita dapat informasi dari masyarakat yang itu tidak ternilai harganya dibandingkan dengan *cost* yang kita keluarkan. Dari asas manfaatnya sistem memang mahal tapi *outcame* hasil yang kita dapat jauh lebih besar. Dampak lebih terasa. Bagi masyarakat saat melapor kejadian jelas bensin, waktu, dan tenaga bisa terpankas karena adanya aplikasi itu.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30)

Keuntungan secara nilai ekonomi dari asas manfaat tidak hanya dirasakan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah tetapi juga dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan inovasi *Smile Police*. Hal tersebut disampaikan oleh pernyataan Mas Vega Dhila Prasetia selaku masyarakat pengguna *Smile Police*:

“Saya tidak merasakan perbedaan biaya secara signifikan tetapi dalam menggunakan aplikasi *Smile Police* tentu saja jadi lebih mudah ketika butuh bantuan jadi hemat biaya tidak perlu jauh jauh ke kantor polisi.” (Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26 WIB)

Berdasarkan informasi di atas dapat dikatakan bahwa secara nyata Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengeluarkan anggaran tersendiri untuk *Smile Police* namun bukan berarti Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengalami kerugian secara ekonomi karena sebuah inovasi pelayanan. Justru Kepolisian Daerah Jawa Tengah merasa diuntungkan karena *Smile Police* berjalan optimal dan mendapatkan antusiasme

positif dari masyarakat serta *stakeholder* lainnya sehingga membuka peluang agar *Smile Police* memiliki pos anggaran tersendiri di tahun 2018. Oleh karena itu *Smile Police* jadi tidak membebani pos anggaran lain. Sebelumnya pada saat masih masuk dalam anggaran jasa telekomunikasi maka anggaran program dan perangkat teknologi informasi lainnya harus saling berbagi. Karena sudah memiliki anggaran tersendiri dan tidak lagi berbagi maka program serta perangkat teknologi informasi lain bisa berjalan lebih optimal. Selain itu pinjaman dari Telkom saat terjadi hambatan menjadi semakin berkurang sehingga tidak membebani hutang negara. Keuntungan dana samsat juga dapat dialihkan untuk program lain. Pelayanan secara nyata tetap berjalan seperti biasa. Pelayanan secara online melalui inovasi *Smile Police* akan semakin ditingkatkan. Tiap tahun bahkan tiap bulan jumlah unduhan aplikasi *Smile Police* akan semakin meningkat maka otomatis jumlah *bandwith* harus semakin bertambah dan kualitas jaringan harus semakin kuat. Kebutuhan masyarakat di era saat ini adalah ingin semakin cepat dilayani dimana saja dan kapan saja secara mudah. Oleh karena itu dapat diketahui secara jelas bahwa adanya inovasi *Smile Police* bagi Kepolisian Daerah Jawa Tengah memberikan keuntungan secara nilai ekonomi.

Adanya inovasi *Smile Police* tidak hanya memberikan keuntungan secara nilai ekonomi bagi Kepolisian Daerah Jawa Tengah melainkan juga dirasakan oleh masyarakat dimana masyarakat merasa lebih hemat jika ingin mendapatkan perlindungan dari polisi tanpa harus mengeluarkan biaya perjalanan ke kantor polisi.

3.2.1.2 Status Sosial

Menurut Halvorsen (dalam Suwarno 2008:43) terdapat tipologi inovasi di sektor publik salah satunya adalah *radical change of rationality* yaitu pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah yang melakukan inovasi. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur dari status sosial atau perubahan pandangan.

Adanya inovasi *Smile Police* memberikan perubahan pandangan masyarakat terhadap institusi kepolisian yang sebelumnya dianggap menyeramkan dan jutru takut saat terjadi masalah menghubungi polisi karena prosedur yang berbelit-belit dan kekhawatiran pertolongan justru datang terlambat lalu setelah adanya inovasi justru mengapresiasi kinerja pihak kepolisian. Pandangan masyarakat menjadi berubah terhadap intitusi kepolisian setelah adanya inovasi yaitu menjadi lebih positif seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Dengan adanya inovasi *kan* harapannya pelayanan kita terhadap masyarakat jadi lebih memudahkan. Nah kita sebagai polisi ya pandangan masyarakat terhadap polisi jadi lebih positif, dapat citra yang baik dan dapat apresiasi yang baik dari masyarakat. Sekarang gimana masyarakat jadi makin senang, ada orang mabuk tinggal cekrek foto langsung pencet *Panic Button Smile Police* trus kirim bantuan langsung datang. Masyarakat jadi semakin mengapresiasi kita karena ketika ada bahaya mereka juga tidak harus ribet ke kantor polisi tapi langsung bisa melapor ditempat pakai *Smile Police*.”(Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya mba setelah adanya Smile Police makin terasa perubahan pandangan masyarakat terhadap Polda Jateng. Masyarakat jadi lebih mengapresiasi Polda Jateng. Ya masyarakat senang kita juga senang karena status kita di masyarakat kan jadi lebih baik pandangnya.”
(Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh pernyataan dari Mas Vega Dhila Prasetya selaku masyarakat pengguna *Smile Police*:

“Kepercayaan saya terhadap institusi kepolisian jadi meningkat. Saya apresiasi bagaimana polisi bekerja untuk hadirnya aplikasi yang memberikan kesan ramah dan selalu ada untuk masyarakat.”(Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26 WIB)

Berdasarkan ketiga pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pandangan masyarakat menjadi berubah terhadap intitusi kepolisian setelah adanya inovasi yaitu menjadi lebih positif sehingga menaikkan status sosial kepolisian.

3.2.1.3 Kesenangan/Kepuasan

Sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya dapat dilihat salah satunya dari bagaimana penerimanya merasakan kesenangan ataupun kepuasan karena suatu inovasi. Adanya inovasi *Smile Police* memudahkan masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah menjadi lebih cepat sehingga masyarakat merasa senang hanya dengan menggunakan *smartphone* masyarakat bisa mengakses beberapa pelayanan melalui aplikasi. Kesenangan dan kepuasan yang dirasakan masyarakat setelah adanya inovasi *Smile Police*

disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian

Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“*Feedback* positif jelas banyak sekali. Contoh di Kebumen waktu itu ada *sms* berantai di suatu sekolah yang menginformasikan ada anak muridnya kecelakaan. Pihak sekolah menggunakan *Panic Button Smile Police*, difoto, dilaporkan dan ditambah lagi ada yang menggunakan *TRUST Smile Police* yang juga mengirim ke Bhabinkamtibmas. Yang dari Bhabinkamtibmas datang yang dari Polres Kebumen juga datang. Jadi cepat. *Trus* langsung masyarakat senang sekali soalnya langsung pada datang dari polres hingga polsek. Tersangka langsung ditangani dan ditangkap. Selain itu di *Smile Police* juga ada *E-learning* dan banyak yang terbantu buat masyarakat yang ingin masuk polri, ujian bisa dilihat, masyarakat jadi lebih terbuka dan pasti dapat soal yang gambarannya sesuai ujian. Wah tanggapan masyarakat tentu senang sekali.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala

Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Yang jelas dengan aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan. Seperti yang saya bilang sebelumnya masyarakat amat sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini. Karena menjadi memudahkan dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat. Contoh gimana senengnya masyarakat mba nya bisa melihat sendiri di komentar yang ada di *Play Store* pada saat masyarakat mengunduh aplikasi *Smile Police*. Masyarakat senang sekali.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November pukul 08.30 WIB)

Kedua pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari Mas Vega Dhila

Praselia selaku masyarakat pengguna *Smile Police*:

“Sebenarnya saya merasa senang saja untuk puas belum karena inovasi *Smile Police* harus dikembangkan lagi. Dikembangkan lagi dalam artian terutama kualitas jaringan dan server harus diperbaiki agar masyarakat semakin mudah dalam mengakses. Yang saya rasakan senang kalau dulu sebelum inovasi harus mencari atau mendatangi polisi jika terjadi sesuatu tindak pidana atau

mebutuhkan bantuan namun setelah adanya inovasi *Smile Police* polisi yang datang jika membutuhkan bantuan atau terjadi tindak pidana hanya dengan menekan tombol di aplikasi sebanyak 3 kali dan membuat merasa aman dan terlindung pada saat bepergian.” (Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26 WIB)

Berdasarkan ketiga pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa senang dan puas karena adanya inovasi *Smile Police*. *Smile Police* memudahkan masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah menjadi lebih cepat sehingga masyarakat merasa senang hanya dengan menggunakan *smartphone* masyarakat bisa mengakses beberapa pelayanan melalui aplikasi. Masyarakat juga merasa senang karena bisa merasakan kehadiran polisi dimanapun dan kapanpun. Kepolisian Daerah Jawa Tengah banyak mendapatkan *feedback* positif dari masyarakat. Selain secara langsung, *feedback* positif juga bisa dilihat melalui *review* pengguna *Smile Police* di *Play Store*.

3.2.1.4 Komponen Penting

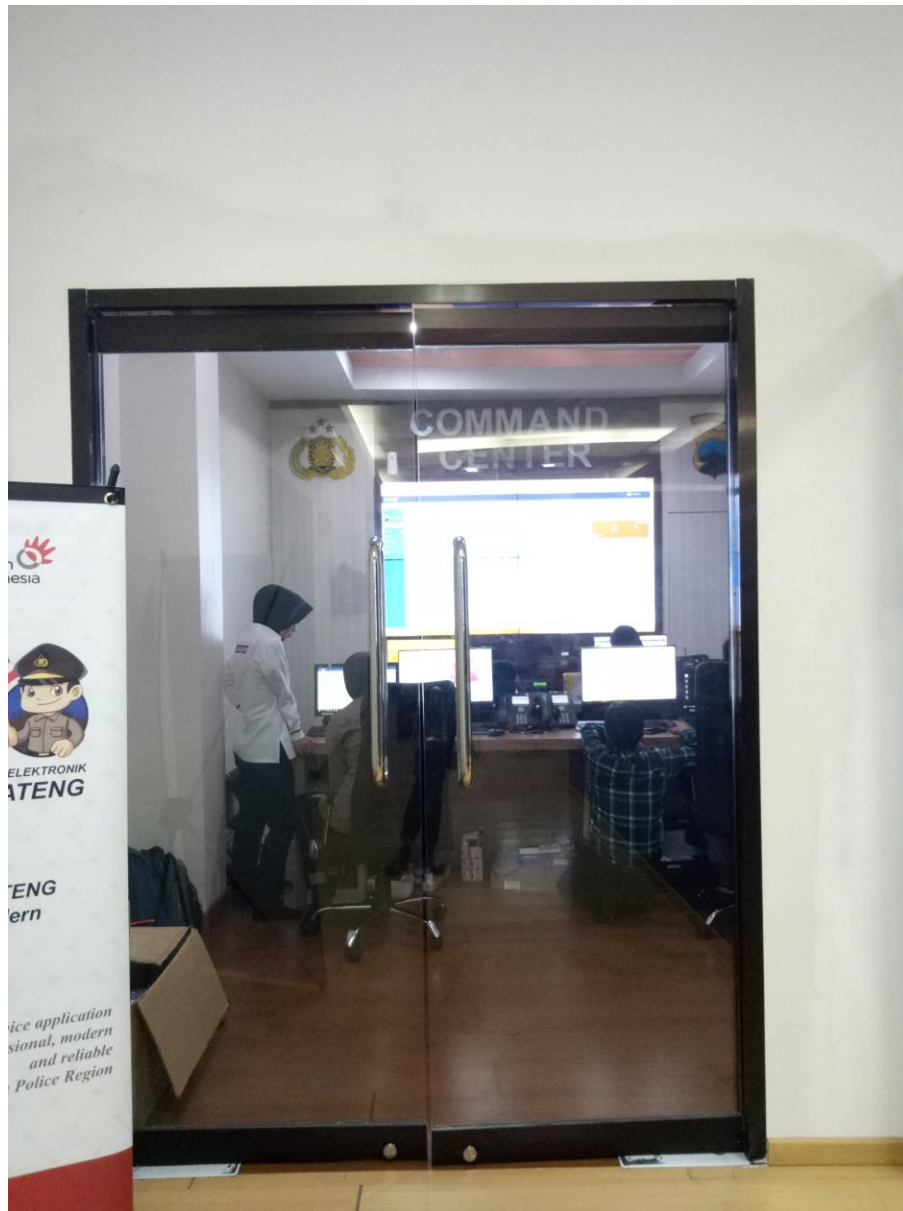
Sebuah inovasi yang memiliki keuntungan relatif dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya salah satunya dikarenakan memiliki komponen penting dalam inovasi tersebut. Di dalam *Smile Police* terdapat komponen penting yang menunjang dan mempenagruhi inovasi tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah :

“Yang pertama adalah sarana dan psarana karena *Smile Police* kan langsung semuanya pakai perangkat komputer. Yang kedua personil yang mengawaki. Personil yang mengawaki harus betul betul ada 1 x 24 jam. Harus siap personil, siap sarana dan psarana dan tentunya siap komitmen untuk langsung turun kelapangan. Personil yang langsung

turun menuju sasaran. Contoh waktu itu ada judi di Gayamsari, lokasi langsung difoto dikirim oleh masyarakat yang merasa terganggu. Nanti langsung personel yang disana langsung beroperasi dan segera *action*. Itukan hitungannya gak sampai hitungan jam tapi menit sehingga personil yang mengawaki dan langsung turun ya harus cepat *action* sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah melalui pernyataan sebagai berikut:

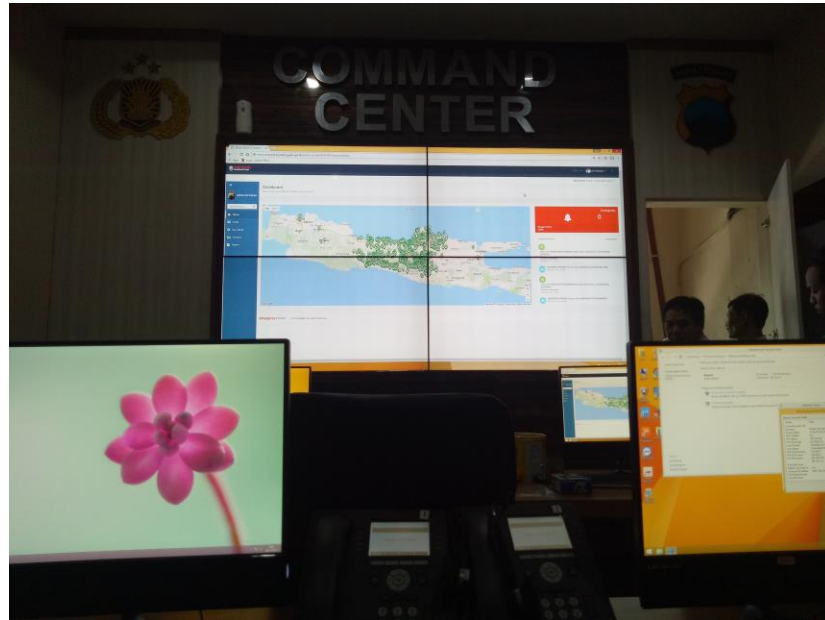
“Komponen penting artinya peralatan IT dan jaringannya namun tanpa didukung dengan sumber daya manusia ya *gak* akan jalan. Komponen penting dalam *Smile Police* yaitu IT alat, jaringan dan operator. Jaringan lancar tetapi perangkat keras tidak bisa digunakan ya operator tidak bisa apa apa. Jaringan lancar, perangkat bagus, *hardware software* oke, tapi operatormya tidak memiliki kinerja yang baik ya sama aja. Semua komponen sangat penting. *Software, hardware*, dan operator merupakan komponen utama yang penting. Juga tentunya komponen pelaksana di lapangan juga sangat penting. Harus siap, gesit dan cepat. Semua harus bersinergi satu sama lain.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)



Gambar 3.1

Ruangan SPKT dan *Command Center*

Sumber: Dokumentasi Pribadi Tahun 2017



Gambar 3. 2

Command Center Kepolisian Daerah Jawa Tengah

Sumber: Dokumentasi Pribadi Tahun 2017

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa inovasi *Smile Police* didukung oleh komponen penting seperti kelengkapan peralatan TI, jaringan dan dukungan sumber daya manusia. Ketika komponen utama tersebut harus dapat bersinergi satu sama lain agar inovasi *Smile Police* menjadi optimal.

3.2.2 *Compability* atau Kesesuaian

Sebuah inovasi yang dilaksanakan memiliki kompatibel yang artinya adalah memiliki tingkat:

- 1) Kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma,
- 2) kesesuaian inovasi dengan pengalaman lalu, dan
- 3) kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dari penerima.

Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Seperti yang dijelaskan Thoha (dalam Hardiansyah, 2011:15) menjelaskan bahwa kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pada sub bagian selanjutnya akan diketahui bagaimana inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah apakah telah memiliki kompatibel atau tidak.

3.2.2.1 Kesesuaian dengan Nilai dan Norma

Nilai merupakan sesuatu yang dianggap baik atau buruk oleh masyarakat sedangkan norma merupakan sesuatu yang dijadikan masyarakat sebagai pedoman hidup. Salah satu dari berbagai macam nilai adalah nilai kebenaran. Nilai kebenaran merupakan sesuatu yang mutlak seperti kebenaran dari Tuhan melalui akal pikiran manusia. Selain nilai kebenaran dari Tuhan, nilai kebenaran juga bersumber dari hukum. Hukum biasanya dituangkan dalam bentuk peraturan dan sanksi.

Di dalam kehidupan bermasyarakat dan bagaimana penyelenggara negara memberikan pelayanan publik kepada *citizen* diatur dalam nilai dan norma yang telah

disepakati oleh masyarakat. Seperti penjelasan sebelumnya berkaitan dengan nilai dan norma bahwa terdapat pedoman, pertauran dan tata cara dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Begitu pula dengan suatu inovasi pelayanan publik maka pelaksanaannya harus mengacu pada peraturan yang ada agar sah secara hukum serta sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah mengacu terhadap suatu peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Kalau undang undang tentu saja dari Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002, selalu mengacu di awal di undang undang tersebut. Acuan kedua dari perintah Polri melalui program promoter yang nomor dua. Maka munculah ide dari Pak Kapolda. Termasuk juga yang program promoter nomor 7 juga nomor 8. Jadi program itu saling berkaitan satu sama lain.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pendapat dari Bapak Yudi Arti Wiryono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Peraturan yang menjadi acuan tentu saja Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 sudah pasti dalam rangka memberikan perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat di pasal 13 dan 14. Yang kedua program prioritas Bapak Kapolri sebagaimana dituangkan dalam program promoter Bapak Kapolri tujuannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat” (Wawancara hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Selanjutnya hal tersebut juga ditambahkan oleh pendapat Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Sesuai banget dik. Bahkan di dalam inovasi Smile Police kita mendukung untuk menegakan nilai dan norma yang ada di masyarakat. Di Smile Police ada yang namanya *E-Complaint* ada polisi yang *nggak* benar atau polisi yang nakal bisa dilaporkan.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari Mas Vega Dhila Prasetya selaku masyarakat pengguna *Smile Police*:

“Iya sudah sesuai. Jadi turut membantu menyelesaikan tindak kejahatan yang ada di masyarakat. Jadi tertib sehingga turut menegakan nilai dan norma yang ada di masyarakat.” (Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26 WIB)

Berdasarkan keempat pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi *Smile Police* telah sesuai dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah mengacu terhadap suatu peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 di Pasal 13 dan Pasal 14 serta Program Promoter Prioritas Kapolri.

3.2.2.2 Kesesuaian dengan Pengalaman Lalu

Sebuah inovasi harus mengacu terhadap inovasi sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Sebelum terdapat inovasi *Smile Police* terdapat beberapa inovasi yang pernah dilaksanakan sebelumnya di Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang menjadi acuan dalam menciptakan inovasi *Smile Police* seperti yang disampaikan

oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas

Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Sebelum ada *Smile Police* ada inovasi *SMS Gateway*, ada pelayanan SIM Keliling, ya memang masih manual, belum terlalu menerapkan TI. Seperti anda butuh pelayanan silahkan hubungi nomor telepon, anda butuh pelayanan silahkan datang kesini, tapi kalau dengan cara mengakses pelayanan dengan *smartphone* jadi mengetahui gambarannya seperti apa. Contoh *Smile Police E-learning* jadi bisa belajar dan mengetahui ujian SIM seperti apa. Jadi ada panduannya. Jika butuh bantuan polisi dalam keadaan gawat darurat sudah tidak perlu datang ke kantor. Intinya ya tentu saja kita mengacu dan juga menyempurnakan terhadap inovasi dan pelayanan yang ada sebelumnya.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berkaitan dengan hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam pernyataan sebagai berikut:

Inovasi *Smile Police* mengacu pada inovasi sebelumnya yaitu sebelumnya ada inovasi hampir serupa tapi masih berparsial. Nah ide inovatifnya yaitu oleh Bapak Kapolda digabungkan. Jadi sebelumnya ada tapi sendiri sendiri. Inovasi bukan hanya saat ini tetapi sudah ada dari sebelumnya cuma *kan* berkembang dan terus disempurnakan. Zaman sekarang milenial. Banyak inovasi tentang TI. Sebelumnya sudah ada tetapi tidak seperti sekarang. Dulu *kan* hanya digunakan secara khusus melalui jaringan jaringan seperti contohnya intranet yang hanya digunakan khusus oleh orang orang dalam instansi. Sebelumnya ada inovasi *SMS Gateway* tapi belum di *branding* sebagai Polda Jateng melainkan hanya bidang, inovasi *Safe House* yaitu menunjuk satu rumah buat jadi urun rembuk. Nah di daerah lain juga ada *Panic Button* hanya saja cakupannya tidak seluas milik Polda Jateng. Nah oleh Bapak Kapolda Pak Condro dijadikan satu, lebih terintegrasi dan lebih luas cakupannya. (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan kedua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah melaksanakan berbagai inovasi sebelum ada *Smile Police*. Seiring dengan perkembangan zaman maka Kepolisian Daerah Jawa tengah terus melakukan perbaikan dan menciptakan suatu inovasi yang sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini. Inovasi *Smile Police* mengacu pada inovasi sebelumnya dengan menggabungkan dan menyempurnakan inovasi atau program sebelumnya.

3.2.2.3 Kesesuaian dengan Penerima

Sebuah inovasi yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Saat ini perkembangan masyarakat menjadi sangat dinamis. Teknologi informasi saat ini sudah berdampingan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Hal tersebutlah yang juga mendasari dihadirkannya inovasi *Smile Police* milik Kepolisian Daerah Jawa Tengah dimana kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan dan informasi publik yang semakin cepat, mudah diakses, dan juga tidak berbelit-belit diiringi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Kehadiran inovasi *Smile Police* telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Jelas mba sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Masyarakat kan juga butuh tentang informasi dari kepolisian yang valid, bagaimana bisa masuk polri, ujian SIM hal tersebut dijawab oleh *Smile Police E-learning*. Butuh pertolongan darurat secara cepat tinggal pencet *Panic Button* dari *gadget* masing-masing. Saat ini masyarakat semua menggunakan *gadget*. Kebutuhannya mereka sudah ingin cepat dilayani. Orang tertinggal *hp* saat ini pasti panik. Kita dari

bangun tidur sudah pegang *hp*. Sebelum tidur juga masih pegang *hp*.”
(Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala

Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya mba kita sudah berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini. Kita melihat dari *trendnya*. Saat ini masyarakat lebih dominan dengan menggunakan TI seperti *smartphone*. Sekarang apa apa saja kita mau belanja beli barang bisa *online* lewat Tokopedia, Lazada, pesen tiket bisa lewat Traveloka, bahkan beli makan sekarang bisa *online* pakai Gojek. Jadi hadirnya *Smile Police* juga disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang semakin dominan menggunakan TI melalui *smartphone* dalam kehidupan sehari-hari.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Maryana selaku Kepala

Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Masyarakat kan butuh pelayanan kepolisian secara cepat. Tapi dalam tanda kutip itu sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat kita terutama bagi teman-teman masyarakat yang tidak *gaptek* pasti terasa manfaatnya jika memerlukan pelayanan kepolisian yang cepat. Sasaran kami kan memang teman-teman masyarakat yang tidak *gaptek* dulu. Tapi kan seiring perkembangan zaman kan nanti masyarakat kita tidak akan *gaptek* kan. Kita juga akan selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh pernyataan Mas Vega Dhila Prasetia selaku masyarakat pengguna *Smile Police*:

“Iya sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini karena masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah seperti yang sudah disampaikan sebelumnya jika membutuhkan bantuan atau terjadi tindak pidana hanya dengan menekan tombol di aplikasi sebanyak 3 kali sudah membuat masyarakat merasa aman dan terlindung pada saat bepergian. Masyarakat saat ini ingin merasa lebih aman juga terjawab dengan adanya *Smile Police*. Sebagai masyarakat

yang menggunakan *Smile Police* secara individu saya merasa lebih aman jika bepergian otomatis jadi berdampak menurunnya angka kriminalitas. Sebagai warga saya jadi merasa kehadiran anggota polisi dimanapun dan kapanpun.”(Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26 WIB)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa inovasi *Smile Police* telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Adanya inovasi *Smile Police* menjawab kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kepolisian secara cepat juga kebutuhan aman terlindungi dimanapun dan kapanpun.

3.2.3 Complexity atau Kerumitan

Inovasi mempunyai sifat kebaruan dimana inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya. Memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi tentu saja dalam pelaksanaannya sebuah inovasi bisa saja memiliki hambatan atau masalah. Selama hampir dua tahun dilaksanakan, inovasi *Smile Police* juga mengalami masalah ataupun kendala seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam pernyataan sebagai berikut:

“Kendala ataupun masalah pasti ada. Namanya IT pasti berkaitan dengan *error*. Contoh seperti saat ini ada perubahan di *Play Store*. Saat ini sedang diperbaiki aplikasi yang *Panic Button* karena terkena virus jadi di hp keluar notifikasi sebagai *harmful application*. Saat ini dari Telkom dengan Telkom pusat lagi berkoordinasi dengan *Play Store* untuk membuat kerjasama memperbarui *software* untuk jangka panjang apabila ada perubahan tidak terkena virus. Kondisinya saat ada perubahan si *Panic Button* ini tidak langsung berubah, tidak *recovery* jadinya terkena virus. Termasuk akhirnya di server kita jadi ikutan kena virus juga. Hambatan nya jelas disitu. Namanya juga teknologi. Kalau yang SDM atau perangkat kerasnya selama kita selalu lakukan pemeliharaan dan perawatan disini pasti tidak terkena

masalah. Apalagi Telkom saat ini sedang turun jadi *loading Smile Police* khusus operator juga jadi lama, sementara jumlah yang akses kian meningkat. Nah *bandwith* juga harus bertambah. Jaringan terkadang masih terganggu. Kendala teknis masih ada ya kembali lagi namanya juga teknologi.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Terkait permasalahan server dan jaringan juga dikeluhkan oleh masyarakat yang menggunakan *Smile Police* seperti yang disampaikan oleh pernyataan Mas Vega Dhila Prasetia selaku masyarakat pengguna *Smile Police*:

“Masih perlu diperbaiki terutama masalah server dan jaringan. GPSnya biasanya kalau di daerah terpencil tidak akurat terutama kalau tidak ada jaringan 4G. Dari masyarakat lain yang menggunakan juga terkadang masih mengalami *error* saat memasuki aplikasi. Jika dilihat bukan dari masalah provider atau sinyal yang kurang kencang tetapi ternyata memang aplikasinya kadang *error*. Tidak sering memang tetapi alangkah lebih baiknya juga diperbaiki.” (Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26 WIB)

Selain itu juga terdapat permasalahan dalam pelaksanaan inovasi *Smile Police* dimana masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Kurangnya sosialisasi seperti iklan terhadap masyarakat hanya dilakukan pada saat peluncuran aplikasi dalam jangka waktu singkat. Hal tersebut ditanggapi oleh Bapak Arief Bahiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah melalui pernyataan berikut:

“Dianggap kurang juga tidak tetapi kalau belum sampai ya bisa jadi. Ya memang sosialisasi secara berkelanjutan kita belum menjalani. Melakukan survei sejauh mana sosialisasi sudah optimal ya juga belum. Artinya begini, terkadang juga ada masyarakat yang sebenarnya sudah mengetahui tapi merasa belum penting. Seperti contoh saya kan polisi nah tentang saya tau saya polisi. Jadi kalau ada apa ya dia lebih milih telepon saya karena kenal saya. Contoh lain saya sudah suruh istri saya *download* lalu istri saya *download* tapi dia

tetap telepon saya kalau ada apa-apa. Ya dari kita sendiri memang mengakui kita belum mengadakan survei apakah sosialisasinya belum efektif atau masih kurang mengena atau masih dirasa kurang.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berkaitan dengan sosialisasi *Smile Police* juga disampaikan oleh Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ujung tombak sosialisasi kan di Babhinkantibmas. Nah mereka juga sudah dapat target operasi yang banyak dan juga harus terus menerus. Ya memang masih sulit untuk kita sosialisasi secara berkesinambungan. Harapannya sosialisasi ingin terus kita gencarkan karena sayang juga aplikasi sudah kita siapkan, infrastrukturnya sudah kita siapkan kalau tidak digunakan kan sayang.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Berbeda dengan pernyataan sebelumnya Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PIDi Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah justru berpendapat bahwa kendala dalam inovasi *Smile Police* justru datang dari sikap masyarakat seperti pernyataan berikut ini:

“Masyarakat masih belum sadar akan pentingnya aplikasi *Smile Police*. Jadi masih ada masyarakat yang pakai *Smile Police* buat main mainan, mencet Panic Button hanya ingin tes dan iseng iseng saja padahal anggota di lapangan sudah turun.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal sependapat dengan Bapak Yudi Arto Wiyono juga disampaikan oleh Bapak Iskron selaku Kepala Urusan Perencanaan dan Administrasi SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Masyarakat yang masuk ada yang cuma iseng. Jadi kadang ada yang cuma *prank*. Ingin menguji saja” (Wawancara hari Jumat 17 November 2017 pukul 08.00 WIB)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi *Smile Police* masih mengalami kendala dan masalah. Kendala dan masalah tersebut datang dari permasalahan server dan jaringan karena pada dasarnya *Smile Police* merupakan inovasi berbasis sistem maka tidak akan terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan TI. Selain itu dalam *Smile Police* juga diakui bahwa Kepolisian Daerah Jawa Tengah masih belum maksimal dalam sosialisasi kepada masyarakat secara berkesinambungan. Masalah juga datang dari sikap masyarakat dalam menggunakan *Smile Police*.

3.2.4 Kemungkinan Dicoba

Sebuah inovasi memiliki kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba. Artinya adalah sebuah inovasi harus melewati fase uji publik. Fase uji publik diperlukan karena inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Inovasi *Smile Police* telah melalui fase uji publik dengan berbagai tahapan mulai dari konsep, uji kelayakan hingga *launching* seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Konsep hingga pematangan kita lakukan selama hampir tujuh bulan, dilakukan sembari menggali apa yang diinginkan masyarakat, masyarakat ingin bentuknya apa saja, yang seperti apa, kita lakukan pengkajian lalu kita analisa. Setelah itu sudah terbentuk kita menyatukan dari beberapa vendor. Karena bukan hanya satu vendor

maka prosesnya antara vendor memiliki ego masing-masing. Nah itu proses yang agak lama. Saya sebagai *leading sector* juga awalnya agak kerepotan. Kalau kita tidak menyatukan itu secara tersendiri mereka tidak mau. Telkom kan induknya. Dibawahnya ada vendor vendor itu. Selanjutnya selama tiga bulan kita lakukan uji kelayakan, kita uji coba di masyarakat tanggapannya gimana. Setelah uji fungsi dianggap semua sudah berjalan lancar barulah kita *launching*.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Selanjutnya juga disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah melalui pernyataan sebagai berikut:

“Ya tentu saja mba, sebelum *Smile Police* di *launching* sebelumnya telah di uji fungsi kepada masyarakat selama hampir tiga bulan lalu dua bulan kemudian setelah sempurna di *launching* oleh Bapak Kapolda.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017)

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari masyarakat yang mengikuti uji coba *Smile Police* yaitu Mas Vega Dhila Prasetia:

“Kebetulan saya hadir pada saat Polda uji coba *Smile Police*. Saya juga ikut menerima sosialisasi. Saya apresiasi langkah Polda dari awal sebelum benar-benar diakses oleh seluruh masyarakat Jawa Tengah sudah melibatkan beberapa elemen terutama masyarakat untuk mengetahui adanya inovasi *Smile Police*.”(Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa inovasi *Smile Police* tidak serta merta ada dan langsung hadir di tengah masyarakat. Inovasi *Smile Police* sebelum diluncurkan telah melalui setidaknya tiga tahapan yaitu konsep, uji kelayakan dan masa *launching*. Konsep dilakukan dengan penuh perhitungan dan persiapan yang matang dimana dalam mewujudkan *Smile Police* sebelum benar-benar

ada untuk masyarakat secara luas maka *Smile Police* dibuat sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Tahapan konsep dilakukan selama tujuh bulan melalui proses yang tidak mudah dimana harus berproses menetapkan vendor yang tepat untuk membantu pengembangan aplikasi *Smile Police*. Pada tahapan uji kelayakan dilakukan selama tiga bulan untuk mengetahui bagaimana tanggapan di masyarakat. Selanjutnya setelah semuanya berjalan maka dua bulan kemudian *Smile Police* resmi di *launching* oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi *Smile Police* telah melakukan fase uji publik.

3.2.5 Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Adanya inovasi *Smile Police* menghasilkan sesuatu yang lebih baik bagi Kepolisian Daerah Jawa Tengah. *Smile Police* memberikan dampak yaitu pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah menjadi lebih mudah diamati. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Masyarakat semakin mengetahui bahwa kita semakin terbuka. Jangan masyarakat merasa di kepolisian itu angker, keras keras, jadi ibaratnya seram lalu berujar: ‘ah nanti berbelit belit, hilang ayam keluar kerbau’. Kalau melapor ke kepolisian keluar uang, padahal sekarang tidak seperti itu. Berkat adanya *Smile Police* justru masyarakat semakin ingin tau dunia kepolisian seperti apa, kita juga harus menanggapi, kita juga memberikan informasi, transparansi, jadi ada *keep and balance*, kalau mereka bertanya kita menjawab, memberikan informasi yang benar, tidak menyesatkan, betul betul bisa dipercaya. Butuh bantuan atau pertolongan polisi menjadi lebih

mudah.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Selanjutnya juga disampaikan mengenai dampak adanya *Smile Police* terhadap pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang semakin mudah dipahami dan diamati oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Sebenarnya dengan adanya *Smile Police* memang terasa pelayanan di Polda Jateng menjadi lebih mudah dipahami dan diamati. Bisa dilihat sendiri di aplikasinya yang *user friendly*. Masyarakat yang mencoba dan direspon langsung antusias sekali. *Smile Police* juga mengedukasi masyarakat mengenai informasi-informasi kepolisian yang valid. (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga diperkuat oleh Mas Vega Dhila Prasetia selaku masyarakat yang menggunakan inovasi *Smile Police* melalui pernyataan sebagai berikut:

“Iya jadi lebih mudah diamati dan dipahami. Secara harfiah saja dari namanya *Smile Police* memberikan kesan baik, ramah, menyenangkan yaitu polisi tersenyum. Adanya *Smile Police* ini saya merasa polisi jadi lebih dekat dengan masyarakat. Pelayanan jadi lebih mudah, cepat dan tepat. Masyarakat jadi lebih percaya sama kinerja dan layanan polri.”(Wawancara Hari Rabu, 29 November 2017 pukul 07.26)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sejak adanya inovasi *Smile Police* pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat. Selain membuat pelayanan Kepolisian daerah Jawa Tengah menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat, *Smile Police* juga mengedukasi masyarakat mengenai informasi-informasi kepolisian yang valid.

3.3 Faktor Pendorong

3.3.1 Dorongan Politik

Dorongan politik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi. Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah berkaitan dengan Program Prioritas Polri dimana *Smile Police* merupakan wujud dari program nomor dua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Dengan terlaksananya program prioritas nomor dua maka juga memberikan dampak dimana program proritas nomor tujuh yaitu bangun kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap kamtibmas dan delapan penguatan harkamtibmas (pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat) juga turut tercapai. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya awal mulanya kita bergerak dan menyelaraskan dengan program promoter dari Bapak Kapolri yang nomor dua. Dari sanalah munculah ide dari Pak Kapolda yang mengawali lahirnya inovasi *Smile Police*. Karena si nomor dua terlaksana maka otomatis program promoter nomor tujuh juga nomor delapan jadi berjalan. Jadi program itu saling berkaitan satu sama lain.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian

Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Jadi gini dik, dari satuan atas yaitu mabes polri didukung. Jadi *Smile Police* ini sebenarnya adalah inovasinya Pak Kapolda Bapak Irjen Condro begitu *intens* terhadap suatu IT lalu dipanggilah saya beserta yang lain karena kebetulan saya lulusan ITB dan pernah belajar IT di

Amerika. Lalu Pak Kapolda minta bisa tidak ini jabarkan dalam suatu program inovasi. Lalu kita membuat sedemikian rupa lalu di *acc* ternyata sesuai dengan apa yang diinginkan Pak Kapolda. Jadi kita juga dapat dukungan dari pusat. Ini yang meresmikan Pak Kapolri. Sehingga setelah adanya *Smile Police* jadi makin dikembangkan dengan *project Command Center in shaa* Allah akhir tahun ini selesai. Itu liat sendiri dik server-servernya masih banyak yang belum didistribusikan. Bahkan dukungannya besar. Karena kenapa? Manfaatnya begitu besar.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa munculnya inovasi *Smile Police* mendapatkan dorongan secara politis dari pusat yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui 11 Program Prioritas Kapolri. Adanya *Smile Police* merupakan dari program nomor dua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Hal tersebut yang mendorong Kapolda Jawa Tengah untuk membuat inovasi pelayanan berbasis aplikasi android yang terintegrasi dan terhubung dengan seluruh Polres di Jawa Tengah yaitu *Smile Police*. Adanya *Smile Police* juga memberikan dampak bagi terlaksananya program prioritas nomor tujuh dan nomor delapan. Dengan menggunakan *Smile Police* masyarakat telah berpartisipasi dalam memelihara ketertiban dan keamanan.

Selain itu inovasi *Smile Police* juga didukung oleh instansi pemerintah diluar lembaga kepolisian seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Dukungan dari pemerintah pusat, daerah, dan lembaga di luar kepolisian ya positif banget. Contohnya pas kita *launching* Bapak Gubernur datang juga pemerintah pusat melalui Menteri PAN RB. Secara pemerintahan sudah mendukung lah. Kalau gubernur, pemkot, ya sudah jelas mereka memberikan dukungan secara moril.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Hal senada mengenai dukungan pemerintah terhadap inovasi *Smile Police* juga disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah

“Semua instansi terkait dilibatkan. Dari media sosial saling menjadi *follower* dan *following*, saling bantu membantu memberikan info, jadi kalau ada informasi bisa diinformasikan melalui media sosial. *Smile Police* dibantu sosialisasi lewat media sosial, termasuk membantu menyiarkan. Di tiap instansi pasti ada humas nah kita dibantu disana. Jadi mempermudah informasi jadi mengetahui dan bisa lebih menyeluruh. Jadi tidak tertutup.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah pusat, pemerintah daerah dan lembaga negara lainnya turut mendukung adanya inovasi *Smile Police* baik secara moril maupun membantu dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Dukungan secara moril diberikan oleh Gubernur Jawa Tengah dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang hadir pada saat *launching* inovasi *Smile Police*. Dukungan dalam membantu sosialisasi *Smile Police* kepada masyarakat dilakukan oleh humas instansi pemerintah lainnya dengan saling membantu menginformasikan melalui sosial media.

3.3.2 Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi

Tekanan ekonomi dan efisiensi menjadi salah satu faktor yang mendorong dilaksanakannya sebuah inovasi. Tekanan ekonomi dan efisiensi disini bisa merupakan berkurangnya anggaran atau biaya yang dikeluarkan dalam suatu pelayanan karena adanya inovasi atau pelayanan menjadi semakin efisien setelah

adanya inovasi. Berkaitan dengan hal tersebut disampaikan oleh Bapak Yudi Kepala

Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ini kan bentuk inovasi jadi mau mempermudah masyarakat jadi ya lebih kepada biaya yang dikeluarkan masyarakat jika ada kejadian, pengaduan atau meperoleh informasi bisa lebih berkurang.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 07.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Maryana selaku Kepala

Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya ingin lebih efisien. Bayangkan kalau datang sendiri muter muter waktu habis belum *cost* nya, jalannya, bbm nya dan makan nya. Pencet *Panic Button* kan tidak usah bayar bayar.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tekanan ekonomi dan peningkatan efesiensi menjadi salah satu faktor dilaksanakannya inovasi *Smile Police* untuk meningkatkan efesiensi terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

3.3.3 Tekanan untuk Meningkatkan Layanan

Tekanan untuk meningkatkan layanan menjadi salah satu faktor pendorong dilaksanakannya suatu inovasi. Menurut Ismail Mohamad (dalam Hardiansyah, 2011:86) menjelaskan bahwa permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Selain itu, Hardiansyah (2011:16) menambahkan dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya reformasi pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik maka harapannya pelayanan publik yang lebih baik dan professional

dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan dapat terwujud. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik maka Kepolisian Daerah Jawa Tengah melaksanakan Program Prioritas Polri nomor 2 yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI dengan membuat dan melaksanakan inovasi *Smile Police*. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Kita punya komitmen untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan berkembangnya TI, dengan berkembangnya modernisasi saat ini, kita juga terpacu untuk membuat pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Kembali lagi seperti sebelumnya bahwa mendasari program Promoter dari Pak Kapolri tentu saja munculnya program tersebut pasti ada data yang menunjukkan bahwa masyarakat ingin cepat dilayani, ingin pelayanan kepolisian lebih baik lagi, jadi pasti ingin ada perubahan. Makanya dibuatlah *Smile Police* justru ingin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berbasis TI.”
(Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pendapat Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Justru memang kita harus meningkatkan pelayanan. Agar dipercaya masyarakat. Disampaikan presiden kita instansi nomor tiga yang dipercaya oleh masyarakat tingkat kepuasan kurang lebih hampir 78 nilainya mendekati 80 dibandingkan dengan capaian sebelumnya dimana intitusi kepolisian dianggap tidak dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal. Namanya membangun kepercayaan tidak semudah membalikan telapak tangan karena tidak instan, kita lakukan dengan cara-cara melakukan terobosan melakukan inovasi, pelayanan harus didukung, komitmen juga harus jalan, kita harus lebih profesional, harus memiliki personil yang kompeten yang menguasai di bidangnya.”(Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal senada juga ditambahkan oleh pendapat Bapak Maryana selaku Kepala

Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Sudah hampir dua tahun ini dampaknya Alhamdulillah begitu kondusif Jawa Tengah dan itu yang tidak pernah diperhatikan orang lain. Karena kekondusifan Jawa Tengah itu banyak faktor. Anda bisa merasakan sendiri betapa nyamannya hidup di Jawa Tengah dibandingkan di kota besar lainnya salah satunya dampak secara tidak langsung dari upaya pemeliharaan ketertiban dan keamanan yang kita lakukan. Tapi orang tidak pernah menyadari. Gapapa karena itu sudah tugas kami. ‘Loh saya kok hidup nyaman ya.’ Tidak pernah saudara-saudara kita masyarakat menyatakan aman karena polisi. Karena aman tidak ada dengan sendirinya, harus diupayakan. *Example* kasus waktu saya ada operasi di Aceh di Irian begitu beratnya. Menciptakan ke kondusifan itu banyak faktor, Bhabinkantibmas nya dengan aplikasi ini. Jadi aplikasi ini ya bisa membuat para anggota Bhabin jadi laporan terus. Dari laporan itu sehingga kondusif. Tapi kan dampaknya tidak langsung tidak *direct* meliankan *indirect*. Tapi *outcome* nya terasa sekali dampaknya hasilnya, anda sendiri yang bisa merasakan.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Berdasarkan ketiga pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi *Smile Police* didorong oleh komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Komitmen tersebut sebagai upaya menyediakan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat kepada masyarakat juga secara tidak langsung memberikan dampak pemeliharaan ketertiban dan keamanan dengan melibatkan masyarakat.

3.4 Faktor Penghambat

3.4.1 Keengganan Menutup Program yang Gagal

Keengganan menutup program yang gagal merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Jika suatu instansi melaksanakan inovasi namun masih melaksanakan program inovasi yang sebelumnya dalam arti program tersebut sudah terlalu lampau dan jika terus dilaksanakan program tersebut berjalan tidak efektif dan tidak efisien maka sudah seharusnya program tersebut dihentikan karena akan berakibat pada pemborosan anggaran dan pelayanan lainnya menjadi tidak optimal. Sebelum adanya inovasi *Smile Police*, Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah melaksanakan berbagai program inovasi sebelumnya. Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat maka inovasi sebelumnya dihentikan atau di lanjutkan namun mengalami transisi sehingga disesuaikan dengan kebutuhan saat ini. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

‘Namanya inovasi pasti bertahap. Kita menyesuaikan. Bukan gagal. Tapi kita ada program yang lebih bagus. Semakin baik. Maka yang sebelumnya dihentikan atau disesuaikan. Kaya sebelumnya *SMS Gateway* kan masih belum secara terperinci. Jadi lebih disesuaikan pada era nya, pada *trend* nya ‘oh masyarakat saat ini menghendaki seperti ini’ jadi menyesuaikan. Dulu ada namanya *SMS Booking* jadi mau *booking* daftar SIM ya *booking* dulu ‘pak kita urutan kesekian, nanti polisi yang *sms* ‘ok, nanti Mba Nina jam 10 silahkan datang, nanti berantai. Tapi hanya memberikan informasi saja. Namanya informasi pasti dibutuhkan masyarakat. Tetapi secara jelas, secara transparan ya belum menyentuh. Dengan adanya *Smile Police* masyarakat dengan mudah mengakses bentuk pelayanan kita gimana mau itu sistem pelayanan, atau pengaduan, mau itu masalah tindak pidana ada semua disitu. Seperti ‘pak ini ada jambret pak di tempat

saya'. Kadang itu masyarakat mengadu dimana kan mereka bingung tapi dengan *Smile Police* jadi lebih mudah. Dulu ada yang namanya telepon ya namanya program ya terus di update ya tapi yang telepon itu gak jalan jadi ya dihentikan.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Selanjutnya hal tersebut juga ditambahkan oleh pendapat Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Program selalu *booming*. Semua program bisa diterima di masyarakat, namun, keberhasilan itu dimana menyatunya seluruh program seluruh polres ya baru ada di *Smile Police*. Contohnya *Trust* tadi, itu kan aslinya punya Polres Brebes dan sudah berhasil, sampai dapat penghargaan dari Menpan, nah sama kita terus secara bertahap kita perbarui dan kita jadikan satu agar tidak terpisah. Kalau sebelumnya yang *SMS Gateway* kan pake pulsa, kalau ini kan kita pakai kuota jadi bisa kirim foto. Orang sekarang kadang lebih sayang ngeluarin pulsa *sms* daripada kuota. Sekarang kan *wifi hotspot* sudah mulai menyebar dimana mana.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan kedua pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada program atau inovasi sebelumnya yang gagal. Hanya saja Kepolisian Daerah Jawa Tengah secara bertahap memperbarui dan menyempurnakan program sebelumnya sehingga menjadi inovasi seperti saat ini yang sesuai dengan tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat.

3.4.2 Ketergantungan Berlebih terhadap *High Performer*

Ketergantungan berlebih terhadap *high performer* merupakan salah satu faktor penghambat suatu inovasi. Arti dari ketergantungan berlebih terhadap *high performer* disini adalah ketergantungan inovasi terhadap pihak lain. Di dalam inovasi *Smile Police* telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa Kepolisian Daerah Jawa Tengah bekerjasama dengan Telkom sebagai pihak ketiga yang utama. Hal tersebut

dijelaskan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Pihak ketiga kita yaitu Telkom yang paling utama bisa membuat kita berjalan saat ini dan sampai sejauh ini ya atas bantuan Telkom. Contohnya kaya kita setelah *launching* ternyata bulan Juli – Agustus 2017 kemarin kapasitas masyarakat yang menggunakan cukup besar padahal kapasitas kita waktu itu belum besar maka dipinjamkan dulu oleh Telkom ‘Pak kita pinjemin *bandwith*. Polda *nggak* usah bayar.’ Sedangkan kalo menambah *bandwith* bayar, kalau dihitung hitung kan lumayan hampir sampai milyaran juga. Ada *software* yang harus di *upgrade* mereka yang bantu *upgrade*.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Maryana selaku Kepala

Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Kami mempunyai MOU dengan Telkom. Sebenarnya ini awalnya Pak Kapolda juga *nggak* punya duit. Coba saja yang pengadaan *command center* di tiap polres 50 juta dikali 35 polres sudah 1,7 milyar. Pak Kapolda punya duit itu dari upah pungut dari dana samsat kan tidak sampai segitu. Per triwulan kan tidak mungkin *pure* dikasih kesana semua, yang lainnya nanti gak operasional dong. Nah ini yang menalangi dulu itu Telkom. Kita amat sangat dibantu oleh pihak Telkom. Alhamdulillah. Karena Telkom juga ingin meningkatkan pelayanan publik. Jadi simbiosis mutualisme.”

Selanjutnya ditambahkan pula oleh pendapat Bapak Yudi selaku Kepala Sub

Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya tentu mba untuk inovasi seperti *Smile Police* ini otomatis kita butuh kerjasama dalam rangka memberikan inovasi kepada masyarakat. Dengan tim IT nya yang diluar Polda pasti kita pakai rekanan dengan orang yang bener bener ahli.”(Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa dalam inovasi *Smile Police*, Kepolisian Daerah Jawa Tengah sangat bergantung terhadap Telkom sebagai

pihak ketiga agar aplikasi dapat berjalan optimal. Jika terjadi masalah terhadap *server* dan *software Smile Police* maka pihak Telkom yang mengatasi. Selain itu berkaitan dengan penambahan *bandwith* agar kualitas jaringan bertambah juga dipinjamkan oleh Telkom.

3.4.3 Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi

Kelengkapan teknologi namun terhambat budaya dan penataan organisasi merupakan salah satu faktor penghambat suatu inovasi. Inovasi *Smile Police* sudah didukung dengan teknologi *hardware* dan *software* yang lengkap namun masih terkendala dengan penataan organisasi seperti disampaikan oleh Bapak Yudi selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“*Knowledge, skill, dan attitude* itu harus ada komptensinya sebagai anggota. Disatu sisi mereka harus merangkap jadi betul betul tidak khusus untuk *Smile Police* jadi ya kendalanya dia mempunyai tupoksi lain, dia tugas disini kemudian dijadwalkan piket. Lalu kadang ditinggal, jadi berbagi waktu. Jadi *nggak* langsung di paten. Kan *nggak* bisa kecuali kita membayar orang. Jadi kadang tupoksi, harus berbagi, ya kadang pastilah urusan terbengkalai. Jadi ya hambatannya disitu belum ada personil yang tetap mengawaki. Harusnya ya ada personil yang tetap untuk mengawaki karena dia jadinya kerjanya merangkap.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017)

Selanjutnya ditambahkan pula oleh Bapak Iskron selaku Kepala Urusan Perencanaan dan Administrasi SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Idealnya *Smile Police* itu ruangnya 10 kali 6 meter isinya komputer, layar alat, telepon, opartor dua orang per sub. Karena misalnya satu ada keperluan satu orang kan harus *standby*. Operator dua orang, satu orang ada tugas satu orang *standby*. Jadi operator ya khusus operator, tidak rangkap fungsi, jadi terkesan serabutan dan tidak maksimal. Ya seperti itu kondisi saat ini. Anggota yang dijadikan khusus operator yaitu ditunjuk polwan dan polisi siaga satu orang ditambah polwan juga yang diperbantukan. Idealnya ya siaga

khusus siaga, *Smile Police* khusus *Smile Police*, kemudain staf renmin ya khusus staf renmin.” (Wawancara Hari Jumat, 17 November 2017 pukul 08.00 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Ya itulah salah satu kendala kami. Beban tugasnya merangkap-rangkap. Karena dituntut pelayanan publik jadi tugas ini tugas itu. Jadi setiap orang minimal punya dua *decesion*. Sehingga ada skala prioritas disitu.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)



Gambar 3. 3

Polwan SPKT yang Sedang Bertugas

Sumber: Dokumentasi Pribadi Tahun 2017

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa inovasi *Smile Police* didukung oleh ketersediaan teknologi baik berupa *hardware* dan *software* yang lengkap namun terhambat oleh budaya dan penataan organisasi dimana operator yang *standby* masih harus merangkap tugas pokok dan fungsi. Sampai sejauh ini belum ada personil tetap yang mengawaki sehingga khusus operator *Smile Police* lebih

melibatkan polwan yang piket secara tetap bersama siaga yang bertugas secara bergantian.

3.4.4 Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Tidak ada penghargaan atau insentif bisa menjadi salah satu faktor penghambat sebuah inovasi. Adanya penghargaan atau insentif akan membuat anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah lebih termotivasi dan lebih semangat dalam melaksanakan inovasi *Smile Police* lebih optimal. Namun sayangnya sampai dengan saat ini belum ada pemberian penghargaan atau insentif lebih kepada anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang mengawaki inovasi *Smile Police*. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Belum ada insentif atau penghargaan padahal ya operator harus *standby* 1 x 24 jam. Melebihi robot. Padahal yang mengawaki manusia jadi perlu didukung dengan masalah tunjangan yang optimal. Biar semangat juga kerjanya.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Pak Iskron selaku Kepala Urusan Perencanaan dan Administrasi SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Dulu katanya operator *Smile Police* juga ada insentif. Pak Kapolda yang bilang. Tapi masih wacana sampai sekarang.” (Wawancara Hari Jum’at 17 November 2017 pukul 08.00 WIB)

Selanjutnya ditambahkan oleh pernyataan Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

Belum ada *reward* atau insentif. Mungkin baru ada di tahun anggaran 2019. Karena bertahap kan negara kalau kita minta semua nggak mungkin kan. Sampai sejauh ini belum ada penghargaan, belum ada

reward karena mungkin baru berjalan hampir dua tahun. Belum ada parameternya, nanti kita bisa tentukan standarnya untuk penghargaan seperti apa. Karna kalau *reward* di kepolisian ya kita ada perkapnya.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut dikuatkan oleh pendapat Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Untuk anggota belum ada. Baru Telkom yang kita kasih penghargaan ke Telkom yaitu 5 orang karena telah membantu membuat *Smile Police*. Tapi kalo untuk internal kita sendiri belum.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Berdasarkan keempat pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sampai sejauh ini belum ada pemberian insentif atau penghargaan bagi anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang melakukan tugas pokok dan fungsi tambahan sebagai operator ataupun pelaksana inovasi *Smile Police*.

3.4.5 Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan

Tidak mampu menghadapi resiko perubahan bisa menjadi salah satu faktor penghambat sebuah inovasi. Perubahan adalah sesuatu yang pasti. Kesuksesan suatu organisasi dapat dilihat dari sejauh mana organisasi tersebut mampu menghadapi perubahan. Di dalam sebuah inovasi khususnya inovasi yang berbasis teknologi informasi pasti dihadapi oleh perkembangan teknologi yang begitu pesat dan dinamis sehingga sudah pasti menghadapi berbagai perubahan. Kepolisian Daerah Jawa Tengah harus siap dan mampu dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam inovasi *Smile Police* seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Kita sudah ada SOP dan MOU sama Telkom. Jadi seumpama ada masalah kita sudah punya *group*. Jadi kalau di jajaran ada masalah ya langsung diselesaikan sama Telkom. Seperti contoh kemarin waktu kita kena *hang* akibat perubahan kan kita bisa langsung *update* ‘Nih Telkom gimana nih kok di *Play Store* aplikasinya tiba tiba hilang.’ Langsung Telkom cek ke *Android* juga ke *play store* ternyata ada perubahan, ternyata kena virus. Kalau kena perubahan ya bisa muncul lagi tapi kalau kena virus ya *recovery* nya agak lama. Ini sudah hampir seminggu lebih jadi mengurus ke pusat.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga disampaikan oleh pernyataan Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Perubahan adalah hal yang wajar apalagi terkait teknologi. Ada hal baru, masyarakat banyak yang mengakses ada yang keingintahuan terkait pelayanan yang ada di kepolisian menjadi lebih tinggi, kalau ada kritik saran yang membangun, kita tidak menutup kemungkinan. Karena kita tidak dapat bekerja sendiri tanpa bantuan masyarakat ataupun pihak lain. Kami tidak menutup kemungkinan terhadap perubahan yang ada ya harus siap, harus dihadapi dan jangan menutup diri jika memang harus *update* lebih baik lagi.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepolisian Daerah Jawa Tengah siap untuk menghadapi segala perubahan yang ada termasuk resiko dari perubahan itu sendiri. Kesiapan tersebut ditunjukkan dengan bagaimana upaya Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam menghadapi perkembangan teknologi yang berimbas pada ancaman kelangsungan sistem *Smile Police* dan saran dari masyarakat ataupun pihak lain agar inovasi pelayanan yang ada dapat berjalan semakin baik walau harus menghadapi berbagai perubahan.

3.4.6 Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Salah satu faktor yang menjadi penghambat sebuah inovasi adalah anggaran jangka pendek. Jika suatu instansi dalam mengelola inovasi masih mengandalkan anggaran jangka pendek dan tidak memiliki perencanaan yang baik berkaitan dengan anggaran jangka pendek maka bisa menghambat inovasi. Seperti yang telah diketahui pada bagian sebelumnya bahwa *Smile Police* belum memiliki pos anggaran tersendiri sehingga masih harus berbagi dengan pos anggaran lain dan mendapat bantuan dari keuntungan dana samsat untuk pengelolaannya. Namun karena telah memiliki perencanaan program yang baik jika ada suatu kekurangan nantinya atau terjadi kendala maka tidak terjadi hambatan dalam ya. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Program tiap tahun kan bisa berubah. Sekali lagi kan ini namanya program, program prioritas Bapak Kapolri. Saya rasa selagi itu masih ada masih tetap dilanjutkan anggaran jangka pendek tidak akan merubah terkait inovasi ini. Inovasi ini akan terus didukung, bahkan akan terus semakin bagus, tentu kita tidak akan stagnan melaksanakan inovasi tapi mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini berhasil, sejauh mana masyarakat ada rasa puas terkait pelayanan. Jadi adanya aplikasi ini tidak serta merta hanya membuat pencitraan saja, tidak hanya diada-adain, membuat hanya untuk menutupi sesuatu saja, terakhir tidak jalan, hanya sebagai pemanis aja, yang penting terkenal punya trobosan, jelas bukan seperti itu.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Tidak jadi hambatan masalah anggaran kita masih seperti itu. Kita *planning*. Jadi ya ada yang siap bantu walau kurang yaitu Telkom.”
(Wawancara Hari Kamis, 9 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa anggaran jangka pendek tidak menghambat inovasi *Smile Police* karena inovasi tersebut didukung dengan perencanaan yang baik melalui koimntmen melaksanakan Program Prioritas Kapolri dan perencanaan antispasi jika terjadi kekurangan anggaran ada pihak ketiga yang membantu.

3.4.7 Tekanan dan Hambatan Administratif

Tekanan dan hambatan administratif dapat menjadi salah satu faktor penghambat sebuah inovasi. Hambatan admintratif dapat membuat suatu inovasi menjadi tertunda sehingga inovasi menjadi tidak efektif dan efisien. Kepolisian Daerah Jawa Tengah tidak mengalami hambatan administratif dalam inovasi *Smile Police*. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Birokrasi biasanya berbelit berbilt tapi ini bisa jadi mudah semisal menghubungi polisi semudah menekan tombol. Yang penting ada fasilitas. Secara admministrasi tidak bisa dipaksakan untuk *Smile Police* memencet *Panic Button* harus ada dokumen bukti surat kehilangan atau ini itu tidak mungkin karena TI juga tidak bisa bohong berkaitan dengan admnistrasi. Masyarakat butuhnya kecepatan dan ketepatan datangnya polisi.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Kalau basis *Smile Police* yaudah *Smile Police* nggak akan dimintain apa apa kecuali foto kejadian. Kecuali SKCK dan SIM tetap harus ada

foto yang lama serta nomor registrasi. Selain itu ya tidak ada prosedur administrasi yang panjang.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa tidak ada hambatan administratif dalam inovasi *Smile Police* karena sudah berbasis TI maka sudah ada prosedur dan persyaratan tersendiri yang lebih mudah dan lebih sederhana agar pelayanan dapat diperoleh secara cepat dan tepat.

3.4.8 Budaya *Risk Aversion*

Budaya *risk aversion* merupakan budaya menghindari resiko yang mungkin akan terjadi. Di dalam sebuah inovasi para anggota organisasi harus siap menghadapi segala kemungkinan adanya resiko. Anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam melaksanakan inovasi *Smile Police* harus memiliki semangat dan antusiasme yang tinggi karena pasti berkaitan dengan teknologi akan selalu ada resiko yang mungkin terjadi. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Arief Bahtiar selaku Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Anggota jelas mempunyai antusias yang tinggi apalagi dengan situasi saat ini dengan segala kemudahan teknologi yang ada ya jadi lebih mudah. Pelaksana teknis ya pasti kalau ada 10 orang *nggak* mungkin *nggak* ada satupun yang tidak menghindari resiko. Pasti ada yang tidak optimis. Tidak mungkin optimis semua. Tidak bisa mengatakan 10 itu pasti aman semua pasti ada yang ketar-ketir. Artinya gini misalnya yang *Panic Button* ya kan kita ada SOP jika 10 menit tidak ditangani oleh kepolisian terdekat maka ditangani Polda. Nanti Polda yang mengevaluasi kenapa *sih* 10 menit *nggak* ditangani ternyata di Polres lagi *nggak* ada operatornya atau ‘Oh polisi dilapangan menerima tapi *nggak* mendatangi.’ Ya nanti kita periksa kadang-kadang meraka ada kekhawatiran. Padahal disitu ada fasilitas kalau seumpama dia ada kegiatan lain dia bisa *offline*. Jadi yang menerima temennya yang lain. Menghindar karena resiko yang dia kadang-kadang tidak siap kan bisa jadi di lapangan dia dalam kondisi yang

tidak *ready*.” (Wawancara Hari Kamis, 9 November pukul 08.30 WIB)

Hal tersebut juga ditambahkan oleh pendapat Bapak Yudi Arto Wiyono selaku Kepala Sub Bagian PID Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Harus siap menghadapi resiko. Itu konsekuensi. Inovasi berbasis aplikasi itu tiap saat pasti ada masalah karna sistem karna itu komputer kadang secara teknis kita tidak bisa menduga dan tentunya kiat siapakan dengan komitmen anggota dan bantuan dengan rekanan untuk menghadapi ancaman-ancaman.” (Wawancara Hari Selasa, 7 November 2017 pukul 08.30 WIB)

Selanjutnya ditambahkan oleh pernyataan Bapak Maryana selaku Kepala Sub Bagian Tekom Bidang TI Kepolisian Daerah Jawa Tengah:

“Siap tidak siap harus siap. Dulu kami sempat ada kekhawatiran yang pada masa mensosialisasikan itu gimana buat para anggota dan jajaran di Polda sendiri yang belum bisa. Tapi ya harus dipaksakan karena IT kalau tidak dipaksakan ya gimana. Tetap pasti ada komentar ‘Orang *mau* pensiun di suruh mikir gini.’ Kita paksakan ya kalau tidak mengerti kan bisa belajar sedikit tinggal *tunul tunul* saja. Kalau tidak terlihat bisa pakai kacamata. Tetapi gimana caranya kita menghadapi resiko itu sendiri, kan itu tantangan agar kita lebih maju.” (Wawancara Hari Selasa, 5 Desember 2017 pukul 07.30 WIB)

Berdasarkan ketiga pernyataan diatas dapat diketahui bahwa di Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam melaksanakan inovasi *Smile Police* justru menghindari budaya *risk aversion*. Mereka siap menghadapi resiko dengan komitmen antusiasme dari para anggota dan kesiapan bahwa inovasi yang berbasis aplikasi pasti tidak dapat terhindar dari resiko perubahan sistem.