

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

##### 5.1.1 Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah

Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah dijelaskan dengan menggunakan atribut inovasi. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, inovasi *Smile Police* sudah berjalan dengan baik.

Inovasi *Smile Police* sudah berjalan dengan baik yang pertama terlihat dari *relative advantage* atau keuntungan relatif. Adanya inovasi *Smile Police* bagi Kepolisian Daerah Jawa Tengah memberikan keuntungan secara nilai ekonomi. Nilai tersebut dilihat dari asas manfaat yang dirasakan Kepolisian Daerah Jawa Tengah setelah adanya inovasi *Smile Police* baik secara perubahan anggaran maupun *cost* yang harus dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Saat ini *Smile Police* tidak memiliki anggaran operasional sendiri. Pelaksanaan *Smile Police* dibantu dana samsat yang merupakan dana PNBB. Kekurangan dana selama pelaksanaan dipinjamkan oleh Telkom. *Smile Police* memiliki anggaran tersendiri di tahun 2018 sebesar 1,5 milyar karena selama hampir dua tahun telah berjalan optimal dan diterima secara positif oleh masyarakat. Bagi Kepolisian Daerah Jawa Tengah keuntungannya adalah nantinya *Smile Police* tidak mengambil pos pos anggaran lain seperti sebelumnya. Asas manfaat bagi masyarakat lebih tidak ternilai harganya dibandingkan dengan *cost* yang harus dikeluarkan karena *outcome* yang didapatkan

jauh lebih besar. Inovasi *Smile Police* memberikan perubahan pandangan masyarakat terhadap institusi kepolisian yang sebelumnya dianggap menyeramkan dan jutu takut saat terjadi masalah menghubungi polisi lalu setelah adanya inovasi jadi mengapresiasi kinerja pihak kepolisian. Pandangan masyarakat menjadi berubah terhadap intitusi kepolisian setelah adanya inovasi yaitu menjadi lebih positif, polisi mendapatkan citra yang lebih baik dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat. Masyarakat merasa senang dan puas karena adanya inovasi *Smile Police*. *Smile Police* memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah menjadi lebih cepat dan mudah sehingga masyarakat merasa senang hanya dengan menggunakan *smartphone* masyarakat bisa mengakses beberapa pelayanan melalui aplikasi. Terdapat tiga komponen penting yang menunjang dan mempengaruhi pelaksanaan inovasi *Smile Police* tersebut. Pertama adalah kelengkapan peralatan TI. Pelaksanaan *Smile Police* didukung dengan *hardware* komputer yang stabil, ruangan yang nyaman dan kondusif serta *Command Center* yang berjalan optimal. Kedua adalah jaringan. Inovasi *Smile Police* harus didukung dengan jaringan yang bagus, stabil dan *bandwith* yang sesuai dengan kapasitas. Ketiga adalah sumber daya manusia. Anggota yang mengawaki dan anggota pelaksana lapangan harus memiliki kompetensi, komitmen dan siap 1 x 24 jam. Ketiga komponen utama tersebut harus dapat bersinergi satu sama lain. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan adanya inovasi *Smile Police* memberikan keuntungan kepada Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan masyarakat.

Kedua dilihat dari *compability* atau kesesuaian, inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah sesuai terhadap nilai dan norma yang ada di masyarakat, telah mengacu pada inovasi sebelumnya dan telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Inovasi *Smile Police* telah sesuai terhadap nilai dan norma yang ada di masyarakat karena telah mengacu kepada Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 13 dan Pasal 14. Acuan yang kedua dari perintah Kapolri melalui Program Prioritas Kapolri Nomor 2, 7 dan 8. Inovasi *Smile Police* telah mengacu pada inovasi sebelumnya dengan menggabungkan dan menyempurnakan inovasi atau program sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini. Inovasi *Smile Police* telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Saat ini masyarakat membutuhkan informasi yang valid, membutuhkan pelayanan secara cepat, tepat dan lebih mudah. Hampir semua orang menggunakan *gadget* dan masyarakat saat ini dominan menggunakan TI melalui *smartphone*.

Ketiga dilihat dari *triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi *Smile Police* tidak serta merta langsung hadir di tengah masyarakat melainkan telah melalui fase uji publik melalui tiga tahapan yaitu konsep, uji kelayakan dan masa *launching*.

Kelima dilihat dari *observability* atau kemudahan diamati. Adanya inovasi *Smile Police* membuat masyarakat semakin mengetahui bahwa institusi kepolisian semakin terbuka, semakin ingin mengetahui dunia kepolisian seperti apa. Kepolisian Daerah Jawa Tengah juga menanggapi dengan antusias, memberikan informasi yang benar, tidak menyesatkan, betul betul bisa dipercaya, transparansi, sehingga ada *keep and balance* antara kepolisian dan masyarakat

Namun sayangnya dilihat dari *complexity* atau kerumitan, inovasi *Smile Police* masih mengalami masalah ataupun kendala dimana terdapat masalah teknis seperti *error*, jaringan yang tidak stabil ataupun gangguan server. Saat ini aplikasi *Panic Button* terkena virus sehingga tampilan di notifikasi pengguna menjadi *harmful application*. Masyarakat yang menggunakan *Smile Police* merasakan kendala error saat memasuki aplikasi. GPS pada aplikasi *Panic Button Smile Police* tidak akurat terutama di daerah terpencil dengan kondisi tidak ada jaringan 4G LTE. Masyarakat merasa masih perlu diperbaiki terutama masalah server dan jaringan. *Smile Police* juga mengalami kendala kurangnya sosialisasi. Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengaku belum menjalani sosialisasi secara berkelanjutan.

## **5.1.2 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah**

### **5.1.2.1 Faktor Pendorong**

1) Program Prioritas Polri dan dukungan pemerintah pusat serta daerah

Program Prioritas Kapolri Nomor 2 yaitu meningkatkan pelayanan publik berbasis TI yang mendorong Kapolda Jawa Tengah untuk membuat inovasi *Smile Police*. Inovasi *Smile Police* mendapatkan dukungan dari Mabes Polri, pemerintah pusat melalui Menteri PAN RB, pemerintah daerah melalui Gubernur Jawa Tengah dan lembaga negara lainnya.

2) Komitmen meningkatkan efisiensi terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan

Inovasi *Smile Police* dilaksanakan untuk meningkatkan efisiensi terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah karena hanya dengan menggunakan *smartphone* masyarakat dapat menerima pelayanan tertentu tanpa harus mengeluarkan biaya lebih dengan mendatangi kantor polisi.

### 3) Komitmen meningkatkan kualitas pelayanan public

Inovasi *Smile Police* didorong oleh komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. 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 inovasi *Smile Police*.

#### **5.1.2.2 Faktor Penghambat**

##### 1) Sangat bergantung terhadap Telkom

Kepolisian Daerah Jawa Tengah sangat bergantung terhadap Telkom agar inovasi *Smile Police* dapat berjalan optimal. Jika terjadi masalah terhadap server dan *software Smile Police* maka pihak Telkom yang mengatasi. Penambahan *bandwith* agar kualitas jaringan bertambah juga dipinjamkan oleh Telkom. Telkom terkadang memberikan pinjaman tersebut secara gratis padahal nilai *bandwith* nya mencapai milyaran rupiah.

##### 2) Belum ada anggota tetap yang mengawasi sehingga anggota melaksanakan tupoksi merangkap

Inovasi *Smile Police* sudah didukung dengan teknologi *hardware* dan *software* yang lengkap namun masih terkendala dengan penataan organisasi. Terjadi hambatan

inovasi dimana penataan organisasi dengan kondisi anggota yang memiliki tupoksi merangkap. Jadi setiap orang minimal mempunyai dua *decision*. 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) Belum ada penghargaan atau insentif terhadap anggota yang bertugas

Belum ada pemberian penghargaan atau insentif kepada anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang mengawaki inovasi *Smile Police*. Padahal penghargaan dan insentif tersebut diperlukan agar anggota yang bekerja menjadi lebih semangat dan lebih termotivasi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan agar inovasi *Smile Police* dapat berjalan semakin optimal adalah sebagai berikut:

1) Perlu diadakan sosialisasi berkelanjutan secara lebih keratif dengan cara melibatkan pegiat sosial media seperti *youtuber*, *selebgram*, *selebtweet* atau membuat pesan *broadcast* melalui skenario penyebaran di grup *whats app/line* sehingga masyarakat yang aktif menggunakan *smartphone* akan lebih tertarik karena aplikasi digunakan oleh orang-orang terkenal di sosial media dan viral. Sosialisasi harus menyentuh sasaran yang tepat seperti pelajar, mahasiswa, pegawai pemerintah, pegawai swasta serta masyarakat sadar teknologi agar pengguna *Smile Police* dapat bertambah secara kuantitas dan kualitas. Sasaran

yang tepat diperlukan agar Kepolisian Daerah Jawa Tengah mendapatkan *feedback* serta evaluasi dari pengguna inovasi *Smile Police*.

- 2) Perlunya diadakan perekrutan pegawai *outsourcing* khusus operator *Smile Police* yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam bidang TI agar anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang bekerja tidak lagi menjalani tupoksi merangkap sehingga inovasi *Smile Police* dapat lebih optimal dan stabil. Jika suatu saat tiba-tiba terjadi masalah server dalam *Command Center* maka sudah ada pegawai *outsourcing* baru yang ahli TI yang membantu menyelesaikan masalah tersebut. Penyelesaian masalah menjadi lebih cepat dari sebelumnya tanpa perlu menghubungi pihak Telkom terlebih dahulu.
- 3) Membuka kerjasama dengan pihak ketiga selain Telkom agar mengurangi ketergantungan berlebih terhadap Telkom. Jika suatu saat terjadi masalah yang lebih serius maka dapat lebih cepat terselesaikan karena dibantu oleh rekanan lain. Seperti yang terjadi saat ini dimana aplikasi *Panic Button* yang terkena virus belum bisa kembali dan langkah koordinasi antara Telkom dengan *Play Store* untuk memperbaiki *Panic Button* masih belum optimal.
- 4) Memberikan *reward* atau insentif kepada anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang mengawaki *Smile Police* agar mereka dapat lebih semangat, lebih termotivasi dan lebih optimal dalam bekerja. Dengan adanya *reward* atau insentif mereka akan merasa dihargai serta diapresiasi atas kerja keras yang mereka lakukan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dhewanto, Wawan. (2014). *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Dwiyanto, Agus (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2013). *Kumpulan Parktik-Praktik Baik Inovasi Daerah*. Jakarta: Kementerian PAN dan RB
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Kumpulan Parktik Baik Inovasi Pelayanan Publik Jilid 2*. Jakarta: Kementerian PAN dan RB
- Moleong, Lexy J.(2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rogers, Everett M.(2003). *Diffusion of Innovations Fifth Edition*. New York: The Free Press
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Askara
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press

### **Jurnal**

Aagaard, Peter. (2012). *Drivers and Barriers of Public Innovation in Crime Prevention*. The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal, Vol 17(1), article 6. Diunduh melalui <http://e-resources.perpusnas.go.id> pada Minggu, 11 Juni 2017 pukul 23.00 WIB

Jalonen, Harri. (2016). *Social Networking Sites (SNSs): Smart Platforms for Public Service Innovation?*. International Journal of Virtual Communities and Social Networking (IJVCSN), Vol 8, Issue 3. Diunduh melalui <http://e-resources.perpusnas.go.id> pada Minggu, 11 Juni 2017 pukul 23.10 WIB

Kurniasari, Herwinda dan Susi Sulandari. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang*. Journal of Public Policy and Management Review Vol. 6, No. 2. Diunduh melalui <http://ejournal-s1.undip.ac.id> pada Rabu, 7 Juni 2017 pukul 02.05 WIB

Prawira, Maulana Arief, dkk. (2014). *Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provisisi DKI Jakarta)*. Universitas Brawijaya, Malang: Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 2. No. 4 Hal. 715-721. Diunduh melalui <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id> pada Rabu, 7 Juni 2017 pukul 23.00 WIB

Suwastiti, Gayuh Sih, dkk. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor)*. Journal of Public Policy and Management Review, Vol 5, No 3. Diunduh melalui <http://ejournal-s1.undip.ac.id> pada Rabu, 7 Juni 2017 pukul 02.00 WIB

### **Undang Undang**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017

### **Sumber Lain**

RPJMD Jawa Tengah Tahun 2013-2018

kompas.com. (2017). *Ombudsman: Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat*. Diakses melalui <http://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat> pada Senin, 5 Juni 2017 pukul 02.00 WIB

menpan.go.id. (2017). *Resmikan Aplikasi Smile Police Menteri PAN dan RB: Inovasi Pelayanan Publik Polri Harus Berkelanjutan*. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/berita-terkini/6376-resmikan-aplikasi-smile-police-menpanrb-inovasi-pelayanan-publik-polri-harus-berkelanjutan> pada Minggu, 4 Juni 2017 pukul 04.00 WIB

Review Pengguna Aplikasi *Smile Police* di *Google Play Store* yang diakses melalui <https://play.google.com/store/apps/> pada Minggu, 4 Juni 2017 pukul 04.30 WIB

