

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI LIBAS DI KOTA SEMARANG

Alicia Steffi Maharani¹, Nenry Marlina²

Email : steffiallicia@gmail.com

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan transformasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintah daerah, khususnya di Kota Semarang. Permasalahan yang muncul meliputi keterbatasan sistem pelaporan, lambatnya waktu respons, dan kurang efektifnya pelayanan. Polrestaes Semarang menghadirkan Aplikasi LIBAS sebagai inovasi e-government untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis peningkatan akuntabilitas melalui aplikasi tersebut dengan metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan publik menggunakan indikator pelayanan publik. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejak diluncurkan pada 2021, Aplikasi LIBAS cukup membantu pelayanan pelaporan digital kepolisian. Berdasarkan indikator pelayanan publik, aspek tangible dan empathy lebih menonjol karena dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun, indikator reliability masih menjadi kelemahan akibat belum adanya kepastian layanan yang konsisten. Selain itu, sosialisasi aplikasi belum optimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaannya.

Secara keseluruhan, penerapan Aplikasi LIBAS menunjukkan capaian positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan pelayanan digital. Inovasi ini dinilai cukup efektif, efisien, dan akuntabel, meskipun masih menghadapi tantangan seperti kurangnya literasi digital serta perlunya pembaruan kebijakan dan prosedur pendukung.

Kata Kunci : *E-Government*, Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi LIBAS

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This study is motivated by the demand for digital-based public service transformation at the local government level, particularly in Kota Semarang. The existing problems include limitations in the reporting system, slow response times, and ineffective service delivery. Polrestaes Semarang introduced the LIBAS Application as an e-government innovation to enhance convenience, speed, transparency, and accountability in public services. This research aims to analyze the improvement of accountability through the application using a descriptive qualitative method. The study applies public service theory using public service indicators. Data collection techniques include interviews, observation, and literature review.

The results show that since its launch in 2021, the LIBAS Application has significantly supported digital police reporting services. Based on public service indicators, the tangible and empathy aspects are more prominent as they are directly perceived by the community. However, the reliability indicator remains a weakness due to the lack of consistent service assurance. In addition, the socialization of the application has not been optimal, as some residents are still unaware of its existence.

Overall, the implementation of the LIBAS Application demonstrates positive achievements in improving accessibility and the speed of digital services. This innovation is considered fairly effective, efficient, and accountable, although it still faces challenges such as limited digital literacy and the need for policy and procedural updates.

Keywords: *E-Government*, Innovation, Public Service, LIBAS Application

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan dari pemerintah ke masyarakat yang melayani kebutuhan dan keperluan masyarakat sesuai dengan kepentingan pada organisasi yang sudah mempunyai aturan tata cara masing-masing atau prosedur yang digunakan dalam memberikan pelayanan secara profesional (Sawir, 2020). Berdasarkan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik ini diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, yang berisikan mengenai aturan tentang

ruang lingkup dalam memberikan pelayanan sesuai dengan hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik yang di dukung dengan adanya teknologi yang canggih dan modern, dengan tujuan memberikan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, membentuk sistem tata kelola pemerintah menjadi lebih tertata, mendorong dan meningkatkan keefektifan, transparansi, dan akuntabel dalam memberikan pelayanan.

Pada era digitalisasi pemerintah memiliki tuntutan inovasi dalam memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Dalam E-Government terdapat tiga kategori diantaranya yaitu *e-service*, *e-voting*, dan *e-commerce*. Penerapan *e-government* ini dilakukan oleh Polrestaes Semarang dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik baru untuk melaporkan tindak kejahatan tidak hanya sekedar suatu bentuk digitalisasi yang digunakan untuk memenuhi tuntutan inovasi tetapi juga merupakan bentuk nyata dari adanya transformasi *e-government* melalui *e-service* untuk menciptakan dan meningkatkan *good governance*. Pengimplementasian konsep *e-government* ini memberikan manfaat untuk para aktor di dalamnya, yang pertama bagi pemerintah yaitu membantu sistem pengawasan untuk mencegah tindak kejahatan, berkoordinasi dengan antar lembaga pemerintahan, sebagai perantara dalam meningkatkan partisipasi publik. Bagi masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan tentang perkembangan pemerintahan, menciptakan lingkungan yang lebih aktif dan peduli. Bagi sektor swasta, memberi kesempatan bagi pembisnis ikut serta dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik.

Menurut data EMP Pusiknas Bareskrim Polri, pada Tahun 2025 mencapai 414.812, yang masuk kedalam 3 jenis kasus kejahatan paling banyak sepanjang 2025 yaitu curat, narkoba, dan penganiayaan. Urgensi hadirnya aplikasi LIBAS dari Polrestaes Semarang tidak terlepas dari tugas dan fungsi kepolisian yang melayani masyarakat, memberi keamanan, melindungi, dan terdapat tuntutan masyarakat kepada kepolisian untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparansi, efektif, dan mudah diakses atau mudah digunakan. Selain itu angka tindak kejahatan yang terjadi di Kota Semarang tergolong masih banyak diantaranya yang paling sering terjadi balap liar, kerumunan, dan narkoba. Keberhasilan berjalannya suatu transformasi *e-government* dengan *e-service* tidak hanya dinilai melalui memanfaatkan adanya teknologi informasi, tetapi juga dinilai dari penerimaan inovasi pelayanan publik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka, sebelum mengimplementasikan inovasi pelayanan publik kepada masyarakat secara luas dan merata perlu dilakukannya tahap sosialisasi atau pengenalan inovasi kepada masyarakat secara massif dan terstruktur agar informasi yang disampaikan tepat sasaran dan berguna bagi penerima informasi.

Pemanfaatan *E-Government* ini telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang yang bekerjasama dengan Kepolisian Polrestabes Semarang melakukan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam bentuk pengembangan aplikasi layanan informasi Berbasis Aplikasi Semarang atau yang sering disebut dengan “LIBAS” yang aplikasi ini rilis sejak tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif, Menurut Creswell (2014) dalam metode penelitian kualitatif memiliki fokus utama yaitu untuk memperoleh wawasan yang lebih jauh atau dalam tentang perilaku, pandangan, dan pengalaman manusia melalui faktor sosial dan budaya. Hal tersebut bertujuan untuk memaparkan hasil suatu fenomena secara naratif dan deskriptif yang didapat melalui wawancara, observasi, dan menganalisisnya. Maka dalam penelitian ini peneliti akan berupaya untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik *berbasis e-government* pada aplikasi LIBAS di Kota Semarang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada menganalisis pelaksanaan aplikasi LIBAS sebagai sistem pelaporan digital di Kota Semarang dan

mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi LIBAS sebagai pelayanan pelaporan digital. Penelitian ini dilakukan di Polrestabes Kota Semarang, dengan pertimbangan bahwa Polrestabes Semarang sebagai pelopor hadirnya inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk melaporkan tindak kejahatan di Kota Semarang. Subjek penelitian terdiri dari developer atau pengembang aplikasi LIBAS, Operator TIK Presisi Command Center, dan delapan masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi LIBAS. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan diskusi secara terfokus untuk mendapatkan data langsung secara *up to date*, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen dan data dari Presisi Command Center, jurnal, buku, dan artikel berita. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi melakukan pengamatan yang ada di sekitar lingkungan lokasi penelitian dan mencatat hal-hal yang relevan sesuai dengan keadaan dan perilaku *up to date* yang dapat membantu mempertegas hasil wawancara, serta dokumentasi sebagai pelengkap dan penguat data. Analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada kualitas data peneliti

menggunakan triangulasi data dan sumber dipilih peneliti dalam proses menganalisis dengan menggali kebenaran informasi-informasi yang dibutuhkan menggunakan berbagai sumber data yang telah dikumpulkan seperti hasil data dari wawancara, hasil dari observasi, ataupun hasil dari sumber-sumber lain yang memiliki sudut pandang yang berbeda, dan dari hasil data tersebut dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sosialisasi Untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Daya Tarik Pengguna

Sosialisasi dapat dilakukan oleh orang atau pihak yang ahli dan memahami informasi, pihak yang ditunjuk oleh yang berwenang untuk menyebarluaskan informasi dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar dapat dipahami oleh objek sasaran. Untuk melakukan kegiatan sosialisasi perlu disiapkan strategi komunikasi yang efektif untuk menarik perhatian audiens. Strategi komunikasi yang dapat dilakukan seperti membuat target sasaran, membuat materi, memilih metode komunikasi sosialisasi yang disarankan lebih baik dilakukan secara langsung melalui komunikasi dua arah agar informasi yang disampaikan lebih jelas, teratur, dan terarah. Selain itu memiliki informan yang menguasai materi akan terlihat profesional dan meyakinkan. Kini aplikasi LIBAS yang sudah berjalan

kurang lebih 4 tahun dengan total yang mendownload aplikasi sekitar 278,179 orang dan masyarakat yang sudah terverifikasi 123,320 orang menjadi bukti bahwa masih setengah dari total jumlah masyarakat yang ada di Kota Semarang mengetahui hadirnya inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS (Presisi Command Center, 2025).

Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi Aplikasi LIBAS



Sumber : Presisi Command center

Penyampaian informasi dengan cara sosialisasi yang bertujuan agar dapat terjangkau oleh masyarakat Kota Semarang ini, Presisi Command Center Polrestabes Semarang dalam melakukan sosialisasi memiliki target atau objek sasaran yang utama yaitu anak muda dan orang dewasa yang paham akan teknologi dan dapat mengoperasikan *gadget*. Target lainnya seperti bapak/ibu masyarakat yang ada di

Kota Semarang yang dibantu oleh Polisi RW yang bekerjasama dengan pihak RT/RW setiap wilayah Kota Semarang. Sebelumnya petugas akan melihat audiens yang akan menerima sosialisasi jika dikalangan remaja, anak sekolah maka penyampaian informasi agar mudah dipahami pertama membahas sebab akibat, memberikan edukasi solusi, dan wawasan dasar sebelum membahas solusinya yang menggunakan aplikasi LIBAS. Target audiens kegiatan sosialisasi yang dilakukan Polrestabes Semarang tidak terpaku atau tidak memiliki konsistensi dalam melaksanakannya, biasanya kegiatan sosialisasi dilakukan ketika terdapat perintah dari pimpinan dan mendapat undangan dari luar. Polrestabes Semarang juga bekerjasama dengan pemerintah Kota Semarang terkait CCTV di setiap RT yang terconnect ke dalam aplikasi LIBAS. Untuk sosialisasi dilakukan secara massif dan evaluasi setiap minggu seperti polisi RW yang ditargetkan dalam satu RT memastikan minimal ada 2 pendownload. Jika dalam melakukan sosialisasi tidak mencapai target yang diinginkan maka akan dilakukan evaluasi oleh pimpinan satu bulan sekali terkait perubahan (*stuck/bertambahnya*) jumlah pendownload aplikasi LIBAS

Menurut Bripda Falevi Firgi Sputra yang sebagai operator aplikasi LIBAS ini

mengatakan bahwa petugas sudah melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi dan juga mengatakan bahwa :

“Pertama dalam mempersebarluaskan aplikasi LIBAS ini melalui konten-konten yang di upload melalui berbagai media sosial seperti instagram, tiktok, Whatsaap. Konten yang diupload juga memiliki target setiap minggu dua kali secara serentak di media sosial tersebut. Biasanya sosialisasi lebih sering dilakukan dikalangan remaja yang menjadi target utama, di seminar sekolah yang bermula membahas sebab akibat dan memberikan edukasi solusi menggunakan aplikasi LIBAS. Pihak Polrestabes Semarang juga bekerjasama dengan pengurus RT/RW untuk melakukan koordinasi terkait aplikasi. Metode yang paling sering digunakan praktek secara langsung dengan masyarakat.”

. Pada saat melakukan sosialisasi tentunya memiliki beberapa hambatan yang datang seperti munculnya hambatan dari eksternal yaitu masyarakat yang tidak mau menerima sosialisasi karena untuk saat ini citra nama polisi dikalangan masyarakat kurang baik “*trust issue*”. Sosialisasi yang digunakan juga berupa *door to door* ke masyarakat sehingga dapat menyalurkan

informasi dari satu orang ke yang lainnya. Biasanya yang melakukan *door to door* ialah mahasiswa magang di *Presisi Command Center* yang didampingi oleh petugas operator yang memperkenalkan dan mempraktekan secara langsung kepada masyarakat.

Selain target penyampaian informasi secara offline, metode sosialisasi yang dilakukan secara online melalui beberapa platform media sosial seperti instagram, tiktok memiliki jangkauan penyebaran informasi yang luas, dengan membuat konten yang menarik tentang aplikasi LIBAS. Salah satu mekanisme yang dilakukan selain membuat konten yaitu, petugas melalui platform instagram menginformasikan bahwa divisi *Presisi Command Center* Polrestabes Semarang mengundang seluruh masyarakat, komunitas, pelajar, mahasiswa, hingga instansi yang ingin mengetahui secara langsung tentang bagaimana teknologi bekerja dalam mendukung keamanan kota. Mekanisme yang harus dilakukan untuk berkunjung ke *Presisi Command Center*, masyarakat mengirim pesan melalui instagram @dika1920 sebagai *developer* atau ke @pcc.polrestabessemarang untuk mendapatkan jadwal datang atau berkunjung ke *Presisi Command Center* di Polrestabes Semarang. Keuntungan yang didapatkan saat berkunjung yaitu dapat

melihat proses pemantauan kota secara langsung, mengetahui alur pelaporan dan respon yang cepat dilakukan oleh petugas, memahami inovasi digital, melakukan diskusi secara langsung dengan petugas piket.

Analisis Pengelolaan Sistem Informasi

Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi

LIBAS

Dalam merancang dan membuat suatu inovasi pelayanan publik pada aplikasi LIBAS ini tentunya memiliki beberapa aktor didalamnya yang berkontribusi merealisasikan inovasi aplikasi LIBAS di Kota Semarang. Terdapat empat pencipta aplikasi tersebut yaitu Mahardika Nugraha, S.Kom., Kombes. Pol. Irwan Anwar, S.I.K., S.H., M.Hum., Kombes. Pol. M. Syahduddi S, S.I.K., M.Si., AKBP. Wiwit Ari Wibisono, S.H., M.H. Bapak Mahardika Nugraha selain menjadi pencipta, beliau juga memiliki peran sebagai *developer* atau pengembang aplikasi LIBAS melalui kerjasama dengan non pemerintahan (perusahaan) yaitu CAN Creative. Terdapat operator yang bekerja di *Presisi Command Center* Polrestabes Semarang yang terdiri dari 12 petugas dibagi menjadi 3 regu, 1 regu berisi 4 orang, dan setiap piket 1 regu 12 jam piket dalam memberikan pelayanan publik dengan waktu 24 Jam.

Di kota Semarang memiliki inovasi pelayanan publik yang masuk ke dalam kategori bidang layanan laporan keamanan, dengan hadirnya inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS yang di gunakan oleh Polrestabes Semarang. Hadirnya inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS ini menjadi salah satu bentuk melakukan perubahan dengan memperbaiki nilai akreditasi pelayanan publik pada Polrestabes Semarang yang sebelumnya memiliki nilai akreditasi “A-“, dan upaya dalam mencegah serta mengatasi terjadinya tindak kejahatan yang ada di Kota Semarang. Hadirnya aplikasi LIBAS ini menjadi salah satu bentuk trobosan kreatif dan inovatif yang dilakukan oleh Polrestabes Semarang dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Sebelum hadirnya aplikasi LIBAS ini, Polrestabes Semarang memberikan pelayanan yang masih manual dengan mendatangi kantor kepolisian terdekat untuk melaporkan sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan kurang efektif dan efisien karena terkendala jarak, dan pelayanan yang diberikan kurang responsive.

Melihat adanya inovasi baru pada bidang laporan keamanan yaitu aplikasi LIBAS ini kemudian penulis merasa tertarik dalam menganalisis sejauh apa inovasi aplikasi LIBAS menangani laporan

tindak kejahatan di Kota Semarang, menganalisis sistem informasi pelayanan digital, dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang didasarkan pada indikator pelayanan publik oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* pelayanan. **(1) Tangible**, Kehadiran aplikasi LIBAS ini tentu Polrestabes Semarang, pimpinan, petugas, dan *developer* mempunyai Surat Pencatatan Ciptaan untuk inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Surat Pencatatan Ciptaan ini berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak ciptaan aplikasi LIBAS tersebut pertama kali dilakukan pengumuman yaitu pada tanggal 1 Mei 2021 dan dapat digunakan oleh masyarakat. Polrestabes Semarang menyediakan pelayanan publik yang dapat dilakukan secara langsung datang ke kantor maupun tidak langsung melalui aplikasi LIBAS yang dibagi menjadi tiga kategori inovasi yaitu inovasi lokal, inovasi nasional, dan inovasi Polrestabes Semarang. Pelayanan secara tidak langsung tersebut menyediakan beberapa fitur pelayanan didalamnya yaitu diantaranya Polisi RW SmaRT, Buat Laporan, KENITA (Kentongan Digital Kota), Patroli Perintis Presisi, TERABAS, SOS, 110, dan lain-lain. Hadirnya inovasi pelayanan publik aplikasi LIBAS ini

menjadi salah satu bentuk kemajuan terhadap perubahan prosedur birokrasi yang dimiliki Kota Semarang. Adanya perubahan prosedur birokrasi ini dapat dilihat dari adanya penyederhanaan proses atau alur pelayanan dari manual ke dalam digital. Penyederhanaan ini memiliki tujuan agar pelayanan dapat dilakukan di dalam satu sistem yang sama tanpa melewati beberapa tahap dalam administrasi proses pelaporan secara tatap muka seperti sebelumnya. **(2) Reliability**, berfokus pada keandalan aplikasi LIBAS dan petugas kepolisian yang bertanggungjawab, serta terkait dengan ketepatan dan keakuratan untuk meningkatkan kepercayaan publik dan kemudahan dalam mendapatkan informasi terbaru di aplikasi LIBAS. Berjalannya suatu inovasi dengan lancar pasti sudah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diimplementasikan dan memiliki SOP dalam menjalankan tugas. Sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan sesuai aturan yang sudah ditentukan dan berlaku. Polrestabes Semarang dapat memberikan kepastian atau keandalan layanan dalam bentuk pengaksesan, stabilitas sistem, dan SOP. Dengan memberikan fasilitas pelayanan secara digital atau online tentunya sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat dipahami dan digunakan masyarakat sebagai pengguna inovasi pelayanan aplikasi LIBAS.

Gambar 2. SOP Aplikasi LIBAS



Sumber : Presisi Command Center

Di dalam SOP tersebut sudah mencakup alur pelayanan tentang bagaimana, kapan dan dimana yang harus dilakukan oleh petugas dalam menerima serta menindaklanjuti laporan masyarakat. Namun, pada SOP tersebut di dalamnya tidak mencantumkan tentang waktu yang akan diberikan dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu secara jelas memperlihatkan lemahnya pada aspek keandalan, karena nantinya pengguna dan penerima layanan tidak mendapatkan kepastian layanan mengenai berapa lama waktu proses laporan yang harus ditangani dan diselesaikan. Pada penyelenggaraan pelayanan publik jika tidak terdapat standar waktu maka pelayanan akan menjadi tidak terukur sehingga dapat menimbulkan menurunnya kepercayaan publik dan akan sulit dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas. **(3) Responsiveness**, aspek *responsiveness* atau respon daya tanggap disini kita dapat melihat dari kemampuan keterampilan

individu petugas dalam merespon, memberi tanggapan, dan kecepatan sebagai bentuk profesional upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Kecepatan dalam memberikan pelayanan juga masuk ke dalam penilaian pelayanan publik. Kecepatan yang dimaksud meliputi seberapa cepat waktu yang diperlukan dari awal hingga akhir seperti pada membuka menu tampilan aplikasi, membuka data informasi yang disediakan, membuat laporan, mengunggah data, notifikasi masuk terkait proses tindak lanjut laporan. Selanjutnya ketepatan waktu, ketepatan waktu juga masuk ke dalam bagian *responsiveness*. Ketepatan waktu dapat dilihat dari akhir selesai pelaporan dan ketika pengguna memberikan umpan balik berupa penilaian dan ulasan yang disediakan di *Playstore* maupun *Appstore*.

Adapun tanggapan terkait *responsiveness* menurut Bapak Mahardika Nugraha, S.Kom yang sebagai developer aplikasi LIBAS sebagai berikut :

“Semua laporan dari masyarakat kita tampung dan segera diselesaikan. Bekerja di bidang kepolisian tidak boleh lambat-lambat harus diselesaikan detik itu juga. Untuk update penambahan fitur di aplikasi LIBAS mengikuti dinamika kebijakan pimpinan yang ada. Jika mengalami kendala hendak melaporkan saat keadaan *offline* maka

aplikasi LIBAS akan mengarahkan kita untuk menggunakan fitur 110.”

Petugas operator juga diberi batasan waktu oleh pimpinan, yang dimana jika lebih dari lima menit tidak terdapat pergerakan maka harus segera menghubungi anggota polsek yang menangani, karena jika lebih dari lima menit termasuk lama dalam menangani laporan. Dalam aspek *responsiveness* ini masyarakat atau informan yang diwawancarai memberikan pendapat bahwa petugas memiliki respon yang cepat tanpa membedakan status sosial. Petugas juga memiliki sikap yang baik dan ramah dengan masyarakat apabila mengajukan pertanyaan yang masih kurang dimengerti, petugas menjelaskan secara *step by step* bisa terkait bertanya tindak lanjut tentang laporan yang dikirimkan maupun bertanya tentang fitur aplikasi LIBAS yang dianggap masih awam bagi pengguna. **(4) *Emphaty***, di dalam empati ini peranan individu yang membentuk perilaku peduli terhadap peran dirinya sebagai petugas dan dapat menempatkan diri pada posisi yang sesuai dalam memberikan pelayanan publik, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu bentuk empati yang dilakukan oleh petugas operator TIK *Presisi Command Center* Polrestabes Semarang yaitu setiap terdapat laporan yang masuk secara bersamaan akan merespon dan, menerima, dan menangani

secara bersamaan dengan membantu memantau satu persatu hingga laporan benar-benar sudah selesai ditindaklanjuti. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan digital melalui aplikasi LIBAS merasa bahwa sudah baik dengan diawali menanyakan permasalahan, memastikan kondisi sekitar lokasi kejadian, peka terhadap perasaan pelapor dengan cara menenangkan disaat dalam kondisi panik, menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) sehingga pelapor merasa aman dan nyaman. **(5) Assurance Pelayanan**, disini peranan pemimpin maupun individu petugas dalam menambah wawasan yang memiliki cara daya tarik kepada masyarakat perihal meyakinkan dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat. Dalam *assurance* pelayanan ini berupa memberika rasa aman, terjamin, sehingga masyarakat menjadi percaya dan yakin terhadap hadirnya inovasi aplikasi LIBAS.

Menurut Bripda Falevi Firgi Saputra, aplikasi LIBAS juga sudah memenuhi aspek *assurance* pelyanan sebagai berikut :

“Setiap masyarakat melakukan laporan kita menyembunyikan *privacy* identitas pelapor dan dijamin aman melaporkan. Siapapun itu kita tidak pernah mengungkapkan identitas pelapor.

Dibuktikan juga dengan adanya masyarakat yang percaya menggunakan aplikasi LIBAS kembali untuk melaporkan tindak kejahatan, kalau masyarakat tidak percaya maka hanya sekali saja menggunakan aplikasi LIBAS.”

Mengenai terjaminnya data diri pelapor di dalam aplikasi LIBAS, peneliti menemukan bahwa data diri pelapor belum sepenuhnya aman. Karena memiliki fitur “Forum”, fitur forum ini berfungsi untuk masyarakat dapat melaporkan dengan menyertakan gambar yang dapat diakses dan diketahui oleh semua pengguna aplikasi LIBAS. Namun nama pelapor tertera secara jelas sehingga belum menjamin keamanan pelapor atau bahkan dapat menjadi ancaman bagi pelapor karena nama pelapor tidak dapat disembunyikan. Masyarakat juga memiliki nilai kepercayaan 50:50 terhadap kepolisian terkait keamanan data diri pengguna pelayanan pelaporan digital melalui aplikasi LIBAS, yang artinya bahwa masyarakat ragu jika data diri yang sudah di daftarkan dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Pada proses sosialisasi aplikasi LIBAS yang dilakukan oleh petugas Polrestabes Semarang belum berjalan secara optimal baik secara konsistensi, jangkauan yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat Kota Semarang

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

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

Tetapi aplikasi LIBAS tidak memenuhi aspek *reliability* karena tidak memiliki ketepatan waktu yang jelas pada SOP sehingga masyarakat merasa bahwa aplikasi tersebut tidak dapat diandalkan dan masih lemah dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat terkait keamanan data pengguna. Terakhir pada aspek assurance pelayanan masyarakat memiliki nilai 50:50 terhadap kepercayaan kepada kepolisian mengenai keamanan data pribadi.

SARAN

1. Bagi Polrestaes Semarang, terutama divisi TIK Presisi Command Center perlu melakukan pengoptimalan sistem yang lebih memiliki tatanan yang ramah pengguna, lebih transparansi terkait kolom kritik dan saran yang ada di dalam aplikasi LIBAS. Melakukan pembaruan SOP yang lebih lengkap dan terstruktur untuk mendapatkan kepercayaan publik, membuat penjelasan atau panduan disetiap fitur layanan dan cara penggunaannya. Memperbarui strategi sosialisasi yang lebih efektif dengan memiliki konsistensi dalam melaksanakannya dan membuat rekapan data sebelum dan sesudah melakukan sosialisasi sehingga dapat mengetahui adanya perubahan atau tidaknya untuk menjadi bahan evaluasi.

2. Bagi Pemerintah Kota Semarang, meningkatkan kolaborasi dengan

Poplrestabes Semarang dengan memberi dukungan kebijakan pada pengembangan penggunaan aplikasi LIBAS yang bertujuan untuk penguatan pelayanan publik berbasis *e-government* yang dimana Kota Semarang sebagai *smart city*. Membantu melakukan sosialisasi melalui program-program pemerintah secara *offline* maupun *online*.

3. Bagi masyarakat, berpartisipasi dengan berperan aktif menggunakan aplikasi LIBAS sebagai wadah pelayanan publik dalam pelaporan tindak kejahatan di Kota Semarang. Ikut serta memperkenalkan aplikasi LIBAS di forum masyarakat lingkungan sekitar seperti rapat karangtaruna, arisan PKK, rapat bapak-bapak dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyadi, R. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.

Can Creative. (2024). *Kenali LIBAS Masyarakat: Inovasi Terbaru Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*. Semarang: PT. Cipta Anya Nugrah

Herdiana, D. (2018). Sosialisasi kebijakan publik: Pengertian dan konsep dasar. Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik.

Heriyanto, H. (2022). *Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan*

Publik. Musamus Journal of Public Administration, 4(2), 066-075.

Pusiknas Bareskrim Polri (2025). *Refleksi Akhir Tahun: Data Kepolisian dan Tantangan Penegakan Hukum*.

Rosyada, H. A. (2023). Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus). *Journal of Politic and Government Studies*, 12(1), 515-531.

Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.

Vandora, A. A. P. (2024). Penerapan Website Sipanjimas Oleh Dinas Penanaman Modal Dam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyumas. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2), 85-96.

Walo, J., Yanuarko, A., Apriani, T., Riva, A., Faruk, M. S. U. A., Palupi, S. P., ... & Kusumaningrum, D. A. (2022). *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Bina Praja Press.