

EFEKTIVITAS APLIKASI LIBAS TERHADAP PROSES PENGADUAN MASYARAKAT DI KOTA SEMARANG PERIODE 2022-2024

Hillan Maliki Wijaya*), Rina Martini**),

Email: hillanmaliki@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof. Soedarto, SH., Tembalang, Semarang 50275, Kode Pos 1269

Website: <https://www.fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Studi ini menganalisis efektivitas Aplikasi LIBAS (Polisi Baik Semarang) dalam transformasi layanan pengaduan masyarakat di Polrestabes Semarang periode 2022-2024. Kajian dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara lonjakan volume pelaporan digital dengan kapabilitas penyelesaian masalah secara substantif. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, tinjauan ini mengadopsi Teori Efektivitas Organisasi Campbell dan Steers yang diukur melalui dimensi adaptabilitas, produktivitas, dan kepuasan kerja. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi operasional di Command Center, dan studi dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan eksistensi Aplikasi LIBAS memiliki efektivitas tinggi pada dimensi *input* (aksesibilitas) dan *process* (responsivitas), dibuktikan dengan rata-rata waktu tanggap petugas di bawah sepuluh menit serta validasi laporan berbasis geospasial. Tampaknya, ditemukan defisiensi struktural pada dimensi *output* (penyelesaian), di mana fungsionalitas aplikasi beroperasi optimal sebagai instrumen pengendalian darurat (*emergency containment*) tetapi belum terintegrasi penuh dengan administrasi penyidikan yudisial (*judicial administration*). Disimpulkan, inovasi LIBAS sebagai instrumen *Smart Police* sukses mereduksi hambatan birokrasi pelaporan, kendati sangat memerlukan integrasi modul pemberkasan digital (E-BAP) guna menjamin kepastian hukum yang menyeluruh.

Kata Kunci: Efektivitas Organisasi, Aplikasi LIBAS, Layanan Publik Digital, *Smart Police*, Polrestabes Semarang.

A. Latar Belakang

Eksistensi suatu tatanan sosial yang fungsional bertumpu secara absolut pada terpenuhinya salah satu kebutuhan paling mendasar umat manusia, yakni jaminan atas keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Kebutuhan ini bersifat fundamental. Stabilitas keamanan menjadi prasyarat mutlak bagi operasionalisasi aktivitas harian tanpa dibayangi oleh represi atau kekhawatiran komunal. Kondisi Kamtibmas yang ideal senantiasa mengalami disrupsi oleh berbagai jenis tindak kriminalitas. Ancaman persisten ini tidak pernah berwujud statis. Evolusi kejahatan bergerak secara ekuivalen seiring dengan eskalasi dinamika sosial dan akselerasi kemajuan teknologi informasi. Transformasi ini menuntut adaptasi kapabilitas institusi penegak hukum guna memitigasi risiko kerusakan tatanan sosial secara komprehensif, sekaligus memastikan tegaknya regulasi yang melindungi hak asasi warga negara (Wibowo & Triputro, 2022).

Realitas demografis memperlihatkan heterogenitas sosial dan kepadatan penduduk yang melampaui angka 1,67 juta jiwa di

Kota Semarang. Konsentrasi massa yang masif ini memunculkan potensi friksi sosial yang eskalatif dan eksponensial. Wilayah urban sentral tersebut menghadapi tantangan spesifik yang terpetakan dengan sangat jelas. Rentang gangguan membentang dari tindak pidana konvensional, seperti pencurian dengan pemberatan, hingga gangguan ketertiban umum berskala masif. Aksi balap liar dan tawuran antarkelompok remaja mendominasi ruang publik pada jam rawan nokturnal. Kompleksitas friksi urban ini membutuhkan intervensi sistemik. Regulasi konvensional tidak lagi memadai untuk membendung arus transgresi sosial di kawasan aglomerasi ekonomi.

Menghadapi spektrum ancaman multidimensional tersebut, Pemerintah Kota Semarang secara agresif mengadopsi tata kelola pemerintahan berbasis digital cerdas. Paradigma pelayanan publik bergeser menuju otomatisasi dan integrasi data spasial. Sinergi monumental terbangun antara infrastruktur kota cerdas (*Smart City*) milik pemerintah daerah dan inisiatif kepolisian cerdas (*Smart Police*) dari institusi Polrestabes Semarang. Kolaborasi lintas sektoral ini menjadikan Kota Semarang sebagai

lokus ideal guna mengukur keberhasilan integrasi teknologi informasi dalam penataan arsitektur keamanan publik. Tata kelola berbasis elektronik (*e-governance*) diyakini mampu mereduksi asimetri informasi antara aparatur negara dan warga negara. Partisipasi publik dalam pemeliharaan keamanan teramplifikasi melalui adopsi platform digital yang memfasilitasi interaksi seketika (Riyana et al., 2025).

Sebagai perwujudan konkret dari sinergi strategis tersebut, Polrestaes Semarang menginisiasi dan meluncurkan platform bernama aplikasi LIBAS (Polisi Baik Semarang) sejak tahun 2021. Inovasi arsitektur sosio-teknis ini dirancang menyerupai instrumen ‘kentongan digital’. Kentongan tradisional merepresentasikan kearifan lokal dalam membunyikan alarm marabahaya komunal. Transformasi fungsi analog menuju algoritma digital memungkinkan aparatur keamanan mendeteksi titik koordinat insiden secara presisi. Transmisi data geospasial ini memangkas latensi waktu secara radikal. Tujuan fundamental peluncuran aplikasi berpusat pada simplifikasi prosedur birokrasi. Publik difasilitasi penuh

untuk mentransmisikan laporan darurat atau pengaduan terstruktur tanpa harus terkendala rintangan administratif maupun limitasi jarak fisik. Layanan kepolisian ditarik langsung ke dalam genggaman instrumen komunikasi portabel. Transformasi ini mengubah postur pelayanan aparat menjadi sangat proaktif dan prediktif.

Penerimaan khalayak terhadap inovasi pelayanan publik digital terekam melalui lonjakan kurva partisipasi yang sangat dramatis. Basis data operasional memvisualisasikan volume total laporan yang terdistribusi ke sistem *Command Center* LIBAS mengalami lonjakan eksponensial. Titik kulminasi tertinggi (*peak*) tercatat secara presisi pada rentang waktu 2023 hingga 2024. Periode krusial 2022-2024 menangkap momen “uji stres” (*stress test*) yang sesungguhnya bagi infrastruktur pelaporan kepolisian. Lonjakan trafik data merepresentasikan tingginya ekspektasi publik, namun sekaligus memberikan tekanan ekstrim pada kapabilitas pemrosesan komando internal. Peningkatan interaksi warga menuntut kesiapan arsitektur komputasi serta ketahanan prosedur penanganan di lapangan secara optimal dan simultan (May & Fanida, 2022).

Kenaikan volume input laporan yang sedemikian drastis secara teoritis wajib diimbangi dengan tingkat output penyelesaian perkara yang ekuivalen. Kemampuan menjaring pengaduan hanyalah elemen awal dari keseluruhan rantai nilai pelayanan birokrasi. Efektivitas penanganan birokratis sering kali mengalami sumbatan ketika kapabilitas antarmuka digital (*front-end*) tidak bersinergi sempurna dengan kapasitas penyelesaian administratif (*back-end*). Manajemen pengaduan publik menuntut alur penanganan perkara yang terukur, transparan, dan berkeadilan (Bunda et al., 2025). Kemunculan keraguan di ranah opini publik terkait efektivitas penyelesaian kasus menjadi fenomena sosiologis yang menuntut klarifikasi empiris. Kecepatan merespons sinyal marabahaya belum tentu berbanding lurus dengan ketuntasan investigasi yudisial.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk artikulasi kepentingan dan instrumen kontrol sosial yang esensial. Penyaluran keluhan mengindikasikan loyalitas warga terhadap institusi penegak hukum yang sedang berupaya memperbaiki kualitas tatanan operasionalnya. Platform digital

menjanjikan aksesibilitas tanpa henti serta kemampuan pelacakan status penanganan secara komprehensif. Kendati demikian, digitalisasi saluran partisipasi berpotensi memicu kekecewaan kolektif apabila aparat gagal mengeksekusi penyelesaian masalah secara substantif. Kegagalan konversi agregasi laporan menjadi tindakan hukum definitif berisiko besar menggerus pilar legitimasi aparatur keamanan.

Salah satu indikator kinerja krusial yang menyita atensi nasional adalah penanganan kasus pembunuhan aparatur negara di kawasan Marina pada tahun 2022. Tragedi ini menyoroti sebuah realitas operasional yang tajam. Kemudahan akses pelaporan wajib diimbangi dengan mekanisme pemecahan masalah (*problem solving*) yang efektif dan transparan. Insiden pembunuhan tersebut memvalidasi argumen bahwa perangkat lunak komunikasi tidak memiliki kapabilitas untuk mensubstitusi kecakapan taktis penyelidikan tindak pidana berat secara instan. Terdapat batasan fungsional dari sekadar penerimaan pelaporan digital menuju penyelesaian yudisial komprehensif. Kesenjangan struktural antara janji responsivitas digital dan realitas penanganan kasus memicu

urgensi evaluasi secara menyeluruh atas rancang bangun sistem pelayanan pengaduan.

Efektivitas pelayanan publik senantiasa berpedoman pada pencapaian tujuan institusional yang berorientasi pada kepuasan warga negara. Penilaian presisi terhadap sistem pengaduan digital mengharuskan pembedahan empiris pada tiga dimensi struktural, yakni dimensi adaptabilitas (input), dimensi daya tanggap (proses), dan dimensi produktivitas (output). Dimensi adaptabilitas merepresentasikan resiliensi sistem dalam menyerap keluhan komunal melalui ragam fitur antarmuka terpadu. Dimensi daya tanggap menguji kecakapan pusat komando dalam melakukan verifikasi taktis serta mendisposisikan personel ke titik koordinat insiden. Dimensi produktivitas merupakan tolok ukur final yang mendefinisikan tuntasnya intervensi operasional hingga memenuhi esensi keadilan (Bunda et al., 2025).

Ketiadaan sinkronisasi pada ketiga dimensi fundamental ini dipastikan akan mendistorsi cetak biru penciptaan kota cerdas. Penumpukan pengaduan tanpa resolusi konklusif menciptakan stagnasi administratif

yang merugikan pelapor. Eksplorasi mendalam terhadap mekanisme penyaringan data (*filtering*), disposisi unit reaksi cepat, hingga keandalan pemberkasan akhir merupakan sebuah keniscayaan akademik. Penilaian objektif terhadap operasionalisasi aplikasi LIBAS mendefinisikan ulang parameter keberhasilan pemolisian cerdas (*Smart Police*) dalam merepresi angka kriminalitas urban. Pembongkaran teoretis dan investigasi fenomenologis terhadap tata kelola pelaporan aplikasi LIBAS pada rentang periode puncak 2022-2024 memiliki signifikansi saintifik yang absolut. Kajian strategis ini diorientasikan untuk memetakan kesenjangan fungsional, mengevaluasi arsitektur respons kedaruratan, serta merekomendasikan intervensi kebijakan tata kelola keamanan digital demi tercapainya perlindungan sipil yang paripurna.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Teori Pengaduan Masyarakat (*Public Complaint*)

Pengaduan masyarakat menempati posisi sentral dalam ilmu administrasi publik. Artikulasi kepentingan warga negara ini bersifat sangat fundamental.

Instrumen pengaduan menolak direduksi sekadar menjadi rutinitas keluhan kosong. Mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) esensial ini memungkinkan aparat pemerintah mendiagnosis kegagalan layanan secara presisi dan terukur. Potensi penyimpangan prosedural terdeteksi seketika, dan sentimen publik terpetakan secara objektif. Pengaduan beroperasi tangkas sebagai sarana kontrol sosial mutlak serta instrumen pengawasan eksternal terhadap tatanan birokrasi (Osborne & Gaebler, 1992). Eksistensi subsistem krusial ini mendikte keseluruhan ritme siklus pelayanan publik yang tangguh. Arsitektur pengaduan yang ideal diwajibkan menjamin kemudahan aksesibilitas, transparansi tahapan proses, kecepatan manuver penanganan, hingga finalisasi resolusi yang berkeadilan.

Paradigma teoretis Hirschman (1970) melalui kerangka analitis *Exit, Voice, and Loyalty* memposisikan pengaduan atau *Voice* sebagai instrumen partisipasi yang konstruktif. Pilihan mengeksekusi suara direpresentasikan sebagai respons rasional warga negara dalam mengkritisi degradasi kualitas

pelayanan administratif. Ketersediaan menyalurkan opini membuktikan tingginya tingkat loyalitas publik sekaligus menghibahkan ruang evaluasi bagi institusi untuk membenahi kerusakan sistem internal. Kegagalan birokrasi dalam merawat artikulasi suara ini dipastikan mendorong eskalasi apatisme masif serta mendelegitimasi fondasi integritas institusi negara.

Lanskap pengaduan masyarakat mengalami disrupsi dan transformasi radikal seiring penetrasi teknologi informasi. Kelahiran era *e-governance* beserta gelombang partisipasi digital mendefinisikan ulang relasi struktural antara agen negara dan warga sipil. Substitusi saluran komunikasi analog menuju ekosistem platform digital secara signifikan mereduksi beban biaya partisipasi bagi keseluruhan entitas publik. Platform cerdas menjanjikan konektivitas konstan lintas dimensi waktu serta kapabilitas pelacakan lintasan pengaduan (*trackability*) secara *real-time*. Fenomena digitalisasi ini bergerak paralel menyusuri paradigma *New Public Governance* yang mendesak

kolaborasi optimal serta ko-produksi layanan (Osborne, 2010).

Aplikasi LIBAS memanifestasikan digitalisasi instrumen pengaduan secara terintegrasi. Inovasi sektoral ini dirancang secara eksklusif guna merevitalisasi arsitektur keamanan terpadu di tingkat regional. Metafora fungsional berbentuk 'kentongan digital' mengusung misi utama membedah sumbatan birokrasi dan memangkas latensi waktu pelaporan situasi darurat (Denhardt & Denhardt, 2015). Efisiensi aksesibilitas titik masuk (*front-end*) seketika direngkuh. Kendala paling krusial bermigrasi sepenuhnya pada ranah daya tampung pemrosesan internal (*back-end*). Lonjakan eksponensial volume laporan memaksa subsistem internal menghadapi uji stres (*stress test*) yang presisten dan mematikan. Ketidakseimbangan rasio antara volume agregasi pengaduan dan luaran penyelesaian mengancam validitas institusi. Kesenjangan fungsional tajam antara janji algoritma digital dan realitas penyelesaian perkara menjelma diskursus utama dalam studi

manajemen kepatuhan modern (Bovens & Zouridis, 2002).

2. Teori Efektivitas Layanan Publik

Evaluasi metrik kinerja organisasi memosisikan efektivitas sebagai pilar analisis paling menentukan. Definisi konseptual sektor publik memiliki kompleksitas dimensi struktural yang melampaui metrik profitabilitas komersial pada sektor swasta. Tuntutan utamanya bertumpu kuat pada pencapaian mandat luhur yang berdampak positif bagi peradaban masyarakat. Pemisahan definisi antara efisiensi dan efektivitas bersifat doktrinal; efisiensi mengukur presisi eksekusi prosedur, sementara efektivitas memastikan ketepatan arah serta ketuntasan substansi pemecahan masalah (Drucker, 1967).

Pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*) memonopoli literatur pengukuran kinerja organisasi. Kerangka analitis ini mendefinisikan batas efektivitas melalui derajat keberhasilan realisasi objektif operasional. Rumusan teoretis Richard M. Steers (1975) mengartikulasikan efektivitas sebagai sintesis kemampuan optimalisasi tujuan, penetrasi penguasaan sumber daya, dan

ketahanan adaptasi terhadap guncangan lingkungan eksternal. Domain administrasi layanan publik menuntut ketuntasan resolusi atas persoalan warga, bergerak jauh melampaui sekadar fungsi penyediaan fasilitas infrastruktur. Penilaian efektivitas mengikat korelasi linear dengan kualitas layanan (*service quality*) yang dirasakan pengguna secara empiris.

Model komprehensif SERVQUAL gubahan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengoperasionalkan evaluasi kualitas layanan ke dalam lima variabel laten: bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Dimensi bukti fisik tervisualisasi sempurna melalui arsitektur antarmuka Aplikasi LIBAS. Variabel daya tanggap teruji secara ketat via kecepatan manuver armada patroli merespons sinyal SOS. Variabel keandalan serta jaminan secara kritis menyoroti konsistensi aparat mengawal tindak pidana hingga mengantongi putusan yudisial yang sah.

Injeksi teknologi *e-government* sering kali menjanjikan euforia

efektivitas absolut yang manipulatif. Realitas empiris menolak otomatisasi buta dan mendesak integrasi sistemik. Kehadiran teknologi operasional mesti diposisikan sebagai subsistem pembentuk rantai nilai pelayanan publik (*public service value chain*). Parameter keberhasilan aplikasi layanan pemerintah mendiskreditkan metrik dangkal semacam jumlah unduhan artifisial. Tolok ukur sesungguhnya bersemayam teguh pada kapabilitas aplikasi memicu orkestrasi operasi *back-office* guna memproduksi luaran (*output*) serta dampak (*outcome*) presisi (Pollitt & Bouckaert, 2011). Penyelidikan efektivitas diwajibkan merengkuh keseluruhan anatomi proses pengaduan secara runut. Operasionalisasi konsep riset ini secara definitif dipecah menjadi tiga matriks: efektivitas input berbasis adaptabilitas birokrasi, efektivitas proses berbasis responsivitas komando, dan efektivitas output berbasis produktivitas penuntasan kasus di meja hukum.

3. Metodologi Penelitian

Desain investigasi akademis ini mengeksekusi pendekatan kualitatif deskriptif murni. Rancang

bangun metodologi kualitatif menolak simplifikasi kuantifikasi variabel numerik secara serampangan. Orientasi utamanya ditujukan untuk membongkar fenomena efektivitas sistem keamanan digital secara holistik, mendalam, dan komprehensif. Penggalan narasi empiris berupaya memetakan persepsi, dinamika perilaku interaktif, serta landasan motivasi seluruh entitas operasional. Pendekatan deskriptif merestui penggambaran sistematis anatomi alur pengaduan Aplikasi LIBAS secara presisi. Realitas empiris di lapangan tidak dapat direduksi menjadi sekadar deretan angka statistik. Penelusuran spasial difokuskan secara eksklusif pada wilayah yurisdiksi Polrestabes Kota Semarang. Penetapan lokus pelacakan data didasari oleh status ekuilibrium kota tersebut sebagai episentrum peleburan program infrastruktur *Smart City* dan inisiatif *Smart Police*.

Penentuan subjek investigasi mengeksekusi teknik *purposive sampling* berskala ketat. Pemilihan informan terkalibrasi tidak dilakukan secara serampangan, melainkan berlandaskan penguasaan informasi

teknis serta persinggungan langsung dalam rantai nilai pelayanan keamanan. Pilar informan kunci mencakup jajaran operator *Command Center* Polrestabes, representasi warga sipil pengguna platform, perwakilan pendamping hukum (LBH), serta aparaturnya legislatif daerah. Keberagaman profil narasumber menjamin kekayaan spektrum data sekaligus meredam bias klaim institusional yang bersifat asimetris.

Proses ekstraksi data primer diakselerasi melalui instrumen wawancara mendalam (*in-depth interview*). Panduan pertanyaan berformat terbuka (*open-ended*) memfasilitasi penggalan *tacit knowledge* dari tiap partisipan. Susunan pertanyaan investigatif dikonstruksi guna membongkar lapisan-lapisan kendala taktis operasional, sebuah entitas yang acap kali luput dari pencatatan dokumen formal birokrasi. Bersamaan dengan fase tersebut, observasi non-partisipatif dijalankan secara rigid pada sistem operasional *back-end* pusat komando. Pengamatan langsung pada layar *dashboard* pemantauan menyingkap tegangan riil antara antarmuka

digital dan kecepatan respons algoritmik kepolisian.

Validitas dan keabsahan serapan informasi lapangan diproteksi melalui mekanisme triangulasi metode beserta triangulasi sumber secara simultan. Persilangan matrik data hasil wawancara, observasi operasional, dan telaah dokumen legal memastikan temuan akhir memiliki fondasi epistemologis yang absolut (Tobing et al., 2016). Konstruksi argumentasi ilmiah menuntut ketelitian tingkat tinggi guna membedah batas tipis antara klaim keberhasilan artifisial dan capaian efektivitas empiris. Ketuntasan siklus analisis dicapai tatkala akumulasi data telah menyentuh titik saturasi mutlak, menjamin simpulan konklusif tersebut merepresentasikan postur aktual dari arsitektur pelayanan pengaduan digital secara utuh.

C. HASIL DAN ANALISIS

1. Disrupsi Aksesibilitas dan Metafora Kantongan Modern

Keterlibatan warga sipil dalam sistem arsitektur keamanan lingkungan modern berkolerasi linear dengan tingkat simplifikasi akses pelaporan publik.

Implementasi tatanan digital melalui Aplikasi LIBAS mendisrupsi infrastruktur birokrasi kepolisian lampau secara sangat fundamental. Hambatan prosedural usang pada metode pelaporan konvensional, semisal pencarian manual nomor telepon stasiun komando maupun latensi durasi tunggu operator, terbukti menjelma menjadi disinsentif tajam bagi angka partisipasi warga. Kehadiran platform elektronik pintar ini menawarkan level kepraktisan tingkat tinggi melalui desain fungsional antarmuka “satu sentuhan”. Simplifikasi navigasi perangkat lunak tersebut secara langsung memberikan kepastian serta keamanan psikologis bagi entitas pelapor saat menghadapi situasi krisis kedaruratan di ruang publik.

Ekstraksi presisi atas data demografis memvalidasi pencapaian tingkat inklusivitas adopsi teknologi aplikasi secara amat komprehensif. Spektrum usia basis pengguna pemanfaat fitur keamanan membentang sangat ekstensif. Rentang populasi menjangkau kelompok Generasi Z pada interval usia 16 tahun hingga menembus

kelompok rentan *Baby Boomers* pada usia 72 tahun. Distribusi sebaran demografis silang generasi ini mementahkan asersi teoretis usang mengenai ancaman segregasi dan kesenjangan digital (*digital divide*) pada proses adopsi layanan pemerintahan berbasis elektronik. Fenomena sosiologis paling dominan bermanifestasi pada pembentukan “refleks digital” di tengah ritme kehidupan urban yang serba cepat. Komunitas warga mengadopsi instrumen gawai cerdas sebagai respons otomasi seketika atas berbagai bentuk disrupsi ketertiban sosial jalanan.

Perangkat lunak ini diposisikan tepat sebagai wujud revitalisasi sistem kearifan lokal. Fungsionalitas aplikasi mengambil alih peran krusial setara instrumen “Kentongan” masa silam guna menyiarkan alarm tanda bahaya kedaruratan lintas teritorial permukiman. Indeks kepuasan publik menempati titik optimal mutlak pada indikator kecepatan kehadiran fisik aparat (*speed of presence*) di arena insiden. Percepatan penyelesaian polemik peradilan hukum substantif melalui layar gawai rupanya belum menjadi

parameter ekspektasi utama publik. Mekanisme pengaduan siber mentransformasi perilaku pasif menjadi artikulasi suara (*voice*) yang sangat konstruktif guna meredam eskalasi konflik jalanan (Hirschman, 1970). Transformasi struktural ini merepresentasikan transisi mutlak dalam hal tata kelola tata partisipasi kota pintar (Riyana et al., 2025).

2. Responsivitas Sistem dan Intelijen Taktis (*Pre-Assessment*)

Evaluasi efektivitas dimensi proses (*process*) mencatatkan capaian unjuk kerja paling superior di antara variabel layanan administratif lainnya. Pengukuran ketat atas durasi waktu tanggap (*response time*) unit penindak lapangan terverifikasi empiris berada pada kisaran stabil di bawah sepuluh menit. Capaian tingkat presisi operasional ini bersumber langsung dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengerahan pasukan secara nirkompromi di pusat komando (*Command Center*). Sistem internal mengeksekusi mekanisme validasi pra-disposisi (*filtering*) data berlapis guna memitigasi anomali pelaporan fiktif (*prank*). Eksekusi pemetaan geospasial melalui instrumen peta

kerawanan (*heatmap*) mengkategorikan wilayah rawan kejahatan secara otomatis. Prosedur algoritmik prapelaksanaan ini senantiasa disusul oleh intervensi verifikasi konfirmasi panggilan seluler secara aktual oleh jajaran operator presisi.

Keberhasilan penugasan dan manuver personel operasional turut ditopang kuat oleh kewajiban pemanfaatan data visual. Unggahan material foto maupun video dari titik lokasi insiden bukan sekadar menjadi tumpukan elemen pelengkap administratif. Material multimedia tersebut dikonversi sepenuhnya menjadi instrumen intelijen taktis (*pre-assessment*). Aliran informasi awal berbasis visual sukses meruntuhkan problem asimetri informasi (*information asymmetry*) antara pusat kendali dan kondisi lapangan. Keunggulan informasi ini memfasilitasi operator dalam merumuskan skema disposisi dan pengerahan personel secara hibrida. Kolaborasi lintas fungsi tereksekusi secara mulus, mengorkestrasikan pergerakan unit patroli tingkat Kepolisian Sektor hingga mobilisasi penuh regu Tim Patroli Perintis Presisi.

Jejak riwayat digital (*digital footprint*) pada server komputasi membuktikan efisiensi alur penugasan secara sangat empiris. Kalkulasi selisih waktu (*delta time*) antara penerusan instruksi komando tingkat pusat hingga pendaratan personel taktis di titik lokasi geolokasi kejadian (*geolocation*) acap kali hanya memakan porsi waktu 8 menit. Akselerasi penanganan krisis kedaruratan ini mengonfirmasi argumentasi sains administrasi bahwa pemanfaatan sarana tata kelola elektronik memiliki kapasitas meruntuhkan sekat birokrasi struktural (Bovens & Zouridis, 2002). Percepatan pemangkasan durasi ketidakpastian informasi melahirkan jaminan keandalan (*assurance*) perlindungan terhadap keselamatan publik secara menyeluruh (Parasuraman et al., 1988).

3. Dikotomi Resolusi: Penanganan Darurat vs Administrasi Yudisial

Analisis fungsionalitas aplikasi secara paradoksal membedah eksistensi sebuah celah struktural pada tahapan dimensi keluaran layanan (*output*). Investigasi sistemik menyingkap keberadaan dikotomi fundamental antara definisi

terminologi “selesai” menurut arsitektur operasional komando digital dan definisi “selesai” menurut instrumen tertib administrasi peradilan formal. Parameter pemenuhan penyelesaian perkara pada *dashboard* pemantauan sangat bertumpu pada indikator kewajiban pengunggahan dokumentasi presensi fisik personel penindak di lokasi insiden. Mekanisme peredaman konflik terbukti paripurna untuk menuntaskan kebutuhan pengendalian krisis lapangan (*containment*), semisal intervensi pembubaran kerumunan anarkis massal atau sterilisasi rute balap liar.

Kendati menunjukkan supremasi absolut dalam menanggulangi disrupsi keamanan seketika (*emergency containment*), ekosistem perangkat lunak gagal mengakomodasi tahapan preskriptif penyidikan hukum secara komprehensif. Beragam laporan perkara pidana krusial bertaraf berat—seperti tindak pencurian dokumen finansial, perampasan aset properti, atau pembunuhan—tetap mewajibkan pihak pelapor menempuh jalur mobilitas fisik menuju fasilitas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

Kehadiran badaniah pelapor di markas kepolisian menjadi prasyarat yuridis yang bersifat mutlak guna penerbitan lembar Berita Acara Pemeriksaan (BAP) legal.

Inovasi teknologi kepolisian ini menasbihkan diri menjadi sarana agregator komunikasi mutakhir berskala masif. Walaupun menawarkan keunggulan taktis tingkat tinggi, platform fungsional tersebut belum sanggup bertransformasi wujud menjadi instrumen substitusi murni administrasi penyidikan yudisial (*judicial administration*). Kekosongan area transisi pelayanan birokratis tersebut memantik munculnya opini publik mengenai keterbatasan peranti digital dalam membedah akar persoalan yurisprudensi kejahatan secara paripurna. Pengukuran rasio produktivitas organisasi mengindikasikan bahwa optimalisasi proses input pelaporan digital belum berujung pada resolusi keluaran peradilan yang absolut (Steers, 1975). Integrasi efektivitas pelayanan birokrasi harus bertumpu kuat pada jalinan mata rantai nilai proses yang terhubung sempurna.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Inovasi Aplikasi LIBAS terbukti sah secara empiris serta teoretis efektif memperluas spektrum jangkauan artikulasi pengaduan keamanan publik. Ekosistem layanan digital tangkas mereduksi hambatan tatanan birokrasi pelaporan lawas, sekaligus mencetak angka produktivitas tinggi pada kecepatan alur penerimaan hingga pemrosesan serapan data intelijen lapangan. Perpaduan integratif antara verifikasi visual pelapor, pemetaan zonasi rawan berbasis algoritma, serta strategi pengerahan taktis pasukan lintas fungsi terbukti ampuh menjamin waktu tanggap (*response time*) aparat penegak hukum stabil di bawah standar durasi 10 menit. Dimensi adaptabilitas eksternal dan responsivitas organisasi mencatatkan tingkat pencapaian sasaran yang maksimal.

Kendati kapabilitas arsitektur teknis menekan tajam persentase laju latensi pengerahan operasional, infrastruktur pelaporan ini masih tertahan kuat di ambang limitasi sistem administratif. Taraf efektivitas pemanfaatan perangkat lunak terhenti mutlak pada fase

peredaman taktis dan pengendalian huru-hara di arena kejadian perkara (*containment*). Platform pengaduan elektronik sama sekali belum mampu mengintegrasikan modul tertib administrasi peradilan formal (*justice administration*). Entitas pengguna masih dihadapkan pada kewajiban repetisi birokrasi manual dan analog guna meraih kepastian status hukum atas sebuah perkara tindak pidana murni.

Pembaruan infrastruktur fungsional perangkat lunak dengan menyuntikkan modul perumusan Laporan Polisi (LP) model hibrida sangat direkomendasikan untuk pengembangan di masa depan. Ekspansi kapabilitas administratif digital ini akan menjembatani proses pengunggahan alat bukti permulaan sekaligus menstimulasi tahap penerbitan nomor registrasi perkara pidana secara nirkabel, khususnya untuk klasifikasi tindak kejahatan berintensitas ringan.

Sinkronisasi integratif yang bersifat absolut antara lini masa operasional *dashboard* aplikasi dengan pangkalan data Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) dinilai sungguh mendesak. Asimilasi jaringan data

antar subsistem akan mengkalibrasi ulang validitas parameter indikator status “Selesai” di layar perangkat gawai warga. Pembaruan fungsi indikator penyelesaian digital memastikan bahwa proses penutupan sebuah aduan elektronik berbanding lurus secara nyata dengan tuntasnya kepastian peradilan yudisial, bukan sekadar menandai selesainya tugas presensi aparat patroli di titik koordinat insiden kejahatan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Implementasi Aplikasi LIBAS terbukti efektif mendisrupsi hambatan birokrasi melalui simplifikasi akses pelaporan secara masif. Mekanisme validasi berlapis yang memadukan verifikasi identitas visual dan konfirmasi seluler oleh operator sukses meminimalisir distorsi data serta mencegah alokasi sumber daya pada insiden fiktif (*prank*). Tinjauan pada dimensi proses mengungkap produktivitas operasional yang tinggi berkat berjalannya Standar Operasional Prosedur disposisi berjenjang. Kapabilitas mobilisasi personel lintas satuan menjamin kelajuan waktu tanggap di bawah ambang batas sepuluh menit.

Kendati arsitektur layanan unggul pada fase taktis, penelusuran mengonfirmasi adanya diskoneksi pada tahap penyelesaian akhir. Fungsionalitas digital berhenti pada perimeter pengendalian situasi darurat (*containment*) di lapangan dan belum mampu mengakomodasi administrasi peradilan formal (*justice administration*). Alur pelaporan telah bertransformasi secara digital, namun tindak lanjut yudisial masih mensyaratkan kewajiban birokrasi manual bagi perkara tindak pidana.

2. Saran

Guna menjembatani kesenjangan struktural tersebut, perancangan fitur pembuatan Laporan Polisi (LP) model A/B secara hibrida dalam ekosistem aplikasi menjadi urgensi utama. Integrasi fitur ini akan memfasilitasi pelapor untuk mengunggah nomenklatur bukti awal serta memperoleh nomor registrasi perkara tanpa keharusan mengunjungi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), khususnya untuk penanganan kasus ringan.

Selain itu, sinkronisasi sistemik antara notifikasi Aplikasi

LIBAS dengan pangkalan data Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) harus segera direalisasikan. Pembaruan integratif ini krusial agar pergeseran status “Selesai” pada antarmuka aplikasi benar-benar merepresentasikan tuntasnya kepastian hukum, bukan sekadar penanda dari selesainya kehadiran fisik aparat di lokasi kejadian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. *Public Administration Review*, 62(2), 174–184. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00168>
- Bunda, M. R., Baharuddin, M., & Tjenreng, Z. (2025). Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Administrasi Publik. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(1), 189–196.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Drucker, P. F. (1967). *The Effective Executive*. Harper & Row.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press.
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A*

Comparative Analysis - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State (3rd ed.). Oxford University Press.

Riyana, N. R., Saharuddin, E., Pujiastuti, F., Roshan, R., & Abdullah, H. M. (2025). Efektivitas Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Layanan Pengaduan Online. *Dinamika Governance*, 14(4), 513–524.

Steers, R. M. (1975). Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 20(4), 546–558.
<https://doi.org/10.2307/2391997>

Tobing, D. H., Kencana, I. K., & Awantara, I. G. P. D. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Universitas Udayana.

Wibowo, E., & Triputro, R. W. (2022). Implementasi 3 Pilar Sinergis Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Harmonis. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa (Village)*, 3(1), 54.