

JURNAL ARTIKEL

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

Oleh:

Nina Wahyuni, Dra. Maesaroh, M.Si

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

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

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

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi ranah dimana negara melalui pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah dan warga negaranya dalam menyediakan kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa publik secara luas.

Salah satu institusi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik adalah kepolisian. Fungsi pelayanan kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menetapkan bahwa fungsi kepolisian adalah sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki luas 25,04% dari luas Pulau Jawa. Provinsi Jawa Tengah terdiri dari 29 Kabupaten dan 6 Kota, 573 Kecamatan yang meliputi 7.809 Desa dan 769 Kelurahan (RPJMD Jawa Tengah Tahun 2013-2018). Dalam menjalankan pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum dan memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat di Provinsi Jawa Tengah maka diamanahkan tugas pokok dan fungsi tersebut kepada Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk mewujudkan *good governance*. Reformasi terhadap

pelayanan publik di Indonesia dapat memiliki dampak yang meluas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintah lainnya sehingga perubahan pada praktek penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lokomotif bagi upaya perubahan menuju *good governance* (Dwiyanto, 2014:20).

Data statistik Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan selama 5 tahun terakhir kepolisian selalu menempati urutan kedua institusi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Hingga pertengahan tahun 2014, dari 3.021 laporan yang masuk, sebanyak 390 atau 12,4 persen aduan masyarakat terkait pelayanan di kepolisian.

Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik mereka akan dapat memperbaiki legitimasi. (Dwiyanto, 2014:4).

Institusi Kepolisian Republik Indonesia juga berupaya untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka menuju Polri yang Profesional, Modern, dan Terpercaya (Promoter) Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian memiliki 11 Program Prioritas Polri dimana program yang kedua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan pelayanan publik

adalah dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Dengan adanya inovasi pada pelayanan publik diharapkan masyarakat dapat lebih merasakan terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Seperti yang disampaikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Asman Abnur bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia, setiap pimpinan instansi baik di pemerintah pusat maupun daerah harus terus menciptakan dan mengembangkan inovasi yang berkelanjutan, termasuk dalam tubuh Kepolisian Republik Indonesia

(<https://www.menpan.go.id/berita-terkini/6376-resmikan-aplikasi-smile-police-menpanrb-inovasi-pelayanan-publik-polri-harus-berkelanjutan>, Diakses pada Minggu, 4 Juni 2017).

Inovasi pelayanan publik merupakan strategi percepatan peningkatan pelayanan publik maka untuk mewujudkan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia melalui inovasi pelayanan publik, Kepolisian Daerah Jawa Tengah meluncurkan aplikasi *Smile Police*.

Smile Police merupakan bagian dari website Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh sistem informasi dan aplikasi yang digunakan oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah ke dalam *web-based interface* sesuai dengan kebutuhan Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan beberapa *Mobile Apps* sesuai kebutuhan masyarakat. *Smile Police* dapat diakses melalui

portal

<http://smilepolice.jateng.polri.go.id>

dan diunduh melalui Google Play Store. *Smile Police* terdiri dari beberapa elemen yang meliputi: 1) *Panic Button*, pelayanan kepolisian berbasis android bagi masyarakat yang mengalami gangguan keamanan. Berfungsi untuk mengirimkan pesan darurat kepada pihak Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang akan diteruskan ke kantor ataupun pihak kepolisian terdekat. 2) *E-Learning*, merupakan *web based* untuk belajar bagi masyarakat maupun anggota poli yang terdiri dari: info terhangat seperti kumpulan undang-undang, kumpulan peraturan poli kumpulan peraturan pemerintah, edukasi publik yang meliputi persiapan rekrutmen poli dan latihan ujian teori SIM dan materi khusus personil Poli yang meliputi materi khusus personil poli seperti FK. Pembinaan, FK. Reskrim, FK. Brimob dan FK. Binmas, 3) *E-Complaint*, memiliki fungsi utama untuk menyampaikan pendapat maupun komplain terkait situasi maupun pelayanan dari area Kepolisian Daerah Jawa Tengah, 4) *E-Bhabin & Trust*, trust merupakan singkatan dari trouble-unggah-solusi-tuntas yaitu aplikasi pelaporan masalah bagi masyarakat kepada Bhabinkamtibmas. 5) *Smart Resident Center*, aplikasi android yang memudahkan berbagai pelayanan terkait informasi, proses pembuatan, alur pelayanan, mekanisme dan *reminder* BPKB, STNK dan SIM secara online.

Selain merupakan inovasi pelayanan publik, *Smile Police* juga

merupakan wujud penerapan dari Program Prioritas Polri nomor dua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Hadirnya inovasi *Smile Police* diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk menghubungi polisi ketika terjadi kejadian yang sangat mendesak dan kebutuhan lainnya terhadap layanan kepolisian karena *Smile Police* hadir 24 jam.

Antusiasme positif dari masyarakat terlihat dari mulai banyaknya masyarakat yang mengakses inovasi *Smile Police* khususnya pada aplikasi *Panic Button*. Berdasarkan data dari SPKT Kepolisian Daerah Jawa Tengah Tahun 2017 menunjukkan bahwa mulai bulan Januari 2017 sampai dengan November 2017 *Panic Button Smile Police* telah digunakan oleh hampir empat ribu masyarakat. Walau masih di dominasi oleh 2410 masyarakat yang masih sekedar mencoba namun hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat ingin mengetahui, ingin mencoba dan memiliki rasa penasaran apakah benar inovasi *Smile Police* berfungsi.

Selain respon positif ternyata masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan aplikasi *Smile Police*. Jika dilihat dari review pengguna *Smile Police* di *Google Play Store* masyarakat masih kesulitan mengakses *Panic Button* dikarenakan mengalami kegagalan pendaftaran.

Selain dari masyarakat pengguna yang masih mengeluhkan kendala teknis pada *Smile Police*, dari internal Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengakui bahwa *Smile Police*

terkadang masih terkendala permasalahan server. Pembuatan *Smile Police* dilakukan dengan kerjasama pihak ketiga dalam bagian penyusunan fitur dan aplikasi. Sehingga jika terjadi kendala teknis maka pihak Kepolisian Daerah Jawa Tengah belum bisa menanganinya.

Upaya yang dilakukan Kepolisian Daerah Jawa Tengah melalui inovasi *Smile Police* merupakan langkah maju yang perlu diapresiasi dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik karena Kepolisian Daerah Jawa Tengah merupakan institusi kepolisian daerah pertama yang membuat aplikasi sistem informasi dan pelayanan online yang terintegrasi. Diharapkan upaya yang dilakukan Kepolisian Daerah Jawa Tengah dapat direplikasi oleh instansi pemerintah lainnya. Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai inovasi Samsat Online yang dilakukan di Kantor Samsat Kota Tegal Jawa Tengah bahwa inovasi tersebut merupakan sebuah terobosan baru untuk memudahkan masyarakat dalam pembayaran wajib pajak kendaraan, selain itu dapat meminimalisir praktek jasa calo namun dalam penerapannya masih terdapat permasalahan yaitu kurang optimalnya penggunaan samsat online karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, masih maraknya praktek percaloan yang terjadi dan masih sering terjadi dan permasalahan pada jaringan (Journal of Public Policy and Management Review, 2016: Vol 5, No 3). Kondisi tersebut juga dialami oleh Kepolisian Daerah Jawa Tengah dalam inovasi *Smile Police* dimana masih kurangnya sosialisasi terhadap

masyarakat dan kendala dalam mengakses aplikasi *Smile Police*. Kurangnya sosialisasi seperti iklan terhadap masyarakat hanya dilakukan pada saat peluncuran aplikasi dalam jangka waktu singkat. Padahal seharusnya sosialisasi dilakukan secara terus menerus melalui sosial media milik Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan melalui institusi kepolisian tingkat sektor hingga tingkat resort di Provinsi Jawa Tengah. Harapannya dengan adanya penerapan inovasi *Smile Police* masyarakat dapat lebih mudah dan dekat untuk mengakses informasi, pelayanan administratif dan keamanan dari pihak kepolisian. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengambil judul: **“ANALISIS INOVASI PELAYANAN DI KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH (STUDI KASUS SMILE POLICE)**

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana inovasi pelayanan *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat inovasi pelayanan *Smile Police* Kepolisian Daerah Jawa Tengah?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat inovasi pelayanan *Smile Police* Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

D. TEORI

1. Manajemen Publik

Menurut OTT, Hyde, Shafritz (Pasolong, 2014: 83) manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Namun, untuk membedakan keduanya secara jelas dapat dikemukakan bahwa, kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik mempresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia, dengan kata lain manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013:5)

Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan jasa publik meliputi; 1) pelayanan oleh instansi pemerintah seperti pelayanan

kesehatan, pelayanan kemanan dan pelayanan pendidikan, 2) pelayanan oleh badan usaha seperti PT. Garuda Indonesia, PT. KAI dan PDAM, dan 3) pelayanan yang dananya tidak bersumber dari APBN maupun APBD seperti pelayanan gratis bagi masyarakat tidak mampu oleh rumah sakit swasta. Pelayanan barang publik meliputi; 1) pengadaan barang publik oleh instansi pemerintah seperti vaksin flu burung dari Kementerian Kesehatan, 2) pengadaan barang publik dari badan usaha seperti *commuter line* dari PT. KAI, dan 3) pengadaan barang publik yang dananya tidak bersumber dari APBN maupun APBD. Pelayanan administratif meliputi; 1) pelayanan administratif yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan seperti KTP, KK, SIM dan akte kelahiran, dan 2) pelayanan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan seperti urusan perbankan dan asuransi.

3. Reformasi Pelayanan Publik

Hardiansyah (2011:16) menyatakan bahwa dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya reformasi pelayanan publik maka harapannya pelayanan publik yang lebih baik dan professional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan dapat terwujud.

Sinambela (2010:25), mendefinisikan reformasi adalah perubahan dimana kedalamnya terbatas sedangkan keluasaan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat. Selanjutnya Sinambela juga menyatakan bahwa reformasi mengandung pengertian penataan kembali bangunan masyarakat, termasuk cita-cita, lembaga-lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai cita-cita.

Selain itu, dalam kondisi mas

Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sinambela, 2010:25).

Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun praktik *good governance*. Perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna dan para pelaku pasar. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik mereka akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Reformasi pelayanan publik akan memperoleh dukungan yang luas (Dwiyanto, 2014:4) .

4. Inovasi

Rogers mendefinisikan inovasi adalah *an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption* (Rogers, 2003:12). 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 mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Inovasi dalam nya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (2003: 219) atribut inovasi diantaranya sebagai berikut (Journal of Public Policy and Management Review, 2017: Vol. 6, No. 2):

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif
Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai

keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. 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.

2. *Compability* atau kesesuaian
Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau kerumitan
Kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba
Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila

telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Clark, dkk (dalam Jurnal Administrasi Publik, 2014: Vol. 2, No. 4, Hal. 715-721) menyebutkan faktor pendorong inovasi antara lain sebagai berikut: *political Push, pressure for economy and improved efficiency- 'bang for the buck'*, dan *pressure for improved service quality*. Selanjutnya Albury (dalam Jurnal Administrasi Publik, 2014: Vol. 2, No. 4, Hal. 715-721) menjelaskan faktor penghambat inovasi di sektor publik antara lain: keengganan menutup program yang gagal, ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*, teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi, tidak ada penghargaan atau insentif, ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan; anggaran jangka pendek dan perencanaan, tekanan dan

hambatan administratif, budaya *risk aversion*.

E. METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Lokasi penelitian ini adalah Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang beralamat di Jalan Pahlawan Nomor 1, Mugassari, Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50142 sebagai instansi yang mengelola inovasi *Smile Police*.

Subyek penelitian adalah informan penelitian. Teknik pemilihan informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2014:122) pengertian *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah informan menguasai masalah, memiliki data dan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara akurat. Berdasarkan pertimbangan di atas maka informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah
2. Kepala Sub Bagian Pengelola Informasi dan Dokumentasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah
3. Kepala Sub Bagian Tekenologi Komunikasi Bidang Teknologi Informasi Kepolisian Daerah Jawa Tengah

4. Anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah
5. Masyarakat pengguna inovasi *Smile Police*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teks tulisan dan kata-kata tertulis. Sumber data dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

Pengumpulan data dilakukan dalam *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Peneliti menggunakan *interview guide* sebagai pedoman dalam melakukan wawancara dengan subyek penelitian agar wawancara dapat lebih terstruktur dan terjaga sesuai dengan informasi apa yang dibutuhkan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif Miles and Huberman yang terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verivication*. Penyajian data dalam penelitian ini, berupa uraian penjelasan yang bersifat naratif tentang bagaimana inovasi pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah serta faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

Di dalam menentukan keabsahan data atau validitas data, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan yang lain untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Peneliti menggunakan ketiga gabungan triangulasi yaitu triangulasi teknik, sumber dan waktu.

PEMBAHASAN

A. Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah

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. 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.

1) Nilai Ekonomi

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.

2) Status Sosial

Adanya 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 institusi kepolisian setelah adanya inovasi yaitu menjadi lebih positif, polisi mendapatkan citra yang lebih baik dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat.

3) Kesenangan/kepuasan

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.

4) Komponen yang penting

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.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Sebuah inovasi yang dilaksanakan memiliki kompatibel yang artinya adalah memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma, kesesuaian inovasi dengan pengalaman lalu, dan 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.

1) Kesesuaian dengan nilai dan norma Pelaksanaan inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah sesuai terhadap nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi *Smile Police* 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.

2) Kesesuaian dengan pengalaman lalu Inovasi *Smile Police* mengacu pada inovasi sebelumnya dengan menggabungkan dan menyempurnakan inovasi atau program sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman dan kondisi masyarakat saat ini.

3) Kesesuaian dengan penerima 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*.

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. Pelaksanaan *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*. Pelaksanaan *Smile Police* juga mengalami kendala kurangnya sosialisasi. Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengaku belum menjalani sosialisasi secara berkelanjutan.

Permasalahan juga datang dari sikap masyarakat dimana masyarakat masih belum sadar akan pentingnya aplikasi *Smile Police* sehingga masih ada masyarakat yang memakai *Smile Police* hanya untuk sebuah keisengan dan mainan hal tersebut terlihat pada bab sebelumnya dimana data dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Kepolisian Daerah Jawa Tengah menunjukkan bahwa dari 3.953 pengguna *Panic Button Smile Police* pada bulan Januari 2017 sampai dengan November 2017, 2.410 masyarakat pengguna merupakan masyarakat yang hanya iseng mencoba. Jumlah tersebut bisa menjadi indikasi antusiasme masyarakat yang tinggi karena rasa penasaran ingin mencoba namun terkadang anggota yang sudah terjun kelapangan mengeluhkan ketika masyarakat hanya sekedar membuat *prank*.

4. Triability atau Kemungkinan Dicoba

Sebuah inovasi memiliki kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba. Artinya adalah sebuah inovasi harus melewati fase uji publik 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*. 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.

5. Observability atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik. 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.

B. Faktor Pendukung

1. Dorongan Politik

Dorongan politik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi. Munculnya inovasi *Smile Police* mendapatkan dorongan secara politis dari pusat yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui 11 Program Prioritas Kapolri 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*. Inovasi *Smile Police* mendapatkan dukungan dari pusat yaitu Mabes Polri. Dukungan tersebut ditunjukkan dengan hadirnya Kapolri Jendral (Pol) Tito Karnavian dalam acara *launching* untuk meresmikan *Smile Police*. Selain itu inovasi *Smile Police* juga didukung oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Asman Abnur 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.

2. Tekanan Ekonomi dan Peningkatan Efisiensi

Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi menjadi salah satu faktor dilaksanakannya inovasi *Smile Police*

untuk meningkatkan efisiensi terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Mengapa terhadap masyarakat? Karena jika dilihat dari sisi tekanan tingkat ekonomi dan efisiensi anggaran bagi instansi maka tidak mungkin karena untuk menciptakan suatu inovasi berbasis IT sudah pasti mengeluarkan biaya yang lebih besar. Biaya pembelian server dan sistem memang mahal namun jika dilihat dari *outcome* yang dihasilkan maka jauh lebih besar dan lebih kaya manfaat. Kepolisian Daerah Jawa Tengah ingin mempermudah masyarakat terutama kepada biaya yang dikeluarkan masyarakat jika ada kejadian, pengaduan atau memperoleh informasi bisa lebih berkurang atau bahkan tidak ada biaya sama sekali dengan menggunakan inovasi *Smile Police*.

3. Tekanan untuk Meningkatkan Layanan

Adanya 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 dan melaksanakan inovasi *Smile Police*. Kepolisian Daerah Jawa Tengah memiliki komitmen untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan berkembangnya TI, dengan berkembangnya modernisasi saat ini,

Kepolisian Daerah Jawa Tengah untuk membuat pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

C. Faktor Penghambat

1. Keenganan Menutup Program yang Gagal

Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah melaksanakan berbagai program inovasi sebelumnya. Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat saat ini maka inovasi sebelumnya dihentikan atau dilanjutkan namun mengalami. 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. Inovasi pelayanan sebelumnya seperti *SMS Gateway* dan *SMS Booking* hanya memberikan informasi saja walaupun informasi pasti dibutuhkan masyarakat. Tetapi secara jelas dan secara transparan belum menyentuh.

2. Ketergantungan Berlebih terhadap *High Performer*

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 *bandwidth* agar kualitas jaringan bertambah juga dipinjamkan

oleh Telkom. Telkom terkadang memberikan pinjaman tersebut secara gratis padahal nilai *bandwidth* nya mencapai milyaran rupiah. Pada setiap sesi wawancara dengan anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah selalu menyebutkan dan membanggakan Telkom sebagai pihak ketiga. Kebanggaan tersebut timbul karena betapa terbantunya Kepolisian Daerah Jawa Tengah mulai dari pembuatan, peluncuran, pelaksanaan dan hingga jika terjadi masalah pada *Smile Police* sangat mengandalkan Telkom dalam penyelesaiannya.

3. Teknologi Ada, Terhambat Budaya dan Penataan Organisasi

Inovasi *Smile Police* sudah didukung dengan teknologi *hardware* dan *software* yang lengkap namun masih terkendala dengan penataan organisasi. Kondisi ideal *Smile Police* adalah ruangan *Command Center* sebesar 10 kali 6 meter yang berisi komputer, layar alat, telepon, dan operator dua orang per sub. Jika misalnya satu orang ada keperluan maka satu orang lainnya dapat *standby*. Operator harus khusus operator, tidak merangkap fungsi, agar tidak terkesan serabutan dan menjadi tidak maksimal. Kondisi saat ini adalah anggota yang dijadikan khusus operator yaitu polwan dan polisi siaga ditambah polwan juga yang diperbantukan. Idealnya polisi siaga khusus siaga, anggota *Smile Police* khusus *Smile Police*, kemudian staf renmin khusus staf renmin. Hal tersebutlah yang menjadi hambatan inovasi dimana penataan organisasi dengan kondisi anggota yang memiliki

tupoksi merangkap. Jadi setiap orang minimal punya dua *decision*. *Smile Police* akan berjalan semakin optimal jika ada anggota tetap yang mengawaki. Sampai sejauh ini belum ada personil tetap yang mengawaki.

4. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Adanya penghargaan atau insentif akan membuat anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah lebih termotivasi dan lebih semangat dalam melaksanakan inovasi *Smile Police* lebih optimal. Sampai dengan saat ini belum ada pemberian penghargaan atau insentif lebih kepada anggota Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang mengawaki inovasi *Smile Police*. Sebelumnya pernah ada wacana dari Kapolda untuk pemberian insentif bagi operator *Smile Police* namun sampai saat ini belum terlaksana.

5. Tidak Mampu Menghadapi Resiko Perubahan

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.

6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan

Adanya inovasi *Smile Police* tidak serta merta hanya sekedar pencitraan namun Kepolisian Daerah Jawa Tengah berkomitmen untuk melaksanakan dengan sungguh sungguh. Anggaran jangka pendek tidak menghambat inovasi *Smile Police* karena inovasi tersebut didukung dengan perencanaan yang baik melalui komitmen melaksanakan Program Prioritas Kapolri dan perencanaan antisipasi jika terjadi kekurangan anggaran maka ada pihak ketiga yang membantu.

7. Tekanan dan Hambatan Administratif

Kepolisian Daerah Jawa Tengah tidak mengalami 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.

8. Budaya *Risk Aversion*

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. 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. Anggota Kepolisian

Daerah Jawa Tengah siap menghadapi resiko karena merupakan konsekuensi dari inovasi berbasis aplikasi pasti ada masalah karena sistem secara teknis tidak bisa diduga.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

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. Hal tersebut terlihat dari 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. *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. Pandangan masyarakat menjadi berubah

terhadap institusi 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*. Terdapat tiga komponen penting yang menunjang dan mempengaruhi pelaksanaan inovasi *Smile Police* tersebut. Pertama adalah kelengkapan peralatan TI. Kedua adalah jaringan. Ketiga adalah sumber daya manusia.

Pelaksanaan inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah telah sesuai terhadap nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi *Smile Police* 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* mengacu pada inovasi sebelumnya dengan menggabungkan dan menyempurnakan inovasi atau program sebelumnya sesuai dengan tuntutan zaman, kondisi masyarakat dan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. 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. Adanya inovasi *Smile Police* membuat masyarakat semakin mengetahui bahwa institusi kepolisian semakin

terbuka, semakin ingin mengetahui dunia kepolisian seperti apa.

Namun, *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*. *Smile Police* juga mengalami kendala kurangnya sosialisasi. Kepolisian Daerah Jawa Tengah mengaku belum menjalani sosialisasi secara berkelanjutan.

2. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi *Smile Police* di Kepolisian Daerah Jawa Tengah

1) Faktor Pendorong

Smile Police didorong oleh yang pertama yaitu 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. Kedua yaitu untuk meningkatkan efisiensi terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah. Ketiga yaitu 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*.

2) Faktor Penghambat

Faktor penghambat *Smile Police* yang pertama yaitu 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. Yang kedua yaitu belum ada anggota tetap yang mengawaki sehingga anggota melaksanakan tupoksi merangkap. Ketiga yaitu belum ada penghargaan atau insentif terhadap anggota yang bertugas. Padahal penghargaan dan insentif tersebut diperlukan agar anggota yang bekerja menjadi lebih semangat dan lebih termotivasi.

B. SARAN

1. Perlu diadakan sosialisasi berkelanjutan secara lebih kreatif 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 berlebihan 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, Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2013). *Kumpulan Praktik-Praktik Baik Inovasi Daerah*. Jakarta: Kementerian PAN dan RB
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Kumpulan Praktik 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 Provinsi 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