

EFEKTIVITAS PROGRAM POLISI HEBAT SEMARANG (LIBAS) DALAM MENANGANI KEJAHATAN DI KOTA SEMARANG

Sahitya Maida Azmi Aruna, Hardi Warsono

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan dr. Antonius Suroyo Kampus
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The high crime rate in an area is an important factor in determining the survival of the community. The existence of crime can have a negative impact on all aspects of life and even lead to death. This is because the number of crimes continues to increase, causing the community to lose trust in the authorities responsible for preventing crime. The Semarang City Police, as the main agency responsible for combating crime in Semarang, has finally decided to implement its latest strategy to deal with this situation. Seeing that Semarang is a city with rapid technological development, the Semarang City Police took this opportunity to make a new breakthrough in their services by creating "LIBAS". However, it turns out that LIBAS has not brought about significant changes. This is because crime in Semarang City has not subsided each year. In fact, several problems have been identified in various aspects of LIBAS, such as server issues, unaddressed reports, unguaranteed user privacy, and a lack of public understanding regarding the use of LIBAS. Therefore, further analysis is needed to determine the effectiveness of the LIBAS program in its efforts to handle crime cases in Semarang City. This study is a descriptive qualitative study using Sutrisno's Program Effectiveness Theory (2007) to describe the effectiveness of the LIBAS program and G. Shabbir Cheema and Dennis A. Rondinelli's Theory of Program Implementation (1983) to identify the inhibiting factors that affect the effectiveness of the LIBAS program. The data collection methods used were interviews, observation, and documentation to obtain primary and secondary data sources. Meanwhile, the qualitative data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Finally, data validity was tested using source triangulation and technique triangulation.

Keywords : *Crime, Effectiveness, LIBAS*

ABSTRAK

Banyaknya kejahatan di suatu daerah menjadi hal penting untuk menentukan keberlangsungan hidup masyarakat. Adanya kejahatan ini, bisa berdampak buruk bagi segala aspek bahkan memicu kematian. Pasalnya, saat ini jumlah kejahatan masih terus meningkat hingga membuat kepercayaan masyarakat terhadap pihak

yang bertanggung jawab mencegah kejahatan menjadi berkurang. Polrestabes Kota Semarang sebagai instansi utama yang bergerak untuk mengatasi kejahatan di Kota Semarang akhirnya ikut berupaya mewujudkan strategi terbaru mereka dalam menghadapi kondisi ini. Melihat Kota Semarang adalah kota yang perkembangan teknologinya sangat pesat. Polrestabes menggunakan kesempatan ini untuk membuat terobosan baru pada layanannya yaitu dengan dibuatnya "LIBAS". Meskipun demikian, ternyata keberjalanan LIBAS belum memberikan perubahan yang cukup signifikan. Sebab, kejahatan di Kota Semarang tidak kunjung mereda tiap tahunnya. Bahkan, masih ditemukan beberapa permasalahan dari berbagai aspek LIBAS seperti terjadinya kendala server, ditemukannya laporan yang tidak ditangani, tidak terjaminnya keamanan privasi pengguna, dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan LIBAS. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui seberapa jauh tingkat efektivitas program LIBAS dalam usahanya untuk menangani kasus-kasus kejahatan yang terjadi di Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan Teori Efektivitas Program Sutrisno (2007) untuk mendeskripsikan efektivitas program LIBAS dan Teori Implementasi Program G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli, (1983) untuk mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas program LIBAS. Metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi guna mendapatkan sumber data primer dan sekunder. Sedangkan, teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terakhir Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Kata Kunci : Kejahatan, Efektivitas, LIBAS

PENDAHULUAN

Kejahatan adalah tindakan seseorang yang melanggar hukum, norma, dan nilai di masyarakat. (G.W. Bawengan, 1974: 22) Kejahatan menjadi peristiwa yang bertentangan dengan asas-asas hukum yang ada didalam kehidupan masyarakat. Maka dari itu, banyaknya kejahatan tidak hanya merugikan material, tetapi berdampak juga pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap pihak yang bertanggungjawab menjauhkan mereka dari kejahatan yaitu kepolisian.

Di Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia memegang peran penting sebagaimana hal itu tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang No 2 Tahun

2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menjelaskan bahwa Fungsi kepolisian ialah pemeliharaan keamanan, ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, ternyata persoalan kejahatan di Indonesia masih menjadi tantangan yang cukup besar. Tindak kriminal seperti pencurian, penganiayaan, kekerasan, dan lainnya masih mendominasi laporan kejahatan yang terjadi di berbagai daerah wilayah Indonesia.

Salah satunya adalah Ibukota Provinsi Jawa Tengah yaitu Kota Semarang akhirnya turut serta mendorong seluruh pihaknya untuk mengupayakan masyarakatnya bisa

bebas dari tindak kejahatan, namun kenyataannya Kota Semarang teridentifikasi menjadi daerah dengan tingkat kejahatan tertinggi se-Jawa Tengah sejak tahun 2021-2023.

Tabel 1. Jumlah Kejahatan Se-Jawa Tengah 2021-2023

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan		
		2021	2022	2023
1.	Kota Semarang	873	1356	1293
2.	Kota Surakarta	593	370	307
3.	Kabupaten Boyolali	463	299	142
4.	Kabupaten Banyumas	425	289	326
5.	Kabupaten Cilacap	412	327	298
6.	Kabupaten Klaten	357	366	353
7.	Kabupaten Magelang	302	284	238
8.	Kabupaten Semarang	298	179	149
9.	Kabupaten Sukoharjo	251	266	187
10.	Kabupaten Jepara	245	218	200

Sumber : BPS Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024

Bahkan di tahun 2024, Kota Semarang juga tetap menjadi daerah di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki jumlah kejahatan tertinggi dibandingkan daerah-daerah lainnya yaitu sebesar 1.153 kasus kejahatan

Tabel 2. Jumlah Kejahatan Tertinggi Se Jawa Tengah di Tahun 2024

No	Kota / Kabupaten	Jumlah Kejahatan yang Dilaporkan (2024)
1.	Kota Semarang	1.153
2.	Kabupaten Sragen	316
3.	Kota Surakarta	309
4.	Kabupaten Klaten	291
5.	Kabupaten Grobogan	264

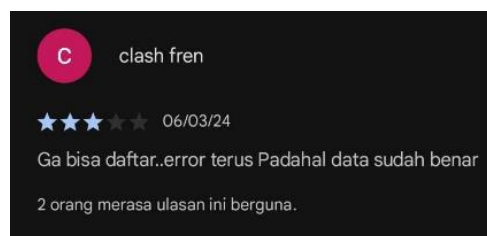
Sumber : BPS Jawa Tengah Tahun 2024

Maka dari itu, dapat dinyatakan bahwa jumlah kejahatan di Kota Semarang masih tergolong fluktuatif tiap tahunnya. Melihat kondisi tersebut, Polrestabes Kota Semarang sebagai penegak utama yang berwenang mengupayakan masyarakatnya agar bisa bebas dari tindak kejahatan akhirnya membuat inovasi pada proses layanan publiknya yaitu "LIBAS" (Polisi Hebat Semarang).

LIBAS diluncurkan atas dasar penerapan program prioritas Kapolri 4.0 tentang dukungan *transformasi digital* pada tanggal 8 Mei 2021. LIBAS membuktikan komitmen polrestabes dalam mencegah tindak kejahatan dengan menyediakan layanan aduan atau laporan masyarakat yang lebih cepat dan tepat. Melalui LIBAS, masyarakat bisa membuat laporan kejadian mulai dari pelaporan biasa, aduan, hingga pertolongan situasi darurat sekaligus.

Dorongan polrestabes membuat program ini karena tingginya angka kejahatan di Kota Semarang pada tahun 2021 dibandingkan daerah-daerah lainnya. Namun demikian, nyatanya sejak tahun 2021-2024 kejahatan di Kota Semarang masih tetap lebih tinggi. Ditambah, masih ditemukan keluhan-keluhan masyarakat yang ditujukan kepada program ini hingga memicu timbulnya permasalahan dalam keberjalanan LIBAS.

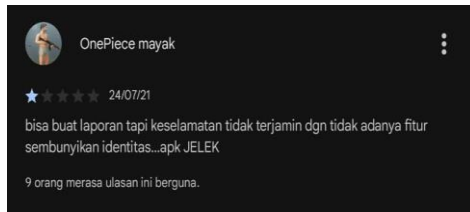
Gambar 1. Keluhan Pengguna bahwa LIBAS mengalami Kendala Server



Sumber : Google Playstore LIBAS

Sistem LIBAS ternyata masih banyak memberikan keluhan dari pengguna karena kerap terjadi error atau bug.

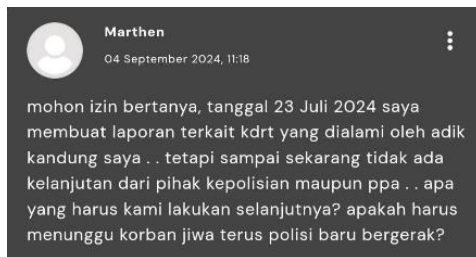
Gambar 2. Keluhan Pengguna terhadap Keamanan Privasi LIBAS



Sumber : Google Playstore LIBAS

Pengguna juga mengkritik bahwa keamanan privasi pelapor di program ini kurang terjaga karena saat mengirim laporan, nama pengguna tidak disembunyikan oleh pihak operator.

Gambar 3. Pengguna yang Lapornya Tidak Segera Ditangani



Sumber : Fitur Forum di LIBAS

Pada fitur “Forum” di LIBAS masih ditemukan juga beberapa pengguna yang laporan di LIBAS nya tidak direspon bahkan tidak ditindaklanjuti oleh pihak polrestabes. Hal itu membuktikan bahwa masih terdapat laporan LIBAS yang belum ditindaklanjuti dengan cepat

Gambar 4. Postingan Tiktok Polrestabes saat Menindaklanjuti Laporan di LIBAS



Sumber : Tiktok Polrestabes Semarang

Minimnya pemahaman masyarakat juga menjadi tantangan yang cukup besar dalam keberjalanan LIBAS karena bisa beresiko terhadap penyalahgunaan program. Dibuktikan dengan postingan Tiktok, terdapat kasus saat pihak polrestabes menemukan pengguna yang menyalahgunakan fitur LIBAS yaitu menekan tombol SOS sebanyak 5x, tetapi saat dihubungi oleh pihak polrestabes menggunakan nomor palsu.

Maka dari itu, penerapan LIBAS ternyata masih berada di tahap awal penyempurnaan program. Apabila kinerjanya sudah berjalan optimal, upaya untuk mewujudkan tujuan program dalam meningkatkan efektivitas dapat lebih tercapai. Efektivitas adalah kondisi saat tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai dan tepat sasaran dari jalannya suatu proses kegiatan (Pasolong, 2019).

Oleh karena itu, peneliti tertarik mengetahui lebih dalam terkait efektivitas yang diberikan pada LIBAS mampu menjadi strategi efektif dalam menyediakan layanan yang optimal dalam menindaklanjuti kasus kejahatan di Kota Semarang beserta faktor-faktor penghambat

yang menyertainya guna memberikan rekomendasi lebih lanjut agar keberjalanan LIBAS bisa diterapkan dalam jangka panjang.

KAJIAN TEORI

Efektivitas Program

Menurut Sutrisno (2007) Tingkat Efektivitas Program dapat dianalisis dari beberapa dimensi antara lain :

a. Pemahaman Program

Dalam melaksanakan program, pihak yang bersangkutan perlu memahami maksud dan tujuan dari dilaksanakannya program.

b. Tepat Sasaran

Ketepatan sasaran dapat dilihat dari pelaksanaan program yang mampu diberikan kepada kelompok sasaran.

c. Tepat Waktu

Program bisa dikatakan efektif apabila dilaksanakannya sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan sebelumnya.

d. Tercapainya Tujuan

Program dapat dikatakan efektif apabila keberjalanannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

e. Perubahan Nyata

Sejauhmana program dapat memberikan efek atau dampak nyata bagi kelompok sasaran seperti masyarakat.

Faktor Penghambat Efektivitas Program

G. Cheema dan A. Rondinelli (1983) Teori Implementasi Program menyatakan bahwa efektivitas

program diidentifikasi menjadi empat unsur utama yang mampu mempengaruhi pencapaian keberhasilannya, antara lain :

a. Kondisi Lingkungan

Kondisi sosial berpengaruh untuk menjadi pendorong atau penghambat dalam mencapai keberhasilan program.

b. Hubungan Antar Organisasi

Kerja sama yang optimal antara organisasi ataupun instansi dapat mencari kesepakatan bersama dalam mewujudkan keberhasilan pelaksanaan program.

c. Sumber Daya

Sumber daya menjadi kebutuhan utama dalam mencapai tujuan terutama sumber daya manusia dan sumber daya non manusia guna menentukan keberhasilan suatu program.

d. Kemampuan Agen Pelaksana

Dalam melaksanakan program perlu memastikan kemampuan pegawai relevan dengan kebutuhan program.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan penerapan program LIBAS dalam upayanya untuk menangani kejahatan di Kota Semarang. Lokasi penelitian dilakukan di Polrestabes Kota Semarang sebagai instansi yang meluncurkan LIBAS. Selain itu, peneliti melakukan wawancara dengan pengguna LIBAS secara *door to door*. Informan ditentukan dengan teknik *pusposive sampling* yang terdiri dari pengelola LIBAS, operator LIBAS, Polisi RW,

pengguna LIBAS yang pernah membuat laporan kejahatan.

Jenis data bersifat kualitatif dengan sumber data primer berupa hasil wawancara semi terstruktur, catatan observasi di polrestabes, dan dokumentasi di polrestabes. Serta sumber data sekunder berupa jurnal, artikel, situs internet dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi di polrestabes, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi di polrestabes. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kredibilitas data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam Menangani Kejahatan di kota Semarang

a. Pemahaman Program

Upaya polrestabes dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program LIBAS adalah dengan mengadakan sosialisasi dimasing-masing wilayah rw untuk menyebarluaskan informasi terkait LIBAS dan juga mengajarkan masyarakat secara langsung bagaimana menggunakan LIBAS secara benar.

Meskipun demikian, sosialisasi ini belum dilaksanakan secara menyeluruh di beberapa daerah Kota Semarang dikarenakan beberapa Polisi RW yang lepas dari tanggung jawab mereka untuk mensosialisasikan LIBAS. Selain itu, kendala server didalam sistem LIBAS juga bisa menjadi penghambat

masyarakat saat ingin memahami cara menggunakan program ini. LIBAS kerap kali mengalami delay nontifikasi pada sebagian pelapor yang bisa beresiko besar dalam menghadapi keberjalanan proses penanganan laporan di LIBAS.

Hal itu menunjukkan bahwa program LIBAS telah bisa memberikan pemahaman pada beberapa penggunanya tetapi, pemahaman ini belum bisa terlaksana dengan maksimal karena tidak didukung dengan sosialisasi yang menyeluruh serta masih adanya kendala server yang bisa beresiko menghambat proses penggunaan program.

b. Tepat Sasaran

Sasaran utama dalam keberjalanan program LIBAS adalah seluruh masyarakat Kota Semarang. Dalam hal ini, ketepatan sasaran penggunaan program LIBAS belum tercapai. Hal itu dibuktikan dari jumlah pengguna LIBAS yang belum mendekati jumlah masyarakat Kota Semarang.

Ditambah lagi jumlah pengguna yang sudah terverifikasi identitasnya juga masih tergolong sedikit sehingga hanya beberapa pengguna saja yang bisa membuat laporan karena telah terverifikasi identitasnya. Sebagian masyarakat juga lebih sering membuat laporan dengan mendatangi polrestabes dibandingkan melalui LIBAS. Hal itu karena mereka tidak mempercayai kecepatan respon laporan pada program ini.

c. Tepat Waktu

Layanan pada program LIBAS belum bisa mencapai ketepatan waktu pada beberapa

laporannya. Walaupun polrestabes telah menyediakan SOP untuk setiap mekanisme layanannya tetapi masih ditemukan juga laporan yang durasi layanan laporannya tidak sesuai dengan SOP tersebut.

Dari ketiga informan, dua informan memberikan pengalaman mereka pada saat mendapatkan layanan LIBAS yang belum cukup baik. Pada informan dua, proses penerimaan laporannya sudah cepat tetapi, proses penanganannya terhitung lama. Selain itu, informan tiga bahkan laporannya tidak mendapat respon sama sekali oleh pihak petugas dan dari polrestabes tidak menghubungi pelapor juga.

d. Tercapainya Tujuan

Tujuan LIBAS yaitu memberikan kemudahan masyarakat untuk menerima layanan Polri dibuktikan dengan kemampuan LIBAS dalam menyediakan proses layanan dalam genggaman, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi langsung polrestabes. Selain itu, pelapor juga bisa memantau perkembangan setiap laporannya apakah sudah ditangani atau belum.

Selain itu, keberadaan LIBAS juga berhasil merubah beberapa daerah di Kota Semarang yang awalnya rawan kejahatan menjadi daerah yang aman berkat pemantauan juga dari pihak petugas LIBAS. Hal itu membuktikan bahwa LIBAS mampu mencapai tujuannya yaitu memberikan perubahan positif pada kondisi Kota Semarang.

Meskipun demikian, ternyata tujuan program yaitu mempercepat pelayanan kepada masyarakat belum bisa dibuktikan secara nyata karena masih ditemukannya tindaklanjut

laporan pengguna yang masih tergolong lama. Bahkan, kendala server beresiko besar yaitu delay nontifikasi laporan yang telah masuk di hp petugas juga kerap terjadi, sehingga memicu terhambatnya kecepatan para proses layanan LIBAS.

e. Perubahan Nyata

Penerapan program LIBAS telah berhasil membuat perubahan nyata pada kondisi Kota Semarang. Dilihat dari tercapainya tujuan program ini yaitu merubah beberapa daerah di Kota Semarang yang awalnya rawan kejahatan menjadi daerah yang aman berkat pemantauan dari pihak petugas LIBAS.

Meskipun demikian, perubahan nyata ini ternyata belum bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat Kota Semarang dikarenakan masih ditemukan pengguna yang pengalamannya saat mendapatkan layanan LIBAS ini belum terlaksana dengan baik karena laporannya yang tidak ditindaklanjuti atau terkesan lama. Selain itu, partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program ini juga masih belum bisa meningkat dikarenakan minimnya minat pengguna untuk menggunakan LIBAS.

Faktor Penghambat Efektivitas Program Polisi Hebat Semarang (LIBAS) dalam Menangani Kejahatan di kota Semarang

a. Kondisi Lingkungan

Kondisi Kota Semarang saat ini berpengaruh penting untuk menciptakan keberhasilan LIBAS dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Maka dari itu, polrestabes telah melakukan berbagai cara untuk bisa meningkatkan minat

masyarakatnya melalui sosialisasi langsung yang dilakukan oleh Polisi RW dan promosi di media sosial yang dilakukan oleh anak magang di PCC.

Meskipun polrestabes sudah melakukan berbagai upaya tersebut, akan tetapi partisipasi masyarakat dalam menggunakan LIBAS ini masih tergolong minim. Dibeberapa daerah, saat disosialisasikan masyarakat masih ada yang cenderung apatis dan sudah berpandangan buruk dahulu saat melihat kepolisian. Hal itu menyebabkan saat di dukasi untuk mendownload program ini masih ada masyarakat yang memberikan berbagai alasan agar tidak akan mendownload LIBAS.

Hal itu menunjukkan bahwa kondisi Kota Semarang masih belum mendukung penggunaan LIBAS ini dikarenakan minat masyarakatnya untuk mendownload masih minim karena sudah adanya citra buruk kepolisian yang tertanam di lingkungan masyarakat.

b. Hubungan Antar Organisasi

Polrestabes telah membangun koordinasi eksternal dengan Pemkot Semarang guna menunjang kemaksimalan dari kualitas layanan yang diberikan LIBAS. Koordinasi eksternal lainnya juga terbangun antara polrestabes dengan polsek wilayah kecamatan yang berfokus pada proses penanganan laporan.

Meskipun demikian, ternyata koordinasi dengan polsek setempat ini masih mengalami kendala karena ditemukannya laporan sebagian pengguna yang tidak ditangani dengan baik bahkan terhitung lama Tidak hanya itu, polrestabes juga bekerja sama dengan Bagren saat

melaksanakan upgrade rutin sehingga hubungan baik keduanya harus terus terjalin guna melaksanakan upgrade secara rutin dan mencegah kendala server.

Hal itu menunjukkan bahwa hubungan antar organisasi didalam LIBAS ini belum berjalan baik terutama koordinasi dengan polsek setempat dikarenakan masih adanya penanganan laporan yang belum terlaksana dengan maksimal. Serta kerja sama PCC dengan Bagren dalam rangka melaksanakan pemeliharaan server secara rutin perlu dipastikan kembali.

c. Sumber Daya

Penerapan LIBAS masih mengalami keterbatasan sumber daya terutama sumber daya manusia, anggaran, dan fasilitasnya. Dibuktikan dari masih terjadinya kekurangan jumlah petugas lapangan pada saat proses penanganan laporan. Beberapa petugas juga mendapatkan *double jobdesk* yang bisa memicu penurunan kinerja mereka karena beban kerja yang terlalu besar.

Pelaksanaan sosialisasi juga tidak didukung dengan fasilitas tambahan yang menunjang keberjalanan sosialisasi secara lebih maksimal Selain itu, ketersediaan sumber daya anggaran juga belum terstruktur dikarenakan beberapa kali pemeliharaan server LIBAS tidak bisa dilaksanakan secara rutin sebab, anggarannya yang belum ada kejelasan.

d. Kemampuan Agen Pelaksana

Pengelola LIBAS telah menjamin setiap kompetensi anggota LIBAS dengan memberikan propamnya masing-masing di setiap unit agar bisa menyelesaikan

permasalahan internal dari setiap unit dengan cepat tanpa menyebar ke unit-unit lainnya. Selain itu, polrestabes juga menciptakan aplikasi bernama “*Petugas LIBAS*” yang berisi segala informasi perkembangan Polisi RW dan perkembangan kinerja petugas lain.

Meskipun demikian, polrestabes masih mengalami hambatan saat akan membagi tugas antara petugas junior dan senior yang keunggulannya berbeda satu sama lain. Maka dari itu, komunikasi keduanya harus bisa dipastikan berjalan maksimal agar tidak menimbulkan mis komunikasi. Tidak hanya itu, menurut pengalaman sebagian pengguna juga mengungkapkan bahwa kemampuan petugas LIBAS ini masih ada yang belum berjalan baik karena, beberapa laporan mereka tertanganinya tergolong lama

Hal itu menunjukkan bahwa kemampuan petugas LIBAS sudah terpantau dengan baik tetapi, masih ada resiko mis komunikasi antara petugas junior dan senior karena kemampuan mereka yang berbeda beda. Selain itu, pengguna program juga mengungkapkan bahwa kemampuan petugas LIBAS saat menangani laporan mereka belum cukup cepat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara keseluruhan penerapan program LIBAS sudah berjalan efektif dalam menangani kejahatan di Kota Semarang namun, efektivitas program ini belum tercapai secara maksimal karena terdapat kekurangan

dari kelima dimensi yang menyertainya. Bahkan untuk dimensi tepat waktu dan tepat sasaran belum bisa tercapai karena pelaksanaannya yang belum maksimal di lapangan.

Dimensi pemahaman program belum tercapai maksimal karena sosialisasinya yang belum menyeluruh dan masih adanya kendala server. Dimensi tepat sasaran belum tercapai karena jumlah pengguna LIBAS yang masih terbilang sedikit. Begitu pula dimensi tepat waktu yang belum tercapai karena masih ditemukan laporan pengguna yang penanganannya belum cepat.

Dimensi tercapainya tujuan belum tercapai maksimal karena salah satu tujuannya yaitu memberikan kecepatan layanan belum terwujud secara nyata. Serta dimensi perubahan belum tercapai maksimal karena masih ditemukan pengguna yang belum merasakan perubahan positif ini dikarenakan pengalaman mereka saat menggunakan program belum mendapat respon baik.

Kondisi lingkungan menjadi faktor yang paling menghambat penerapan efektivitas program LIBAS dalam menangani kejahatan karena kondisi lingkungan menekankan pentingnya dukungan langsung dari masyarakat untuk ikut serta dalam upaya mempercepat penemuan kasus kejahatan namun, rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan LIBAS yang disebabkan karena sosialisasi belum merata dan sudah adanya citra negatif kepolisian membuat lingkungan Kota Semarang belum sepenuhnya menerima penggunaan LIBAS kedepannya.

SARAN

Polrestabes Kota Semarang

- a) Polrestabes Kota Semarang perlu melakukan pemantauan dan upgrade rutin yang didukung dengan ketersediaan anggaran yang pasti sehingga nantinya dapat mencegah kendala server yang terjadi
- b) Polrestabes Kota Semarang perlu meningkatkan pengawasan rutin terkait kesesuaian SOP dengan setiap waktu layanan laporannya serta memperbaiki juga mekanisme koordinasinya dengan polsek kecamatan terutama saat mereka bekerja sama pada proses layanan laporan.
- c) Polrestabes Kota Semarang perlu melaksanakan sosialisasi lebih merata dan menarik minat masyarakat yang didukung dengan fasilitas penunjangnya. Sosialisasi tersebut perlu diiringi juga dengan strategi membangun citra yang baik kepada masyarakat agar masyarakat bisa percaya lagi kepada kepolisian dan minat untuk menggunakan LIBAS berhasil meningkat.
- d) Polrestabes Kota Semarang perlu menambahkan jumlah petugas lapangan dan jumlah petugas Polisi RW guna mengurangi adanya double

jobdesk yang bisa menurunkan produktivitas kinerja petugas. Serta memperkuat pembagian tugas dari setiap petugas lintas usia agar nantinya kombinasi kemampuan dari keduanya dapat digabungannya dengan maksimal

Masyarakat Kota Semarang

- a) Masyarakat diharapkan mampu berpartisipasi aktif dalam penggunaan LIBAS dengan meningkatkan kesadarannya untuk memanfaatkan LIBAS sebagai sarana melapor kejahatan. Hal itu didukung dengan kemampuan masyarakat dalam memahami tata cara penggunaan dan fungsi setiap fitur LIBAS secara maksimal guna mencegah adanya penyalahgunaan program
- b) Masyarakat perlu membangun kembali hubungan yang kooperatif dengan memberikan kepercayaan terhadap pihak kepolisian melalui keikutsertaannya dalam kerjasama penerapan program LIBAS dan bisa menerima pelaksanaan sosialisasi LIBAS dengan memberikan respon positif atau ikut serta pada saat dilaksanakannya sosialisasi LIBAS di wilayah RW mereka

DAFTAR PUSTAKA

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Miles, M., & Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. SAGE Publication, Inc.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian*

- Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Dennis A. Rondinelli dan G. Shabbir Cheema (1983) *Implementing Decentralization Policies: An Introduction*, Sage Publications, Beverly Hills, London, New Delhi
- Sutrisno, E. (2007) *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pujiasih R., Kurniasih Y. Mukti A, & Nugraha J. T. (2025). Efektivitas Program Mobile JKN terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 7(1) 001-016. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i1.23787>
- Tunjung Wulan Wijaya, S., & Surayya Ulfa, N. (2025). Strategi Komunikasi Pemasaran Untuk Meningkatkan Adopsi LIBAS(Polisi Hebat Semarang) Sebagai seorang Media Planner, Creatice Copy Writing. *Interaksi Online*, 13(2), 1042-1055. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/50365>
- Isna Putri E. G. & F. Afriandi. (2025). Efektivitas Program Sidak dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagan Raya. *As Siyasa Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(2), 148-160. <https://dx.doi.org/10.31602/as.v10i2.20302>
- Izzatun Nisak, & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 440–452. <https://doi.org/10.52423/neo-res.v5i2.221>
- F. Heryuni Prastanti, A. Subowo, and Suwitri. (2024). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat pada Kelurahan Cipinang Besar Selatan Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4) 186-203. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i4.47477>
- Rivalgi, Razan Daffa and Suratha, I Gede. (2024). Efektivitas Program Simpati dalam Penanganan Stunting di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus di Desa Sukajaya Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang). *Other thesis, IPDN*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/17775>
- Damaris, Rivai A., & Nawawi M. (2024) Kualitas pelayanan Public Safety Center Pada Pusat Pelayanan Keselamatan terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah : *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* : 2(2), 220-227. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i2.791>
- Putri, Erdyta Justica (2024) Inovasi Pelayanan Program Polisi

- Hebat Semarang (Libas) di Polrestabes Semarang. *Undergraduate thesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/28725>
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah. *Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228–5235. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(3), 111–123.
<https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Riyanti A. Juita S. R. & Triwati A. (2023). Efektivitas LIBAS sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana oleh Polrestabes. *Undergraduate Thesis, Fakultas Hukum, Universitas Semarang*.
<https://eskripsi.usm.ac.id/detail-A11A-1532.html>
- Riyanti A. Juita S. R. & Triwati A. (2023). Efektivitas LIBAS sebagai Usaha Penanggulangan Tindak Pidana oleh Polrestabes. *Undergraduate Thesis, Fakultas Hukum, Universitas Semarang*.
<https://eskripsi.usm.ac.id/detail-A11A-1532.html>
- Haqq, M. F. & Umiyati, S. . (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28.
<https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Juanda, M., Dayat, U. & Adiarsa, S. (2022). Efektivitas Program Program Sambara dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 93-99.
<https://doi.org/10.55678/prj.v10i2.645>
- Zakirin M.____(2022). Evaluasi Kebijakan Dilihat dari Aspek Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Hayapung Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur (Studi Kasus pada Komponen Pendidikan). *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*. 5(1), 256-271.
<Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>