

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM OPERASIONAL TERPADU ONLINE (SOTO) DI KABUPATEN LAMONGAN

(Studi Pada Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ARINTA QURROTA A'YUNIN

145030101111073



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

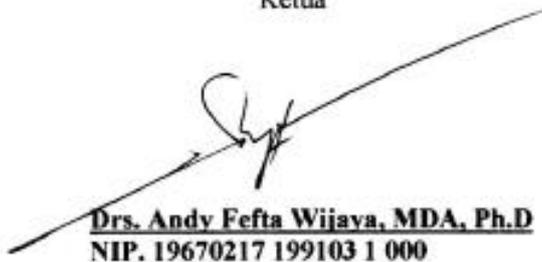
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Juli 2018
Waktu : 11.00 – 12.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Arinta Qurrota Ayunin
Judul : Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 19670217 199103 1 000

Anggota



Ike Arni Noventi, S.AP., M.AP.
NIK. 2013098610092001

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198303 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 9 Juli 2018

Mahasiswa



Arinta Qurrota Ayunin
145030101111073

CURRICULUM VITAE



I. Identitas Diri

Nama : Arinta Qurrota Ayunin
Alamat *e-mail* : qurrotaayunin64@yahoo.com
Tempat, tanggal lahir : Tulung Agung, 06 Juli 1996
Warga Negara : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jl. Andan Sari No. 13a
Lamongan, Jawa Timur
Telepon/HP : 082138145221

II. Pendidikan Formal

1. MI MURNI SUNAN DRAJAD : 2002-2008
2. SMP Negeri 4 Lamongan : 2008-2011
3. SMA Negeri 1 Lamongan : 2011-2014
4. Menempuh S1 Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Brawijaya Malang : 2014-2018

III. Pengalaman Kepanitiaan

1. Panitia HEO (*Humanistik Election Organizer*)
2. Simphoni Sanggar Seni Mahasiswa

IV. Pengalaman Magang

Biro Tata Pemerintahan Sekda Daerah Istimewa Yogyakarta (15 Juli – 15 September 2017)

V. Kemampuan

1. Bahasa Indonesia
2. *Microsoft Office* (Skor *Good Grade TRUST Training Partners*)

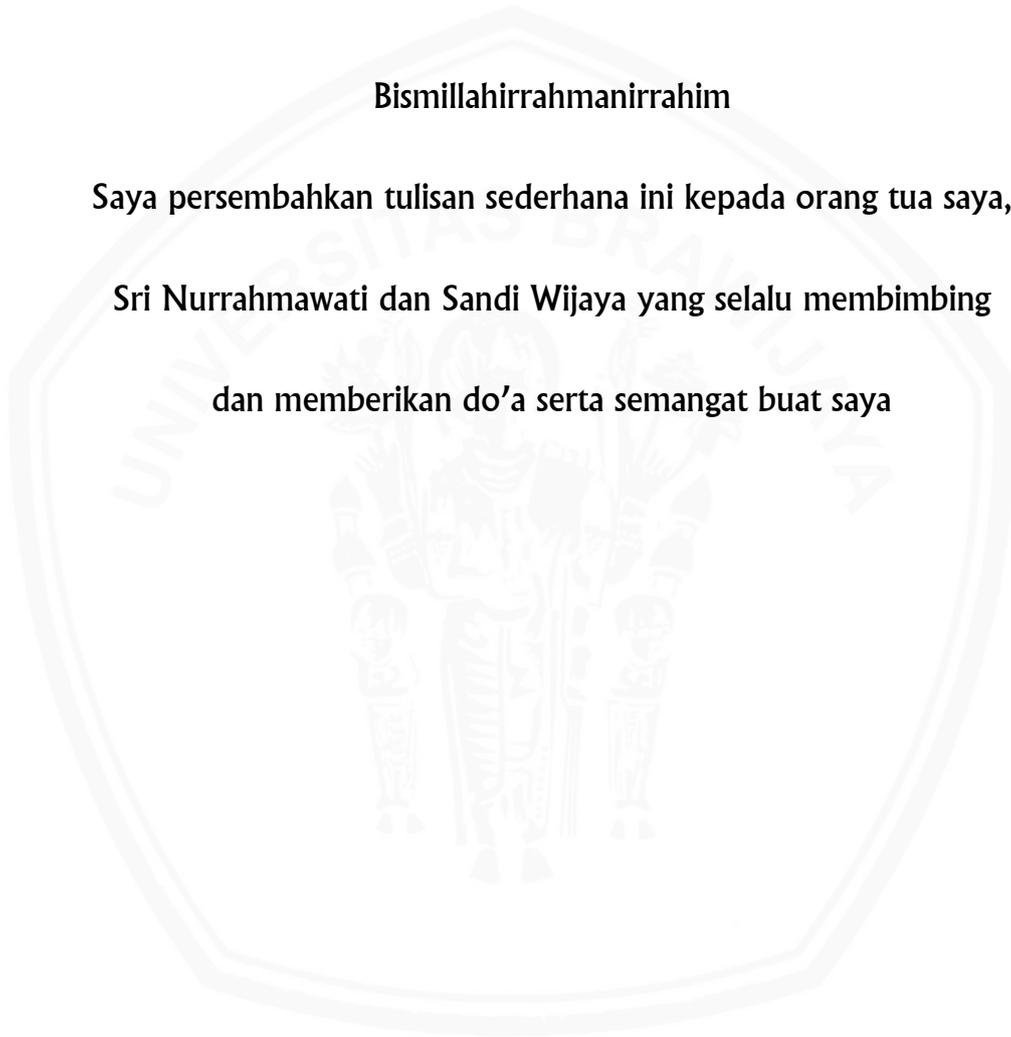
HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan tulisan sederhana ini kepada orang tua saya,

Sri Nurrahmawati dan Sandi Wijaya yang selalu membimbing

dan memberikan do'a serta semangat buat saya



repository.ub.ac.id

Arinta Qurrota Ayunin, 2018. **Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Komisi Pembimbing: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D. 131 halaman + xv.

RINGKASAN

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu daerah yang tidak terlepas dari permasalahan keamanan dan ketertiban masyarakat. Sebagai implementasi dari program Nawa Cita Presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo yaitu menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga Indonesia dan mendukung *Grand Strategi Polri* tahap ketiga yaitu Menuju Pelayanan Prima Polri tahun 2015-2019, maka lahirlah program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan seputar keamanan dan ketertiban masyarakat daerah Lamongan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelaksanaan serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat program SOTO.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kabupaten Lamongan, dengan situsnya berada di Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman. Sumber data primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tema tersebut. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Dari hasil penelitian dapat diketahui, bahwa secara umum program yang berbasis aplikasi ini bisa dikatakan berjalan dengan baik sesuai teori Charles O. Jones. Masyarakat Lamongan bisa menggunakan aplikasi ini jika membutuhkan bantuan pihak Kepolisian atau sekedar melaporkan suatu kejadian, dan untuk mengetahui layanan *online* Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan. Namun ada beberapa hal yang menjadi masalah yaitu aplikasi yang kurang menjangkau seluruh masyarakat dan kurangnya keamanan sistem. Untuk itu Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan perlu melakukan perbaikan terhadap hambatan yang ada sehingga kedepannya program SOTO ini semakin baik.

Kata Kunci : Implementasi Program, Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) Lamongan, Pelayanan Publik,

repository.ub.ac.id

Arinta Qurrota Ayunin, 2018. **Implementation of Online Integrated Operating System Program (SOTO) in Lamongan Regency**. Undergraduated Thesis. Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D. 131 pages + xv.

SUMMARY

Lamongan regency is one area that can not be separated from the problems of security and public order. As the implementation of the program Nawa Cita President of the Republic of Indonesia Ir. H. Joko Widodo is to bring the country back to protect the entire nation and provide a sense of security to all citizens of Indonesia and support the Grand Strategy of the third stage of Police Towards Prime Service Police in 2015-2019, then the birth of the program Integrated Online Operating System (SOTO) as a solution in overcoming the problems surrounding security and public order Lamongan area. The purpose of this research is to describe and analyze implementation implementation and know the supporting and inhibiting factor of SOTO program.

This research uses descriptive research type with qualitative approach located in Lamongan regency, with its website located at Kepolisian Resort of Lamongan Regency. Data analysis used is data analysis model Miles and Huberman. Primary data sources were obtained from interviews from related informants, while secondary data were obtained from documents relating to the theme. Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher himself and some supporting tools such as interview guides, and other aids.

From the results of research can be known, that in general program-based applications can be said to run well according to Charles O. Jones theory. Lamongan people can use this application if they need help from the Police or just report an incident, and to know the online service of Police Resort Lamongan District. But there are some things that are the problem of applications that are less reaching the entire community and lack of system security. For that Police Resort Lamongan District need to make improvements to the existing barriers so that the future SOTO program is getting better.

Keywords : Implementation Program, Integrated Online Operational System (SOTO) Lamongan, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan (Studi Pada Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam merengkuh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang saya sayangi, bapak Sandi Wijaya dan khususnya ibu Sri Nurrahmawati yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan dan mendukung saya demi kesuksesan dan kelancaran saya dalam segala hal baik terutama untuk menyelesaikan tanggung jawab pendidikan ini hingga selesai.
2. Bapak Prof. Bambang Supriyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy feftra Wijaya, MDA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan-arahan konstruktif dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.

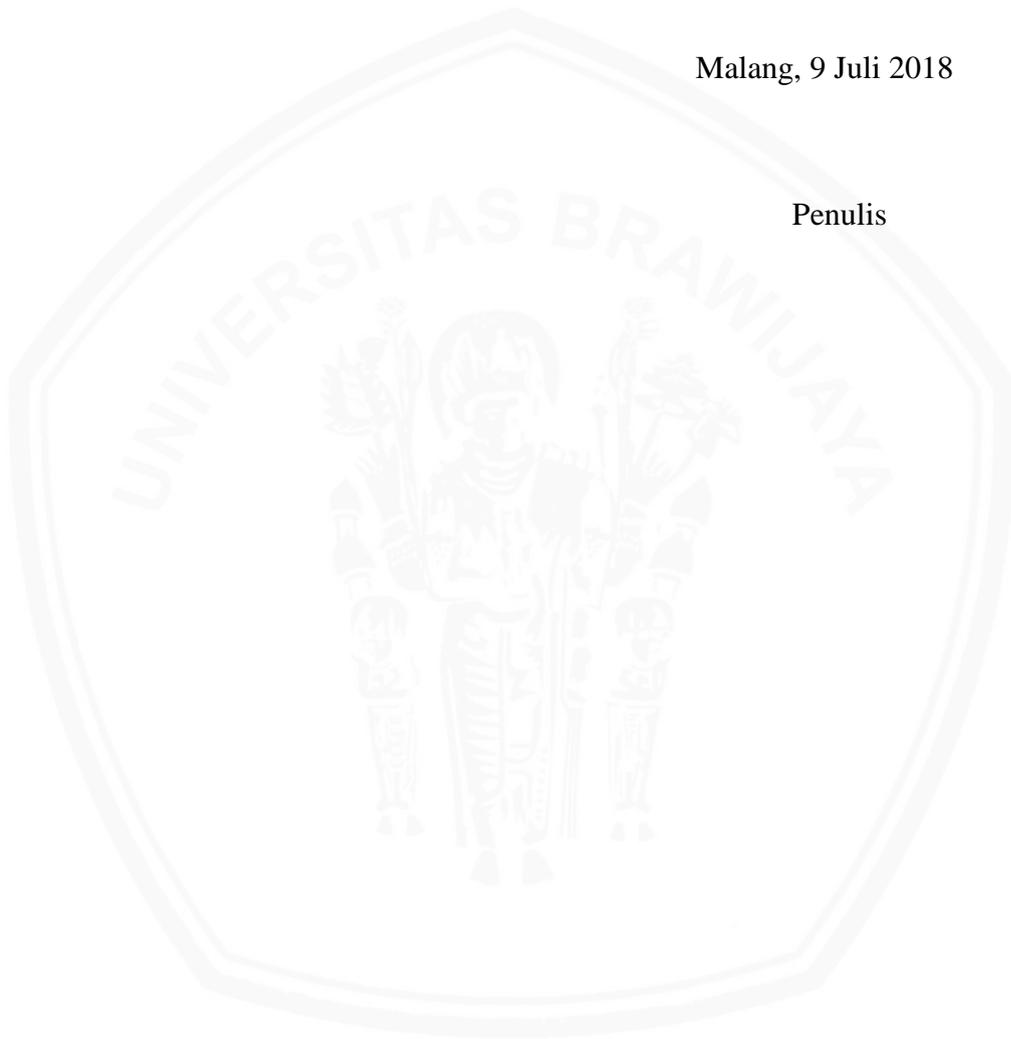
4. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang telah menanamkan ilmu-ilmu dalam perkuliahan dan memberian bekal penulis dalam mencapai kesuksesan di masa depan.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, yang telah membantu memudahkan segala urusan.
7. Fajar Pramana yang selalu mengerti suasana hati saya yang gampang berubah dan tentunya mendukung dan memberikan bimbingan dengan setiap tutur katanya yang selalu memotivasi dan agak membuat kesal.
8. Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu setia suka maupun duka sejak awal memasuki perkuliahan hingga sampai saat ini dan selalu memberi dukungan demi terselesainya skripsi ini, Devitasari Rahmadani, Defita Rosa Yaniar, Ananda Putri Mahardhika, Arinda Agustin, Setyana Dewi Sesanti, Chrisnashakti Oktapurna, Fathul Najib, Rocky Tri Nuryanto, Offend Ade Triatna, Yusuf Ilham Romadhoni, Nainin Laraswati, Resthu Cahyaning Ariani, Erna Ratnasari dan Normalita Fajrin.
9. Sahabat-sahabat saya waktu mengenyam bangku pendidikan di SMA yang selalu bertanya kapan selesai skripsi yang membuatnya menjadi beban pikiran Irda Barid dan Diska Rahmawati.
10. Teman saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta selalu meluangkan waktunya untuk bermain bersama saya Mbak Vita Maherani.

11. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan.

Malang, 9 Juli 2018

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	13
1. Pengertian Administrasi Publik	13
2. Fungsi Administrasi Publik	15
3. Paradigma Adminitrasi Publik	16
B. Pelayanan Publik.....	23
C. Implementasi Program.....	26
1. Pengertian Implementasi	26

2. Definisi Teori Program.....	28
3. Konsep Implementasi Program	29
4. Tahapan Implementasi Program	32
D. Inovasi Sektor Publik.....	35
1. Pengertian Inovasi	35
2. Jenis-Jenis Inovasi	36
3. Inovasi Sektor Publik	37
E. Sistem Online.....	41
1. Pengertian Sistem	41
2. E-Service	42
F. Polri sebagai Pelaksana Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	47
B. Fokus Penelitian.....	48
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	53
G. Analisis Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	57
1. Gambaran Umum Kabupaten Lamongan	57
2. Gambaran Umum Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)	59
3. Profil Kepolisian Resort Daerah Kabupaten Lamongan	65
B. Penyajian Data	71
1. Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)	71
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program SOTO	102
C. Analisis Data	107
1. Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)	107

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi
Program SOTO 124

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 129
B. Saran 131

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Jumlah Kejadian dan Korban Kecelakaan Lalu Lintas tahun 2011-2015.....	3
2.	Data Tindak Kejahatan	7
3.	Hasil Capaian Program SOTO.....	100



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Data Crime Total dan Crime Rate Indonesia 2013-2015.....	2
2.	Pelanggaran Anggota Kepolisian RI.....	5
3.	Konsep Implementasi Program	30
4.	Komponen Analisis Data Model Interaktif	54
5.	Struktur Organisasi Program SOTO	63
6.	Tampilan Utama Aplikasi SOTO.....	83
7.	Tampilan Registrasi Identitas Aplikasi SOTO.....	84
8.	Tampilan Menu Layanan Aplikasi SOTO	85
9.	Tampilan Fitur Pengaduan pada Aplikasi SOTO	86
10.	Tampilan Laporan Kehilangan pada Aplikasi SOTO	87
11.	Tampilan Permohonan SKSK Online pada Aplikasi SOTO.....	88
12.	Tampilan Ijin Keramaian pada Aplikasi SOTO.....	89
13.	Tampilan Permohonan SIM Online pada Aplikasi SOTO.....	90
14.	Tampilan SP2HP Online pada Aplikasi SOTO	91
15.	Tampilan Update Pilkada pada Aplikasi SOTO	91
16.	Tampilan E-Government pada Aplikasi SOTO	92
17.	Tampilan <i>News</i> pada Aplikasi SOTO	93
18.	Tampilan <i>CCTV Live</i> Aplikasi SOTO.....	94
19.	Tampilan Layanan <i>Call Center</i> dan <i>SMS Center</i> pada Aplikasi SOTO ...	95
20.	Tampilan Layanan Informasi Darurat pada Aplikasi SOTO	96
21.	Tampilan <i>Panic Button</i> pada Aplikasi SOTO	97
22.	Tampilan Komentar Masyarakat terhadap Aplikasi SOTO	103
23.	Tampilan Komentar Masyarakat Lamongan terhadap Aplikasi SOTO ..	107

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang

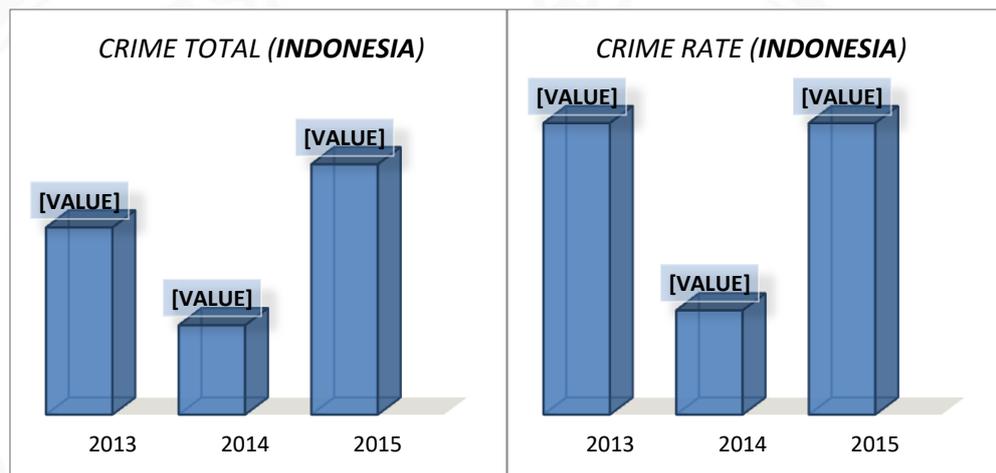
Keamanan merupakan salah satu hak asasi yang harus diperoleh atau dinikmati setiap orang, sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 28G ayat 1 yang menyebutkan “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan diri dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”. Selanjutnya, dalam Undang-undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002, pasal 1 angka 5 menjelaskan tentang pengertian keamanan dan ketertiban masyarakat:

“Suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggarakannya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat”

Penjelasan dari kedua undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi keamanan, ketentraman dan ketertiban yang kondusif merupakan salah satu modal dasar bagi keberhasilan pelaksanaan

pembangunan di daerah. Kesalahan dalam mengantisipasi kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat, mengakibatkan terjadinya gangguan dalam pencapaian kinerja pembangunan. Oleh karena itu, arah pembangunan keamanan dan ketertiban dititik beratkan pada penciptaan lingkungan yang aman dan tertib serta antisipatif terhadap munculnya bencana yang dapat meresahkan masyarakat.

Kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat di Indonesia mengalami fluktuasi, dapat dilihat pada gambar dibawah



Gambar 1: Data Crime Total dan Crime Rate Indonesia pada tahun 2013-2015

Sumber: Badan Pusat Statistik 2016

Crime Total merupakan jumlah kejadian yang terjadi pada tahun 2013-2015. Pada tahun 2013 terjadi 324.084 total kriminal, dan mengalami penurunan pada tahun 2014 yakni sebanyak 325.317, pada tahun 2015 mengalami kenaikan kembali sebanyak 352.936 kasus kriminalitas. *Crime Rate* merupakan jumlah total orang yang mengalami tindak kriminalitas. Pada tahun 2013 sebanyak 140 orang, pada tahun 2014 mengalami

penurunan yakni sebanyak 131 orang, dan mengalami kenaikan pada tahun 2015 yakni sebanyak 140 orang.

Gangguan keamanan dan ketertiban lain yang sering terjadi di masyarakat adalah terkait keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Jumlah kejadian dan korban pada kecelakaan lalu lintas sempat mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Kenaikan tersebut disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan terhadap hukum lalu lintas, pencegahan fatalitas korban kecelakaan lalu lintas dan peningkatan disiplin berlalu lintas belum berjalan dengan optimal, serta sarana prasarana jalan yang masih perlu dilengkapi.

	2011	2012	2013	2014	2015
Meninggal dunia	32.657	29.544	26.416	28.297	7.275
Luka berat	36.657	29.544	26.416	28.297	7.275
Luka ringan	108.811	128.312	110.448	109.741	32.885
Jumlah luka	109.776	117.949	100.106	95.906	29.566

Tabel 1: Jumlah Kejadian dan Korban Kecelakaan Lalu Lintas tahun 2011-2015

Sumber: bappenas.go.id, 2015

Gambar diatas menunjukkan kenaikan korban kecelakaan pada tahun 2011 hingga tahun 2012. Pada tahun selanjutnya jumlah korban kecelakaan meninggal dunia dan luka berat mengalami kenaikan, dan mengalami penurunan jumlah korban kecelakaan baik korban meninggal dunia, luka ringan, maupun luka berat.

Permasalahan keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan permasalahan yang kompleks jika tidak ditangani dengan baik oleh

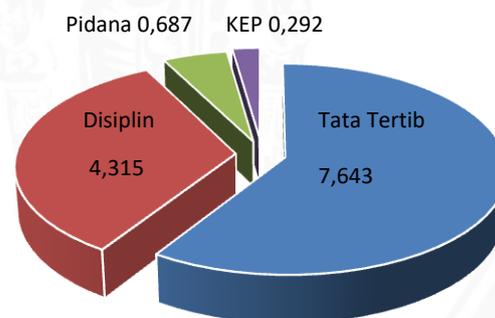
petugas atau penegak hukum Indonesia, dimana yang bertanggung jawab dalam bidang ini adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia atau biasa yang disingkat dengan Polri sehingga pada penulisan selanjutnya akan ditulis Polri. Polri yang sesuai dengan karakteristik utamanya sebagai aparat penegak hukum memiliki kewenangan yang cukup besar dalam menegakkan hukum, menurut pasal 30 ayat 4 menyatakan "Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakkan hukum”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Polri adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia atau lembaga penegak hukum. Polri memiliki tugas dan kewenangan tersebut membawa konsekuensi positif maupun negatif secara internal kepolisian maupun eksternal yang berasal dari instansi lain dan masyarakat. Konsekuensi positifnya yaitu Polri memiliki kewenangan yang luas sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara independen dan tidak terbatas.

Polri dalam hubungannya dengan masyarakat bukan hanya sebagai badan kekuasaan negara dari pemerintah yang mengabdikan kepada sekelompok orang. Karjad (1976: 160) mengatakan “Polri menciptakan, menjaga dan memelihara keamanan, ketertiban dan keselamatan umum dalam negara. Melindungi segenap penduduk terhadap bahaya yang datang dari orang, binatang, dan alam. Menjaga jangan sampai peraturan-peraturan negara dilanggar”. Artinya, Polri harus menjaga seluruh rakyat

Indonesia, tidak hanya kepada sekelompok orang, atau suku, ras, dan agama. Melindungi rakyat Indonesia dari segala gangguan baik dari sesama manusia yang mengarah kepada pelanggaran peraturan negara atau gangguan dari alam, seperti bencana alam.

Kinerja Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat tidak selamanya pada jalan lurus, berbagai permasalahan terjadi dalam lingkup internal maupun eksternal Polri sehingga menghambat jalannya kinerja Polri. Secara internal permasalahan yang dihadapi oleh Polri adalah belum optimalnya penanganan kriminalitas, penegakan hukum, serta kurang profesionalnya Polri terbukti dengan masih banyaknya pelanggaran juga menambah daftar tugas yang harus segera di selesaikan.



*Gambar 2: Pelanggaran Anggota Kepolisian Republik Indonesia
Sumber: bappenas.go.id, 2015*

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa saat ini masih dijumpai oknum anggota Polri yang melakukan pelanggaran tata tertib, di antaranya pelanggaran disiplin, kode etik kepolisian (KEP). Pada 2015, pelanggaran tata tertib paling banyak terjadi yaitu sebanyak 7,643 kasus, disusul

pelanggaran disiplin 4,315 kasus. Permasalahan internal yang dihadapi Polri akan menimbulkan permasalahan eksternal Polri, yakni pada kepercayaan masyarakat kepada Polri sebagai aparat penegak hukum. Tingkat kepercayaan masyarakat juga mengalami dinamika terkait dengan berbagai pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh anggota Polri,

Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri akan berpengaruh terhadap upaya Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Liana, 2013). Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat tidak hanya menjadi peran Polri sebagai aparat penegak hukum saja, peran masyarakat juga sangat diperlukan. Polri tidak akan dapat menciptakan situasi yang aman dan tertib dalam suatu lingkungan masyarakat tanpa adanya kemauan dan kesadaran masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu hubungan antara Polri dan masyarakat harus segera diperbaiki guna pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Polri juga harus memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kepolisian.

Di Lamongan sendiri pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat perlu ditingkatkan guna melindungi masyarakat daerah Lamongan dari segala gangguan yang dihadapi. Lamongan yang memiliki daerah cakupan yang sangat luas, yang terdiri dari 27 kecamatan dengan jumlah penduduk yang banyak seringkali menimbulkan permasalahan tersendiri dalam bidang keamanan yang mana merupakan salah satu tugas

aparat penegak hukum yaitu Polri. Berikut ini adalah data kriminalitas yang terjadi di daerah Lamongan pada tahun 2015-2016

No	Uraian	2011	2012	2013
1	Jumlah tindak kejahatan	577	559	614
2	Tindak kejahatan tertangani	135	372	432
3	Presentase tindak kejahatan tertangani	23,39	66,54	67,75

Tabel 2: Data Tindak Kejahatan 2011-2013

Sumber: BPS Kab Lamongan, 2015

Data tabel diatas merupakan data tindak kejahatan di daerah Lamongan. Keamanan tidak boleh lengah akan pengawasan, melihat terjadi penurunan dan peningkatan tindak kejahatan di setiap tahunnya. Kurangnya penanganan atas tindak kejahatan juga menuntut pihak Kepolisian untuk sigap memberi tanggapan atau segera menangani jika ada tindak kejahatan yang terjadi.

Dinamika perkembangan yang semakin kompleks, meliputi peningkatan jumlah penduduk yang tinggi, serta kemajuan transportasi, ekonomi yang sangat pesat telah menimbulkan berbagai masalah yang beragam. Masyarakat Lamongan memerlukan sebuah pelayanan keamanan dan ketertiban yang sederhana, murah dan dapat dituntut untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat Lamongan. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan atau yang biasa disebut Polres Lamongan membuat program Sistem Operasional Operasional Terpadu Online (SOTO), yaitu suatu inovasi

peningkatan infrastruktur kepolisian sebagai sarana penerimaan panggilan masyarakat yang membutuhkan bantuan Polisi Polres Lamongan yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi *Handphone* (HP) *Android*. Dengan dilaksanakannya program SOTO Polres Lamongan berharap dapat memberikan pelayanan prima dalam merespon panggilan masyarakat saat dihadapkan pada situasi darurat atau bahaya.

Program pada dasarnya adalah suatu unsur utama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan-kegiatan yang nantinya bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dimana dalam pelaksanaannya Polres Lamongan membuat suatu aplikasi untuk mengimplementasikan program yang sedang dijalankan. Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) merupakan program di Kepolisian daerah Kabupaten Lamongan yang berbasis *Android* yang ditujukan untuk memberikan pelayanan prima dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, juga merupakan implementasi dari beberapa kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah maupun pihak kepolisian dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Melalui program SOTO yang berbasis aplikasi, masyarakat bisa menggunakan beberapa layanan dalam aplikasi tersebut. Pelayanan yang disediakan oleh Polres Lamongan antara lain pelayanan *online*, informasi *online*, pengaduan *online*, *call center* dan tombol darurat/*panic button*. Setiap fitur pelayanan yang disediakan dalam program SOTO memiliki kegunaan masing-masing sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Program

SOTO ini *Launching* pada Agustus 2016 dengan Kapolres Lamongan sebagai penanggung jawab program ini. Dasar kebijakan program ini adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menerangkan bahwa tugas pokok Kepolisian adalah melayani dan melindungi masyarakat, harkamtibnas, serta penegakan hukum.

Prosedur yang berbelit dan lambannya pihak kepolisian dalam menanggapi laporan, membuat masyarakat enggan untuk melapor jika ada suatu kejadian. Setelah program SOTO ini muncul, masyarakat bisa dengan mudah membuat laporan sehingga pihak kepolisian bisa segera menangani laporan tersebut. Respon masyarakat yang tinggi juga terlihat dari permintaan pembuatan SIM yang meningkat setelah dikeluarkannya program ini. Sudah terdapat syarat dan kelengkapan berkas di dalam aplikasi ini yang harus dibawa ketika ingin membuat SIM sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama atau melewati prosedur yang berbelit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO), dan juga dampak yang ditimbulkan dari program tersebut, sehingga peneliti ingin mengambil judul **“Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang tersebut diatas, maka peneliti dapat mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan?
- b. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan
- b. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang pendukung dan penghambat implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) di Kabupaten Lamongan

D. Kontribusi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam hal pelayanan publik mengenai implementasi penyelenggaraan pelayanan di organisasi publik.

2. Secara Praktis

a. Bagi Mahasiswa

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam tentang aplikasi teori, konsep, dan proses serta wawasan yang berkaitan dengan implementasi penyelenggaraan pelayanan di organisasi publik.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan yang diperlukan untuk tema penelitian yang sama sehingga dapat dijadikan sebagai referensi.

b. Bagi Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan dalam menyelenggarakan program pelayanan yang efektif bagi terwujudnya tujuan Polres Kabupaten Lamongan.

E. Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online

(SOTO) di Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan, kemudian juga dijelaskan perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang kepustakaan dan teori-teori yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan pemecahan masalah dalam Implementasi program SOTO. Adapun teori-teori yang digunakan berkaitan dengan konsep yang akan dibahas meliputi Administrasi Publik, Implementasi Program, Inovasi Sektor Publik, Sistem Online dan Pungutan Liar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian oleh peneliti berupa gambaran umum Kabupaten Lamongan hingga gambaran umum Kepolisian Resort Lamongan, penyajian data tentang Implementasi program SOTO, serta analisis data penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan beberapa kesimpulan dan saran untuk Implementasi program SOTO di Kabupaten Lamongan yang didapat dari hasil dan pembahasan penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan satu paduan kata yang dapat menimbulkan banyak artian atau makna. Juga, masing-masing kata dapat diterjemahkan menjadi satu kesatuan makna, yaitu “administrasi” dan “publik”. Menurut Wajong dan Ichsan (1983:18), secara etimologis, kata administrasi berasal dari kata “*administer*” dalam bahasa Inggris. “Administer” adalah kombinasi dari kata *ad*+*ministrare* dalam bahasa Latin, yang pada asalnya berarti pemberian jasa atau bantuan.

Menurut Sjamsuddin (2006:1), kata “administrasi” yang dikenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrare*, yang berarti “memberikan pelayanan kepada”. Kata administrasi juga berasal dari kata “*administration*” (*to administer*) yang dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). Selain itu, administrasi juga berasal dari bahasa Belanda yaitu *administratie* yang pengertiannya mencakup tata usaha, manajemen organisasi dan manajemen sumberdaya. Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi dapat mempunyai makna pemberian layanan dan/ kegiatan tata usaha dan/ mengelola atau manajemen organisasi.

Kata publik dapat diartikan masyarakat umum atau orang banyak. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pustaka yang dikutip oleh Sjamsuddin (2006:110), publik diartikan orang banyak (umum); semua orang yang datang (menonton, mengunjungi dan sebagainya). Selanjutnya, dalam kamus Inggris-Indonesia (John M.Echois dan Hasan Shadily, 1996) yang dikutip oleh Sjamsuddin (2006:110), kata “*public*” berarti (masyarakat) umum, rakyat.

Administrasi publik adalah terjemahan dari bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Sjamsuddin, 2006:113). Chandler dan Plano yang dikutip oleh Pasolong (2012:35), menjelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.

Menurut Dimock, etc yang dikutip Pasolong (2012:55) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Sedangkan administrasi publik sebagai disiplin ilmun bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbiakan-perbaikan terutama di bidang organisasi,

sumber daya manusia dan keuangan. Nigro dan Nigro yang dikutip

Pasolong (2012:56) mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut:

- (1) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan
- (2) Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan serta hubungan diantara mereka
- (3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik
- (4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat
- (5) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan

Dari pendapat para ahli tentang pengertian administrasi publik, dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi/badan/lembaga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengorganisir keputusan-keputusan yang ditetapkan sebelumnya dengan memakai sumber daya publik yang tersedia.

2. Fungsi Administrasi Publik

Menurut Rasyid yang dikutip oleh Selviana (2013:15), fungsi administrasi publik dikelompokkan dalam tiga hal, yaitu :

- 1) Pelayanan masyarakat (*public service*), yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Sedangkan tugas pemerintahan dalam bidang pelayanan ini adalah menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menyediakan prasarana publik, meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang

menguntungkan masyarakat dan memelihara sumber daya alam dan lingkungan.

- 2) Pemberdayaan masyarakat (*society empowerment*), yakni upaya nyata yang mendorong kemandirian masyarakat di segala bidang.
- 3) Pengembangan (*development*), yang dimaksudkan yaitu menciptakan kemakmuran, khususnya kemakmuran ekonomi yang nyata dan mereka yang dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi administrasi publik dibedakan menjadi tiga, yaitu pelayanan masyarakat atau publik, pemberdayaan masyarakat, dan pengembangan. Dalam penelitian ini lebih membahas pada fungsi administrasi publik yang pertama, yaitu pelayanan publik.

3. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan suatu ilmu dapat ditelusuri melalui perubahan paradigmanya. Kuhn yang dikutip Pasolong (2008:27), menjelaskan pengertian paradigma yaitu suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Administrasi publik berkembang selama beberapa dekade dan dikenal sejumlah paradigma, yaitu paradigma *Old Public Administration*, paradigma *New Public Administration*, paradigma *New Public Management* dan paradigma *New Public Service*.

1) Paradigma *Old Public Administration*

Denhardt dan Denhardt yang dikutip oleh Yusuf (2013), menggambarkan sembilan unsur tentang pandangan pokok dari *Old Public Administration*, yaitu :

- 1) Fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.
- 2) Kebijakan publik dan administrasi negara dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik (*on a single*), kebijakan publik dan administrasi negara sebagai tujuan yang bersifat politik.
- 3) Administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan; mereka hanya bertanggung-jawab mengimplementasikan kebijakan publik.
- 4) Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung-jawab kepada pejabat politik (*elected officials*) dan dengan diskresi terbatas.
- 5) Administrator bertanggung-jawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
- 6) Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pemimpin organisasi.
- 7) Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- 8) Organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dibatasi.
- 9) Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgetting*.

2) Paradigma *New Public Administration*

Paradigma Administrasi Negara Baru (*New Public Administration*) mulai berkembang diantara periode akhir 1960-an. Paradigma ini lahir karena ketidakpuasan atas kinerja dan sikap administrasi publik atau birokrasi pemerintah di Amerika Serikat. Rasa

ketidakpuasan terhadap ilmu dan praktik administrasi publik menyebabkan Akademi Ilmu Pengetahuan Amerika Serikat bidang Ilmu Sosial dan Kemanusiaan menyampaikan beberapa kritikan. Garis besar kritikan-kritikan tersebut yaitu sebagai berikut (Tjiptoherijanto dan Manurung, 2010:156):

1. Administrasi publik di Amerika Serikat mengabaikan isu-isu kemasyarakatan kontemporer pada masa itu, seperti perang Vietnam dan persoalan etika atau moralitas pejabat publik.
2. Adiministrasi publik terlalu memfokuskan diri pada pendekatan deduktif/teoritis dengan membangun abstraksi yang tidak mungkin dapat diwujudkan di dunia nyata (utopian).
3. Kepercayaan diri yang berlebihan menyebabkan administrasi publik cenderung menilai diri dari sudut pandangnya sendiri dan berorientasi pada diri sendiri, sehingga dinilai tidak peka atau merespon dengan cepat perubaha-perubahan yang terjadi di masyarakat.
4. Mengabaikan interaksi antara administrasi publik dengan lingkungannya. Birokrat cenderung memandang hubungan birokrasi dan masyarakat sebagai hubungan searah, yang berakibat pelayanan publik menjadi statis dan bersifat rutin.

Pada paradigma NPA ini ditambahkan beberapa dimensi untuk mengatasi kekurangan pada OPA, yaitu (Tjiptoherijanto dan Manurung, 2010:157-161):

1. Dimensi Keadilan Sosial
Dalam pandangan NPA, keadilan sosial tidak dapat tercapai tanpa demokratisasi sebagai pondasinya. Manajemen dan organisasi merupakan instrumen yang apabila dikelola demokratis akan meningkatkan atau memperbaiki keadilan sosial.
2. Reformasi Administrasi Publik
NPA memandang bahwa reformasi merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan, karena faktor dasarnya adalah lingkungan yang dihadapi oleh sektor publik terus berubah, sehingga diperlukan respon terhadap perubahan lingkungan

3. Rasionalitas dalam NPA
NPA mempunyai pandangan yang berbeda dengan model birokrasi klasik tentang rasionalitas. NPA mengaitkan rasionalitas dengan langkah-langkah pencapaian target nilai-nilai yang diperjuangkan. Sedangkan model birokrasi klasik memandang bahwa administrasilah yang menentukan juga apa yang harus dilakukan.
4. Desentralisasi
NPA memandang bahwa dengan adanya desentralisasi yang besar akan menghasilkan keputusan-keputusan yang baik dan membuat administrasi publik menjadi lebih kuat namun fleksibel.

3) Paradigma *New Public Management*

Akhir abad 20 dan memasuki abad 21, lingkungan administrasi publik ditandai oleh sejumlah perubahan fundamental oleh tren teknologi yang dinamis dan sulit diramalkan kemana arahnya. Arus globalisasi dan liberasi makin meningkat di sektor ekonomi, politik, dan budaya, serta hampir menguatnya fenomena *information-based society* dan *knowledge-based society*. Perubahan ini ternyata menimbulkan ketidakpuasan terhadap berbagai bentuk pelayanan publik, khususnya model birokrasi Weberian yang melahirkan dampak negatif, seperti struktur birokrasi yang hirarkis yang mendorong ekonomi biaya tinggi (*high cost economy*), merajalelanya prosedur yang kaku (*red tape*), rendahnya inisiatif dan tanggung jawab aparat, serta semakin kuatnya budaya mediokrasi dan inefisiensi (Islamy yang dikutip Mindarti, 2007:155). NPM dimulai dengan premis dan fakta atau setidaknya pandangan umum bahwa birokrasi tradisional sudah tidak memiliki kemampuan dan semangat melayani dengan benar. Sektor publik dinilai cenderung boros dan tidak efisien (Tjiptoherijanto dan Manurung, 2010:162).

Sebagai respon dari adanya lingkungan baru yang berubah secara fundamental dan tuntutan dilakukannya reformasi sektor publik, sejumlah pakar mengembangkan pendekatan dan perspektif baru. Perkembangan terbaru pada tatanan teoritis berupa munculnya pendekatan Manajemen Publik Baru (*New Public Management*) yang ditandai munculnya konsep *managerialism* yang dikembangkan oleh Pollit (1990), konsep NPM yang dikembangkan Hood (1991), konsep *market-based public administration* yang dikembangkan Lane dan Rosenbloom (1992), dan konsep *reinventing government* yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992) (Mindarti, 2007:156).

Pendekatan NPM yang sangat populer diajukan oleh Osborne dan Gaebler (1992) tentang *reinventing government*, yang mana mendukung tumbuhnya model pemerintahan baru yang disebut *enterpreuneurial government* (Mindarti, 2007:156). Konsep ini menawarkan sepuluh prinsip dasar, yaitu :

- 1) Pemerintahan Katalis : Mengarajkan ketimbang mengayuh. Hal ini dimaksudkan bahwa pemerintah diibaratkan sebuah perahu, peran pemerintah dapat sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu atau sebagai pendayung yang mengayuh untuk membuat perahu bergerak.
- 2) Pemerintahan milik masyarakat: Lebih baik memberikan kewenangan pada masyarakat untuk melayani sendiri dari pada pemerintah sendiri yang memberikan pelayanan.

- 3) Pemerintah yang kompetitif. Menyuntikkan Persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi seolah-olah atau akan berkembang adanya persaingan, sehingga birokrasi dapat memberikan pelayanan yang baik.
- 4) Pemerintah yang digerakkan oleh misi. Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan menjadi organisasi yang berorientasi pada kegiatan. Apa yang dilakukan oleh pemerintah sebaiknya berorientasi pada pelayanan. Aturan-aturan tidak kaku dan tidak mengganggu pada misi.
- 5) Pemerintah yang berorientasi pada hasil. Pembiayaan pemerintah diharapkan mempunyai hasil (*outcomes*) dan tidak hanya berorientasi pada input atau output semata
- 6) Pemerintah yang berorientasi pada pelanggan. Orientasi pelayanan pemerintah sebaiknya pada apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan bukan berorientasi pada birokrasi. Misalnya membuat prosedur pelayanan yang orientasinya pada birokrasi.
- 7) Pemerintahan Wirausaha. Orientasi pada menghasilkan ketimbang membelanjakan, yang artinya pemerintahan dapat menciptakan sumber-sumber pendapatan baru dan tidak hanya berorientasi pada bagaimana menghabiskan uang.
- 8) Pemerintahan Antisipatif. Mencegah lebih baik dari pada mengobati. Membentuk pemerintahan yang selalu berorientasi pada masa yang akan datang, pemecahan masalah tidak berjangka pendek.

- 9) Pemerintahan Desentralisasi. Birokrasi yang mempunyai kedekatan dengan masyarakat, mengurangi jalur birokrasi sehingga dapat mengurangi biaya tinggi.
- 10) Pemerintahan yang berorientasi pada pasar. Melakukan perubahan melalui pasar, sehingga pemerintah tidak selalu memonopoli pelayanan yang diberikan atau mengurangi *captive market*.

4) Paradigma *New Public Service*

Paradigma NPS memperlakukan pengguna layanan publik sebagai warga negara (*citizen*) bukan sebagai pelanggan (*customer*). Administrasi negara tidak sekedar bagaimana memuaskan pelanggan tapi juga bagaimana memberikan hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik. Paradigma NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam administrasi publik apa yang dimaksud dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara. Kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil. Pandangan semacam ini yang menjadikan paradigma NPS disebut juga sebagai paradigma *Governance*. Teori *Governance* berpandangan bahwa negara atau pemerintah di era global tidak lagi diyakini sebagai satu-satunya institusi atau aktor yang mampu secara efisien, ekonomis dan adil menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik sehingga paradigma *Governance* memandang penting kemitraan (*partnership*) dan jaringan

(networking) antar banyak stakeholders dalam penyelenggaraan urusan publik.

Tahun 2003, paradigma baru *The New Public Service* oleh J. V. Denhardt dan R. B. Denhardt (2003) dalam Sedarmayanti (2013:24), menyarankan meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau *New Public Management*, beralih ke prinsip *New Public Service*, administrasi publik harus:

- a. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan
- b. Mengutamakan kepentingan publik
- c. Lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan
- d. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis
- e. Menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah
- f. Melayani dari pada mengendalikan
- g. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006:5). Farnham dan Norton (1993) dalam Rewansyah (2011:53) mendefinisikan pelayanan publik: “*the public services are broadly defined as those major public sector organizations whose current and capital expenditures are funded primarily by taxation, rather by raising revenue through the sale of their service to either individual or corporate customers*” (Pelayanan publik secara luas didefinisikan sebagai organisasi

besar sektor publik yang berjalan dan di danai terutama oleh pajak, bukan dengan menaikkan pendapatan penjuala layanan mereka baik kepada individu maupun korporasi).

Menurut UU nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administrative, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Beberapa yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, Akte kelahiran dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok

ini yaitu pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan jasa dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat yang dilaksanakan oleh Polri yang bertujuan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menjalankan kehidupan berbangsa dan bernegara. Sesuai dengan pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa, "...untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...". Hal tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban Negara yang diwakili oleh pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Puspitasari (2011:23) mengatakan bahwa pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial. Disamping itu, dalam konvensi Deklarasi Umum Hak Asasi Manusia (DUHAM) juga disebutkan bahwa adanya jaminan hak-hak warga Negara, seperti *social security* maupun *social protection*.

C. Implementasi Program

1. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses berjalannya suatu kebijakan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Udoji dalam (wahab, 2001:59).

“the axecution of policies is as important if not more important than policy-making. Policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented.” (pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan).

Sementara itu Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam (Wahab, 2001:65), mengatakan implementasi sebagai:

“Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan public, yang mencangkup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Kegiatan tersebut dapat dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah, maupun swasta. Implementasi kebijakan berusaha memahami kejadian dan kegiatan yang timbul setelah diberlakukannya program yang sudah disahkan dalam kebijakan public.

Menurut Wahab (2001:61) dalam proses implemetasi terkadang terdapat permasalahan yang menunjukkan ketidak efektifan kebijakan yang telah diputuskan. Hal itu disebabkan karena kebanyakan pembuat kebijakan sebenarnya baru mampu mengesahkan kebijakan dan belum sepenuhnya mampu untuk menjamin bahwa kebijakan yang telah disahkan tersebut benar-benar akan menimbulkan dampak atau perubahan yang diharapkan.

Menurut Andrew Dunsire dalam (Wahab, 2001:61) gejala di atas dinamakan dengan *implementasi gap*, yakni:

“Suatu keadaan dimana dalam proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dicapai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijakan). Besar kecilnya perbedaan tersebut tergantung pada organisasi/actor dipercaya untuk mengemban tugas dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.”

Dengan demikian suatu kebijakan bisa saja tidak dapat diimplementasikan secara efektif, efisien, dan ekonomis sehingga dinilai oleh para pembuat kebijakan sebagai pelaksanaan yang jelek bahkan kebijakan yang gagal. Kondisi eksternal yang tidak mendukung juga dapat menyebabkan suatu kebijakan tidak berjalan dengan tujuan yang ada dan terkadang bernasib buruk kebijakan yang telah dibuat. Factor penyebab lain, yang sering kali tidak diungkapkan secara terbuka oleh pembuat kebijakan kepada masyarakat adalah sejak awal kebijakan tersebut sudah jelek, dalam arti bahwa kebijakan tersebut dirumuskan

tanpa didukung informasi yang memadai, asumsi-asumsi dan harapan-harapan yang tidak pada umumnya.

2. Definisi Teori Program

a. Pengertian Program

Dari berbagai takrif tentang program pembangunan, dapat diketahui bahwa program di samping bersifat alokatif dan diskriptif, program juga bersifat inovatif dan multi fungsi. Hal ini sesuai dengan definisi yang dikemukakan oleh United Nations (1971) dalam Zauhar (1993:2) bahwa *Programme is taken to mean form of organized social activity with a specific objective, limited in space and time. It often consist of an interrelated group of projects and usually limited to one or more an going organizations and activities.*

Dengan suatu program berbagai macam masalah pembangunan dan kemasyarakatan dicoba dipecahkan. Karena demikian banyaknya problem yang muncul dalam masyarakat, maka diperlukan pula program yang banyak. Atas dasar itulah maka di kebanyakan negara sedang berkembang muncul beragam program semisal program KB, peningkatan gizi, wajib belajar, pembangunan desa, penanggulangan perencanaan lingkungan, dan lain-lain. Program tersebut disamping bertujuan untuk memecahkan suatu masalah tertentu (*problem solving*) dimaksudkan juga agar masyarakat bangkit motivasinya dan inovasinya, karena mereka tertarik pada program yang dicanangkan. Dalam mencapai tujuan

tersebut disadari benar bahwa kelangkaan sumber merupakan hal yang tak dapat dihindari. Oleh karenanya maka para pengelola pembangunan harus mampu menyusun skala prioritas sehingga alokasi dan distribusi sumber daya dapat dilaksanakan secara tepat. Agar fungsi tersebut dapat terlaksana dengan baik maka suatu program harus memiliki cirri-ciri:

- a) Tujuan yang dirumuskan secara jelas;
 - b) Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan;
 - c) Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program selektif mungkin;
 - d) Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan dari program tersebut;
 - e) Hubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri;
 - f) Berbagai upaya di bidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut.
- (Unites Nation, 1971) dalam Zauhar (1993:2).

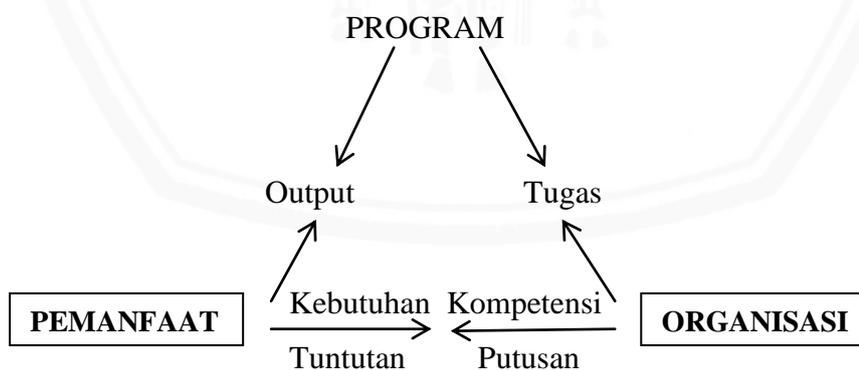
3. Konsep Implementasi Program

Dalam setiap perumusan kebijakan (program) selalu diiringi dengan suatu implementasi. Betapapun baiknya suatu program tanpa implementasi yang baik dan benar maka tidak akan banyak yang berarti. Suatu program hanyalah rencana bagus diatas kertas kalau tidak dapat diimplementasikan dengan baik dan benar. Implementasi bukanlah sekedar bersangkutan paut dengan penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu

implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Menurut Suryana (2009:28) ada tiga pilar aktivitas dalam mengoperasikan program yaitu:

- a. Pengorganisasian,
Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.
- b. Interpretasi,
Pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
- c. Aplikasi (penerapan),
Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.

Salah satu model implementasi program yakni model yang diungkapkan oleh Korten (dalam Tarigan, 2000: 12). Model ini memakai pendekatan proses pembelajaran dan lebih dikenal dengan model kesesuaian implementasi program. Model kesesuaian Korten digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3: Konsep Implementasi Program

Sumber : Haedar Akib dan Tarigan (2000: 12)

Korten menggambarkan model ini berintikan tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program. Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. Pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaatan dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh *output* program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program (Akib dan Tarigan, 2000: 12).

Berdasarkan pola yang dikembangkan Korten, dapat dipahami bahwa kinerja program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan kalau tidak terdapat kesesuaian antara tiga unsur implementasi program. Hal ini disebabkan apabila *output* program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran, jelas *output* tidak dapat dimanfaatkan. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang diisyaratkan oleh program, maka organisasinya tidak dapat menyampaikan *output* program dengan tepat. Atau, jika syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh

kelompok sasaran, maka kelompok sasaran tidak mendapatkan *output* program. Oleh karena itu, kesesuaian antara tiga unsur implementasi program mutlak diperlukan agar program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Proses implementasi pada dasarnya memiliki sasaran utama yang merupakan unsur sangat penting yakni masyarakat. Di libatkannya masyarakat dalam proses implementasi program, dapat memberikan kritik dan saran terhadap program yang sedang berjalan sehingga dapat menjadi masukan untuk mengevaluasi program tersebut. Perubahan yang terjadi dalam kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program juga dapat menjadi tolak ukur keberhasilan program yang diimplementasikan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi program adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan (*implementator*) yang diarahkan pada suatu kelompok sasaran program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Tahapan Implementasi Program

Dibawah ini akan dijabarkan oleh operasional mengenai proses implementasi suatu kebijakan publik yang meliputi tahap interpretasi (*interpretation*), tahap pengorganisasian (*to organized*), dan tahap aplikasi (*application*).

1) Tahap Interpretasi (*interpretation*)

Tahap interpretasi merupakan tahapan penjabaran sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum atau kebijakan strategis (*strategic policy*) akan dijabarkan ke dalam kebijakan manajerial (*managerial policy*) dan kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional (*operational policy*). Kebijakan umum atau kebijakan strategis diwujudkan dalam bentuk peraturan daerah (perda) yang dibuat bersama-sama antara lembaga legislatif (DPRD) dan lembaga eksekutif (pemerintah daerah). Kebijakan manajerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala daerah (bupati atau walikota) dan kebijakan teknis operasional diwujudkan dalam bentuk kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur pelaksana teknis pemerintah daerah.

Aktivitas interpretasi kebijakan tadi tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan mengkomunikasikan kebijakan (sosialisasi) agar seluruh masyarakat (*stakeholder*) dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan, dan sasaran (kelompok sasaran) kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan ini perlu dikomunikasikan atau disosialisasikan agar mereka yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan tersebut. Tidak saja mereka menjadi mengetahui dan memahami tentang

apa yang menjadi arah, tujuan, dan sasaran kebijakan, tetapi yang lebih penting mereka akan dapat menerima, mendukung, dan bahkan mengamankan pelaksanaan kebijakan tersebut.

2) Tahap Pengorganisasian (*to organized*)

Tahap pengorganisasian ini lebih mengarah pada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan (penentuan lembaga organisasi, mana yang akan melaksanakan, dan siapa pelakunya); penetapan anggaran (berapa besarnya anggaran yang diperlukan, dari mana sumbernya, bagaimana menggunakan, dan mempertanggungjawabkan); penetapan prasarana dan sarana apa yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, penetapan tata kerja (juklak dan juknis); dan penetapan manajemen pelaksanaan kebijakan termasuk penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan.

3) Tahap Aplikasi (*application*)

Tahap aplikasi merupakan tahap penerapan rencana proses implementasi kebijakan ke dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahap yang telah disebutkan sebelumnya.

Edward III (1948) dalam Widodo (2006:96) mengajukan empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Empat variabel atau faktor tadi antara lain meliputi variabel atau faktor *communication, resources, dispositions,* dan *bureaucratic structure*.

D. Inovasi Sektor Publik

1. Pengertian Inovasi

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, ketrampilan (termasuk ketrampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Rosenfield dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan

kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

2. Jenis-Jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) tersebut antara lain:

a. Inovasi Terus Menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya, sikat gigi listrik, *compact disk*, dan raket tenis yang sangat besar.

c. Inovasi Terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer.

3. Inovasi Sektor Publik

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang kaku dan harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor bisnis, perlahan mulai disuntikkan ke lingkungan sektor publik. Sinyal perubahan pun menunjukkan positif, di mana inovasi mulai mendapat tempat di sektor publik. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik, mempunyai kesadaran (*awareness*) yang lebih baik akan haknya.

Banyak alasan mengapa sektor publik harus berinovasi. Jika pada era 1980-an yang menjadi *buzzwords* adalah budaya (*culture*), kualitas (*quality*), dan rekayasa (*re-engineering*), maka sejak tahun 1990-an sampai dengan sekarang, kata “inovasi” menjadi *buzzword* yang paling sering dikutip dan diwacanakan. Alasan sederhana bagi sektor publik untuk berinovasi lebih karena tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi (Suwarno, 2008:23). Secara teoritis, banyak asumsi-asumsi yang memuat makna pentingnya inovasi di pemerintahan

atau organisasi sektor publik, sebagaimana Mulgan dan Albury (dalam Noor, 2013:15) mengungkapkan urgensi inovasi untuk diterapkan pada sektor publik:

Why is innovation important to the public sector? Effective government and public services depend on successful innovation – to develop better ways of meeting needs, solving problems, and using resources and technologies. Innovation is sometimes seen as an optional luxury or an added burden. It should be seen as a core activity: (a) to increase the responsiveness of services to local and individual needs; (b) and to keep up with public needs and expectations.

Dalam buku manual *Delapan Langkah Transfer Inovasi Pelayanan Publik*, menyebutkan beberapa alasan mengapa inovasi diperlukan dalam kehidupan organisasi sektor publik, antaranya adalah:

- a. Untuk mengatasi permasalahan pemerintah daerah dengan lebih efektif dan efisien.
- b. Meningkatkan kinerja pemerintah daerah sehingga kepercayaan masyarakat (*public trust*) pada pemerintah meningkat.
- c. Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.
- d. Mempercepat terciptanya reformasi birokrasi untuk menghasilkan pelayanan publik berkualitas.
- e. Memudahkan pemerintah daerah dalam melakukan monitoring, evaluasi, dan perencanaan dalam mengatasi permasalahan lokal.
- f. Menginspirasi daerah lain untuk mengembangkan pelayanan publik yang baik sehingga akan berkontribusi pada pembangunan nasional.

Secara lebih rinci, menurut Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara yang tertulis dalam Jurnal *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya* karangan Maria Agustini Permata Sari, menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi di sektor publik khususnya dalam pelayanan publik disebabkan beberapa hal berikut:

- a. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin *demanding* untuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah.
- b. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan *value for money*.
- c. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan.
- d. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat

bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka.

- e. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong *competitiveness* masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan.
- f. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas terkait dengan alasan pentingnya inovasi dilakukan di sektor publik, dapat disimpulkan oleh penulis bahwasannya inovasi di sektor publik diperlukan dengan tujuan agar kehadiran pemerintah di sektor publik ini dapat dirasakan secara langsung manfaatnya oleh masyarakat, dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi sehingga pemerintah tetap dapat mengikuti perkembangan zaman sebagaimana mestinya.

E. Sistem Online

1. Pengertian Sistem

Pada dasarnya sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan atau organisasi yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu yang bertujuan untuk menyediakan informasi untuk membantu mengambil keputusan manajemen operasi perusahaan dari hari ke hari serta menyediakan informasi yang layak untuk pihak di luar perusahaan.

Menurut Jogiyanto (2009:34) dalam bukunya yang berjudul *Analisis dan Desain Sistem Informasi*:

“Sistem dapat di definisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen”.

Sistem dan prosedur merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Suatu sistem baru bisa terbentuk bila di dalamnya terdapat beberapa prosedur yang mengikutinya. Menurut (Mulyadi, 2010:5) dalam bukunya yang berjudul *Sistem Akuntansi* menyatakan bahwa:

“Sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan sedangkan prosedur adalah suatu urusan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang”.

Terdapat dua kelompok dasar pendekatan dalam mendefinisikan sistem yaitu berdasarkan pendekatan pada prosedurnya dan yang berdasarkan pendekatan komponennya.

1. Pendekatan sistem pada prosedurnya

Suatu sistem adalah suatu jaringan dan prosedur yang saling berkaitan, dan bekerjasama untuk melakukan suatu pekerjaan atau menyelesaikan suatu masalah tertentu.

2. Pendekatan sistem pada komponennya

Suatu sistem adalah sekumpulan dari beberapa elemen yang saling berinteraksi dengan teratur sehingga membentuk suatu totalitas untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan bagian-bagian atau sub sistem-sub sistem yang disatukan dan dirancang untuk mencapai suatu tujuan.

2. E-Service

Layanan Elektronik atau E-service adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada “Penyediaan layanan melalui Internet (awalan “E” berdiri untuk elektronik, seperti halnya di banyak penggunaan lain), sehingga E-service mungkin juga termasuk E-commerce, meskipun mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah”. (Irma Bauntantan & G. David Garson, 2004 : 169-170; Muhammad Rais & Nazariah, 2003: 59, 70-71). E-Service

merupakan layanan online yang tersedia di Internet, dimana transaksi yang valid dari membeli dan menjual (pengadaan) adalah mungkin, yang bertentangan dengan website tradisional, dimana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi online dimungkinkan.” (Jeong, 2007).

Menurut Rowley (2006) layanan elektronik atau E-service di definisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-trailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan. E-service merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan pengguna teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda, dimana teknologi memiliki peranan dalam memfasilitasi pengiriman suatu service.

F. Polri sebagai Pelaksana Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Sejak berpisahannya dengan TNI pada tahun 2000, Polri dan TNI mempunyai porsi masing-masing dalam pelaksanaan fungsinya sebagai pertahanan keamanan, dimana keamanan dalam negeri adalah porsi TNI sedangkan keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan porsi Polri. Polri menjadi komponen utama dalam bidang keamanan, TNI sebagai komponen cadangan yang hanya boleh turun tangan membantu apabila ada permintaan dari Polri dalam penanganan masalah keamanan. Di samping itu, rakyat adalah pendukung setiap kebijakan yang diambil dalam rangka

pelaksana tugas Kepolisian dalam penegakan hukum dan ketertiban masyarakat.

Pendelegasian kewenangan dan tugas Polri telah ditetapkan dalam Undang-undang No. 2 Tahun 2002. Suyono (2013:172) menjelaskan lahirnya Undang-undang No. 2 Tahun 2002 sebagai pengganti Undang-undang No. 28 Tahun 1997 tidak dapat dipisahkan dengan adanya reformasi di bidang hukum yang terjadi di Indonesia, bahkan dapat dikatakan sebagai hasil dan adanya reformasi. Tugas pokok Polri berdasarkan ketentuan Undang-undang No.2 Tahun 2002, meliputi :

- a) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b) Menegakkan hukum dan
- c) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Suyono (2013:172) juga menjelaskan rincian dari tugas-tugas pokok tersebut, terdiri dari :

- a) Melaksanakan pengaturan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
- b) Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan
- c) Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d) Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;

- e) Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum; melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- f) Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk pengawasan swakarsa;
- g) Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h) Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran, kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i) Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j) Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak wewenang;
- k) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkungan tugas kepolisian; serta
- l) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bila dicermati, substansi pasal 2 Undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Polri menyebutkan, bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintah di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Suyono, 2013;91). Esense dari fungsi pemerintah yang dimaksud adalah, bahwa polri dalam menjalankan perannya merupakan salah satu lembaga yang menjalankan fungsi pemertintah (efektif) dalam bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban, pengayoman, perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Di dalam menjalankan kekuasaanya tersebut Polri menjalin hubungan kerja sama dengan badan, lembaga serta instansi lain. Dengan demikian Polri sebagai suatu lembaga mendapatkan kekuasaan, maupun pendelegasian dari Presiden dengan lembaga-lembaga lain, sehingga operasional Polri mengenal adanya kerja yang juga dapat disebut pembagian kekuasaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menentukan jenis penelitian sangatlah penting dalam melaksanakan suatu penelitian dimana jenis penelitian tersebut dapat membantu dan memudahkan peneliti dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Penelitian menurut Hillway dalam Darmawan (2013:2) adalah suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut. Sedangkan metode penelitian itu sendiri menurut Herdiansyah (2011:17) adalah serangkaian hukuman, aturan, dan tata cara tertentu yang diatur dan ditentukan berdasarkan kaidah ilmiah dalam menyelenggarakan suatu penelitian dalam koridor keilmuan tertentu yang hasilnya dapat dipertanggung jawabkan.

Jenis metode penelitian yang digunakan pada dasarnya disesuaikan dengan permasalahan yang akan diteliti. Metode penelitian yang seringkali digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif secara definisi menurut Herdiansyah (2011:18) adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Sedangkan



pengertian Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada positivisme dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah disampaikan.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, karena peneliti ingin mengidentifikasi, mendeskripsikan dan mengeksplorasi tentang bagaimana penyelenggaraan program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) dengan menggunakan metode ilmiah berupa wawancara, studi dokumentasi, dan observasi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, gambaran mengenai fakta-fakta terkait fenomena yang terjadi pada subjek penelitian.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moelong (2010) ada dua maksud yang ingin dicapai peneliti dengan menggunakan fokus dalam penelitiannya. Pertama, dengan penempatan fokus akan membatasi studi. Kedua, fungsi dari penetapan fokus dalam penelitian adalah untuk memenuhi kriteria masuk-keluar (inclusion-exclusion criteria) atau sesuatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Sesuai dengan topik penelitian Implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) dalam mencegah pungli di Kabupaten Lamongan, maka fokus penelitian ini di maksudkan sebagai dasar tingkat pembaharuan data atau informasi dan untuk membatasi objek kajian agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data di lapangan, maka yang menjadi focus peneliti adalah:

1. Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)

menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Charles O.

Jones, yaitu:

1. Organisasi,
Pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan
2. Interpretasi,
Pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
3. Aplikasi (penerapan),
Berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.
4. Pemanfaat
Kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan terhadap obyek penelitian. Lokasi yang dipilih adalah Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur. Sedangkan situs yang dipilih adalah Kepolisian Resort di Kabupaten Lamongan. Pemilihan wilayah tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa Kabupaten Lamongan merupakan salah satu daerah yang sering mengalami tindak kejahatan. Sehingga memunculkan pertanyaan kepada peneliti bagaimana peran kepolisian dalam meminimalisir itu. Sedangkan pemilihan situs di Kepolisian Resort

Lamongan karena Kepolisian Resort merupakan instansi yang menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

D. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini, jenis data:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung sebagai independen. Dalam memperoleh data primer, terdapat beberapa teknik untuk mengamati secara langsung. Dalam penelitian ini teknik ilmiah yang digunakan adalah wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber data yang telah tersedia sebelumnya. Peneliti tidak perlu untuk mengamati dan meneliti secara langsung. Data sekunder dapat berbagai sumber seperti biro pusat statistik, laporan penelitian, hasil penelitian, website, dan sebagainya. Data sekunder pada penelitian ini dikumpulkan dari website resmi kepolisian

Dalam penelitian ini, data primer peneliti diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan staff yang menangani program ini serta observasi langsung di Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan. Sedangkan data sekunder peneliti peroleh dari

dokumen-dokumen lain yang relevan dengan fenomena yang akan diteliti. Sedangkan yang menjadi sumber data dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Informan

Informan adalah orang dalam yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Idrus, 2007: 40). Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Bagian Hubungan Masyarakat
2. Kepala Satuan Binaan Masyarakat
3. Operator *Command Center*
4. Pengguna program SOTO

b. Peristiwa

Selain keterangan yang didapatkan dari informan yang telah dijelaskan di atas, peneliti mendapatkan data atau informasi yang bersumber dari peristiwa atau fenomena yang dianggap sesuai dan bermanfaat untuk mengungkap permasalahan-permasalahan atau fokus penelitian. Peristiwa yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh kepolisian resort Kabupaten Lamongan terkait Implementasi Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO).

c. Dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan telah dikumpulkan oleh pihak lain atau telah

diolah atau disebut dengan jenis data sekunder. Sumber data ini bertujuan untuk melengkapi, mendukung, memperkaya data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan data sesuai dengan fokus penelitian yang telah di tentukan, maka peneliti menumbuhkan teknik pengumpulan data yang nantinya data tersebut akan dikelola dan dianalisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (moleong, 2009:186)

2. Teknik Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang.

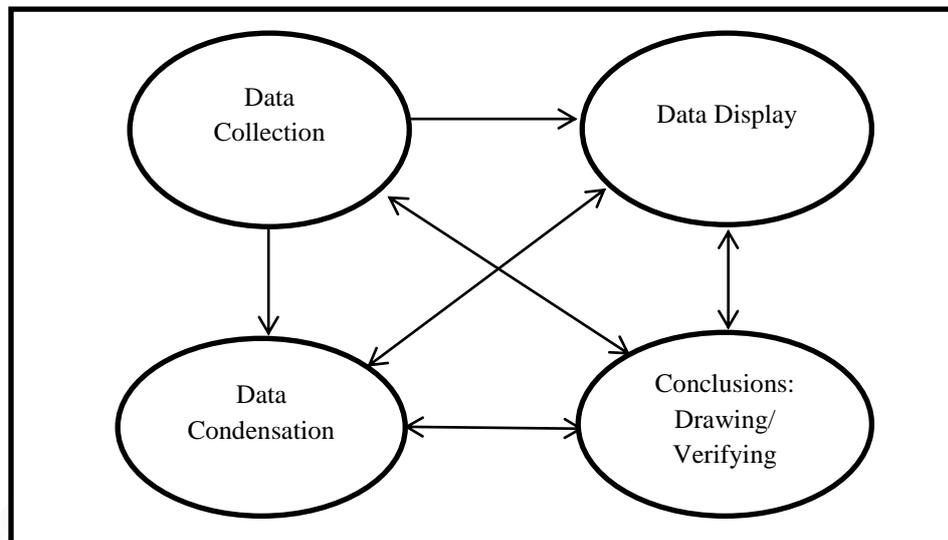
F. Instrumen Penelitian

Nasution (2003:55) menjelaskan bahwa tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama dalam penelitian kualitatif, karena segala sesuatunya belum mempunyai kepastian dan masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Sehingga hanya peneliti itu sendiri sebagai salah satu alat yang dapat mencapainya.

Selain instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama didukung oleh pedoman wawancara (*interview guide*), yaitu pertanyaan yang memokok sehingga dapat dikembangkan dan diperdalam di lapangan untuk mengumpulkan data. Selain itu, juga dipakai catatan lapangan (*field notes*) yakni untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam kaitannya dengan pengumpulan data di lapangan serta alat perekam untuk menunjang kegiatan lainnya.

G. Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2015:334) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun kegiatan yang dilakukan berdasarkan alur



GAMBAR 4. KOMPONEN ANALISIS DATA (INTERACTIVE MODEL)

Sumber : Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bagaimana alur dari analisis data kualitatif, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data merupakan aktivitas mengumpulkan data sesuai dengan jenis dan sifat data yang diperlukan yaitu mengenai implementasi program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO). Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi data yang berkaitan dengan fokus penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti akan melakukan pengumpulan data secara menyeluruh yang berkaitan dengan penelitian ini. Data dapat diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi di tempat penelitian

berlangsung. Data yang dikumpulkan diusahakan sebanyak mungkin yang berkenaan dengan implementasi program SOTO ini. Tujuan dari pengumpulan data sebanyak mungkin yaitu memudahkan peneliti untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi program berdasarkan fokus penelitian ini.

2. *Data Condensation* (Data Kondensasi)

Data kondensasi mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan maupun mengubah atau tidak data yang muncul dari catatan tertulis dilapangan, lampiran wawancara, dokumen serta bahan empiris lainnya. Data kondensasi merupakan suatu analisis yang mempertajam, menggolongkan, memfokuskan, dan mengatur data dengan sedemikian rupa bahwa kesimpulan akhir dalam penelitian dapat ditarik dan didefinisikan. Penelitian memperoleh data terkait dengan judul peneliti mengenai Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online di Kepolisian Resort Kabupaten Lamongan.

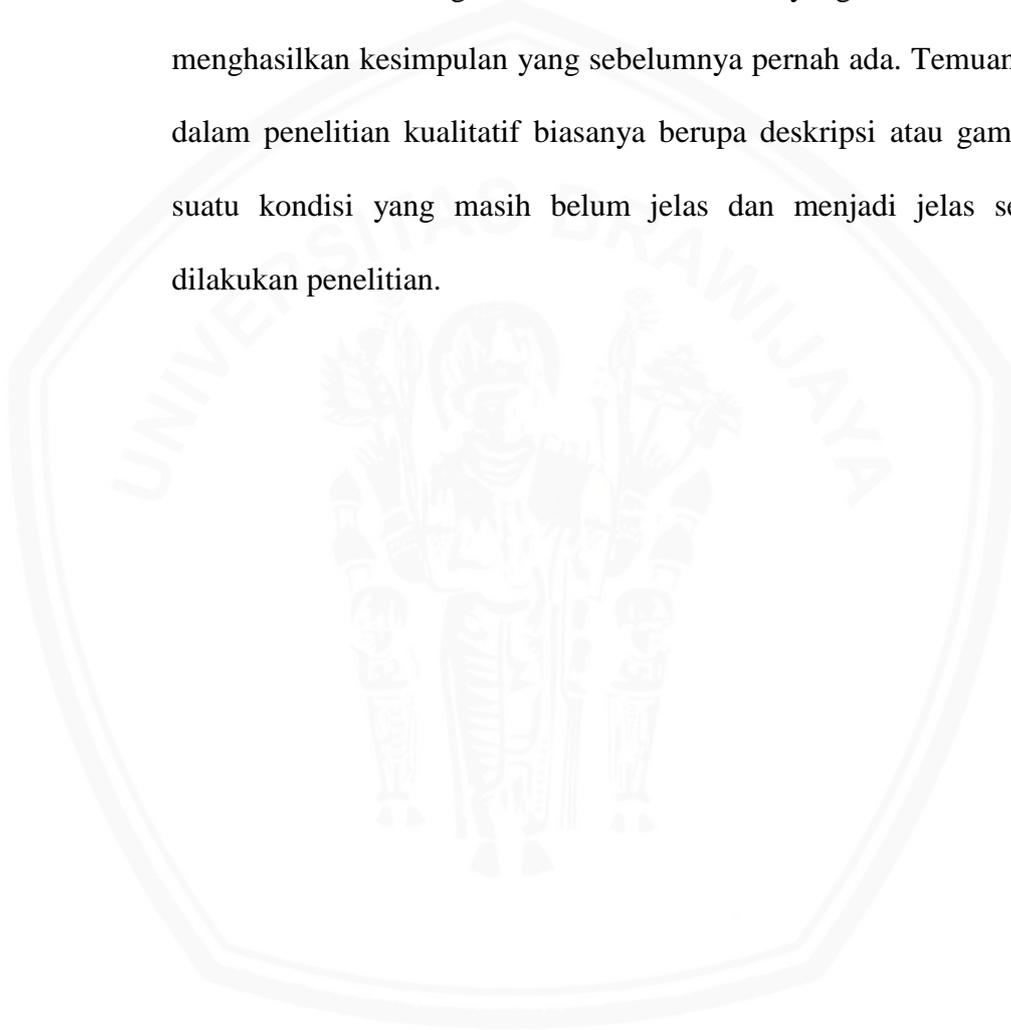
3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penelitian kualitatif, proses penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori. Penyajian data umumnya terorganisir mengenai informasi yang memungkinkan memberi gambaran tentang kesimpulan dan tindakan dalam penelitian. Dengan melihat gambaran akan membantu peneliti memahami situasi yang terjadi dan melakukan analisis lebih lanjut

atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dalam penyajian data.

4. *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hasil dari analisis dan didukung bukti-bukti data valid yang kuat maka akan menghasilkan kesimpulan yang sebelumnya pernah ada. Temuan baru dalam penelitian kualitatif biasanya berupa deskripsi atau gambaran suatu kondisi yang masih belum jelas dan menjadi jelas setelah dilakukan penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kabupaten Lamongan`

a. Kondisi Geografis

Kabupaten Lamongan adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Secara geografis Kabupaten Lamongan terletak di antara 6°51'54"-7°23'06" LS dan 112°33'12" BT dengan batas wilayah administratif adalah sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gresik, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Jombang, sedangkan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Tuban.

Luas wilayah Kabupaten Lamongan sebesar 181.280 hektar yang terbagi menjadi 27 kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan sebanyak 474 desa/kelurahan. Lamongan merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pantai utara Jawa Timur. Sebagian kawasan pesisir berupa perbukitan. Di bagian tengah terdapat dataran rendah dan di bagian selatan terdapat pegunungan, dan di bagian utara mengalir Bengawan Solo.

b. Iklim

Dengan letak geografis Kabupaten Lamongan di antara 6°51'54"-7°23'06" LS dan 112°33'12" BT, curah hujan di Kabupaten Lamongan tergolong masih cukup banyak yaitu rata-rata sebanyak 1.806 mm selama tahun 2011 dan rata-rata dalam 10 tahun terakhir curah hujan di Lamongan sebesar 36.710 mm/tahun.

c. Tanah

Kondisi topografi suatu daerah dapat ditinjau dari kemiringan tanahnya. Dilihat dari tingkat kemiringan tanahnya, wilayah Kabupaten Lamongan merupakan wilayah yang relatif datar, karena hampir 72,45% tanah di Kabupaten Lamongan memiliki tingkat kemiringan tanah 0-2". Sedangkan hanya sebagian kecil yang wilayahnya sangat curam, atau kurang dari 1% (0,16%) yang mempunyai tingkat kemiringan tanah 40% lebih yang berada di Kecamatan Sambeng dan Kecamatan Paciran.

d. Penduduk

Berdasarkan data dari Badan Kependudukan dan Catatan Sipil jumlah penduduk Kabupaten Lamongan tahun 2011 mengalami penurunan dibanding tahun 2010 yaitu sebesar 1.179.059 jiwa. Kepadatan penduduk dinyatakan dengan jumlah individu per km². Setiap tahunnya jumlah penduduk berubah-ubah dikarenakan ada yang lahir, ada yang mati, ada yang pergi, ada yang datang. Tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Lamongan sebesar 720,4.

2. Gambaran Umum Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)

a. Pengertian Program SOTO

SOTO adalah suatu program di Kepolisian daerah Kabupaten Lamongan yang berbasis *Android* yang berfungsi mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat dan sebagai wujud inovasi aparat kepolisian. Aplikasi SOTO Lamongan ini merupakan wadah bagi sistem pelayanan kepada masyarakat secara online (pelayanan berbasis *Android*) yang mana SOTO Lamongan merupakan penggabungan (*link*) dari *Web Base* masing-masing instansi pemerintah daerah yang sudah mempunyai/melaksanakan pelayanan secara *online*.

Dari menu aplikasi SOTO ini, secara otomatis server aplikasi SOTO Lamongan mengarahkan (sistem *link*) pengguna aplikasi ke *web base* admin masing-masing layanan *online* pada instansi yang dimaksud. Pengguna aplikasi dapat langsung berinteraksi dan menikmati menu layanan pada masing-masing admin (operator). Admin (operator) layanan online bertempat di masing-masing kantor layanan. Masyarakat dapat mendownload aplikasi SOTO Lamongan agar dapat memperoleh layanan publik dengan mudah dan cepat.

b. Latar Belakang Munculnya Program SOTO

- a. Lambatnya respon dari polri dalam menanggapi pengaduan yang dilakukan masyarakat
- b. Ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang harus mengikuti prosedur berbelit dan memerlukan waktu yang sangat lama.
- c. Sikap yang kurang ramah dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan dalam pelayanan publik yang diberikan.
- d. Kurangnya media pada masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi terbaru yang terjadi di Polres Lamongan maupun daerah Lamongan.

c. Maksud Program SOTO

Maksud dari dibuatnya aplikasi untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan pelaporan tindak kejahatan maupun pengaduan serta pengurusan surat-surat secara online kepada polisi maupun instansi pemerintah daerah.

d. Tujuan Program SOTO

- a. Membantu dan mempercepat tugas polri dalam melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP)/*quick respon*.

- b. Memberikan pelayanan publik yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat
- c. Untuk memudahkan masyarakat Lamongan dalam mengakses informasi.
- d. Membantu dan mempercepat tugas polisi dalam melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP)/*quick respon*.
- e. Dengan adanya aplikasi SOTO ini akan tercipta Lamongan zero crime, sehingga Kabupaten Lamongan aman dan terkendali tercapai lebih optimal.
- f. Pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Lamongan dapat terintegrasi dalam satu wadah yaitu aplikasi SOTO ini.

e. Manfaat Program SOTO

- a. Bagi pengguna/masyarakat
 - 1) Pengguna dapat dengan mudah dan cepat dalam pengurusan dan pengaduan dari beberapa fungsi pelayanan yakni pengurusan SIM, SKCK, ijin keramaian, update perkembangan penyidikan perkara secara cepat.
 - 2) Pengguna mendapatkan informasi yang diterbitkan oleh Polres Lamongan melalui media sosial berbasis Website dan Android/Play Store serta Facebook dan Twitter.

3) Pengguna dapat dengan cepat melapor kepada petugas Kepolisian jika ada tindak kejahatan maupun membutuhkan bantuan Kepolisian.

b. Bagi Polri

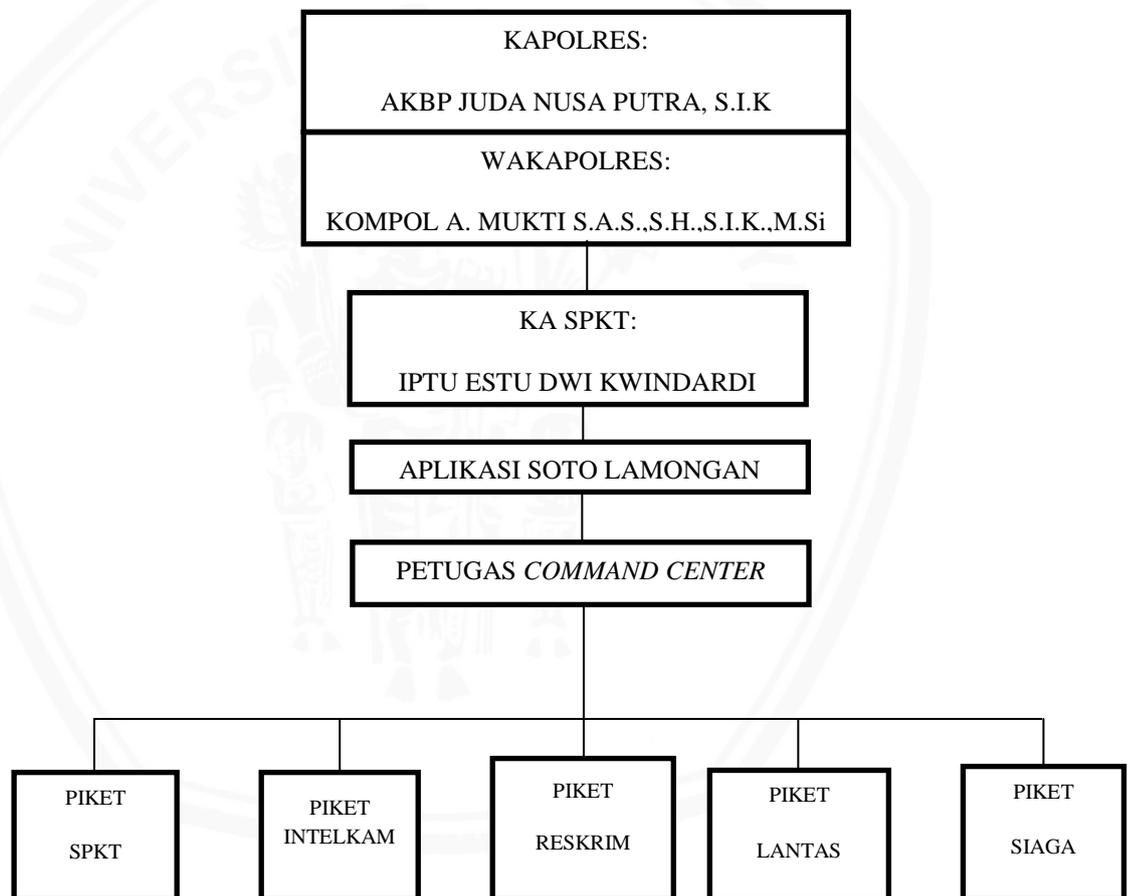
- 1) Meningkatkan citra Kepolisian terhadap masyarakat, dimana hingga saat ini masyarakat enggan untuk melapor bahkan meminta bantuan terhadap polisi.
- 2) Meringankan tugas Kepolisian dengan menempatkan masyarakat sebagai mitra Kepolisian sebagai *early warning* dan *early detection*.
- 3) Mempermudah giat pelayanan yang bisa dideteksi oleh masyarakat melalui ikon-ikon pada fitur di aplikasi SOTO.
- 4) Meningkatkan sistem pengamanan markas komando (Polres dan Polsek jajaran) dengan adanya penyentralan data dan monitoring CCTV, serta jaringan komunikasi berbasis Android sehingga dapat berinteraksi langsung dengan Polres

c. Bagi Instansi Pemerintah

Dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat Lamongan yang terintegrasi dalam wadah aplikasi SOTO.

f. Struktur Organisasi Program SOTO

Dalam pelaksanaan program SOTO terdapat beberapa aktor yang terlibat, antara lain Kapolres Lamongan, Wakil Kapolres Lamongan, Kepala SPKT, Petugas *Command Center*, dan piket tugas yang berisikan anggota kepolisian sendiri. Untuk lebih memahami aktor dalam pelaksanaan program ini, dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 5: Struktur Organisasi Program SOTO

Sumber: Sat Binmas Polres Lamongan

Keterangan:

Aplikasi SOTO Lamongan di bawah kendali KA SPKT Polres Lamongan yang kegiatan sehari-harinya dilaksanakan oleh petugas piket SPKT, petugas piket siaga yang bertanggungjawab langsung kepada Kapolres Lamongan.

g. Dasar Hukum Program SOTO

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor;
- c. Program Kerja Kapolres Lamongan Tahun 2016;
- d. Nota Kesepahaman bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan dan Polres Lamongan Nomor 188/6/413.013/2017, Nomor: B/734/III/2017 tanggal 14 Maret 2017 tentang penyelenggaraan Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) Lamongan;
- e. Nota Kesepahaman bersama Polres Lamongan dengan Kodim 0812 Lamongan Nomor: B/739/III/2017, Nomor: B/318/III/2017 tanggal 14 Maret tentang kerjasama pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pelayanan yang terintegrasi dengan Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) Lamongan;

- f. Nota Kesepahaman bersama Polres Lamongan dengan Kejaksaan Negeri Lamongan Nomor : B/736/III/2017 , Nomor : B.60/O.5.35/Es./III/2017 tanggal 14 Maret 2017 tentang penyelenggaraan pengamanan, penegakan hukum serta kerjasama dalam pelayanan yang terintegrasi dengan system oprasional terpadu online Lamongan (Soto Lamongan).
- g. Nota Kesepahaman bersama Polres Lamongan dengan Lembaga Pemasarakatan Klas IIB Lamongan nomor : B/738/III/2017 , Nomor : W.15.PAS.PAS.15-283-HM.05.02- Tahun 2017 tanggal 14 Maret 2017 tentang Kerjasama pemeliharaan keamanan dan ketertiban Di Lembaga Pemasarakatan Klas IIB Lamongan serta kerjasama dalam pelayanan yang terintegrasi dengan sistem operasional terpadu online Lamongan (Soto Lamongan).

3. Profil Kepolisian Resort Daerah Kabupaten Lamongan

a. Visi Misi Polres Kabupaten Lamongan

Visi Polres Kabupaten Lamongan dirumuskan dengan memperhatikan visi Kepala Kepolisian yaitu “Terwujudnya postur Polda Jatim yang profesional, bermoral, dan modern sebagai pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibnas dan menegakkan hukum.”

Dalam rangka menjabarkan dan melaksanakan visi Kabupaten Lamongan tersebut serta mempertimbangkan tugas pokok dan fungsi, maka Polres Lamongan menetapkan misi 2015-2020 sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi *security, surety, safety and peace*) sehingga masyarakat terbebas dari gangguan fisik maupun psikis.
2. Memberikan bimbingan kepada masyarakat melalui upaya preemtif dan preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan serta kepatuhan hukum masyarakat (*law abiding citizenship*).
3. Menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Polda Jatim.
5. Mengelola profesionalisme sumberdaya manusia dengan dukungan sarana prasarana serta meningkatkan upaya konsolidasi dan soliditas Polda Jatim untuk mewujudkan keamanan di wilayah Jawa Timur sehingga dapat mendorong meningkatnya gairah kerja guna mencapai kesejahteraan masyarakat.

b. Tupoksi Polres Kabupaten Lamongan

Kedudukan dan Tugas

Rumusan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah kewenangan untuk menyelenggarakan fungsi penegakan hukum dalam rangka menjamin tertib hukum dan terbinanya ketentraman masyarakat, dengan demikian Polres Lamongan sebagai pengemban fungsi Kepolisian memiliki kewenangan penegakan hukum dengan penjelasan tugas pokok polres adalah bertugas menyelenggarakan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Fungsi

Dalam melaksanakan tugas, Polres mempunyai fungsi:

- a. Pemberian pelayanan Kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan dan permintaan bantuan atau pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota POLRI dan pelayanan surat-surat izin atau keterangan, sesuai ketentuan hukum dan peraturan atau kebijakan yang berlaku.
- b. Intelijen dalam bidang keamanan, termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Kepolisian Resort

dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

- c. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan, dalam rangka penegakan hukum.
- d. Kesamaptaan Kepolisian yang meliputi kegiatan patroli, pengaturan, penjagaan dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan, dan pengamanan unjuk rasa dan pengendalian masa, serta pengamanan obyek khusus yang meliputi VIP, pariwisata dan obyek vital atau khusus lainnya, dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan Kamtibmas.
- e. Lalu lintas Kepolisian, yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan pengawalan dan patroli lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas, serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- f. Bimbingan masyarakat, yang meliputi penyuluhan masyarakat dan pembinaan atau pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa terhadap hukum dan perundang-undangan dan terjalannya hubungan POLRI dan masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas kepolisian.
- g. Pembinaan hubungan kerjasama yang meliputi kerjasama dengan organisasi atau lembaga atau tokoh sosial kemasyarakatan dan instansi

pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam konteks otonomi daerah dan pembinaan teknis, koordinasi dan pengawasan Kepolisian khusus dan penyidik Pegawai Negeri Sipil.

- h. Fungsi-fungsi lain, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau peraturan pelaksanaannya termasuk pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang.

c. Struktur Organisasi Polres Kabupaten Lamongan

Susunan organisasi dan tata kerja Polres Lamongan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Polisi Daerah: Irjen Pol Drs. Machfud Arifin, S.H.
2. Wakil Kepala Polisi Daerah: Brigjen Pol Drs. Awan Samodra
3. Unsur Pimpinan
 - 1) ITWASDA: Kombes Pol Wahyudi Hidayat
 - 2) BID PROPAM: Kombes Pol Indra Jafar, S.I.K., M.Si
 - 3) BID HUMAS: Kombes Pol F. Barung Mangera, S.I.K.
 - 4) BIDKUM: AKBP Arnapi, S.H., S.I.K., M.Hum.
 - 5) BID TI: AKBP Sigit Dedy Purwadi, S.I.K., M.H.
 - 6) ROOPS: Kombes Pol Drs. Herry Sitompul, M.H.
 - 7) RORENA: Kombes Pol Achmad Yani
 - 8) RO SDM: Kombes Pol Drs. Rastra Gunawan S.H., M.H.
 - 9) RO SARPRAS: Kombes Pol Drs. Michael Aries Sudarmono

10) SPRIPIM: AKBP Harviadhi A. P, S.I.K., M.I.K

11) SETUM: AKBP Rosa Toma Setiawati, S.H., M.H.

12) YANMA: AKBP Iwan Ridwan, S.H.

4. Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan/Pelayanan

1) SENTRA PELAYANAN KEP: AKBP Andre J.W. Manuputty,
S.I.K.

2) DIT INTEL: Kombes Pol Drs. Teddy Setiady

3) DIT RESKRIMUM: Kombes Pol Agung Yudha Wibowo, S.I.K

4) DIT RESKRIMSUS: Kombes Pol Drs. Widodo, S.H., M.H

5) DIT RESNARKOBA: Kombes Pol Gagas Nugraha, S.H., S.I.K.,
M.M

6) SATBRIMOB: Kombes Pol I Ketut Gede Wijatmika, S.I.K.

7) DIT BINMAS: Kombes Pol Drs. Gamar Basri

8) DIT SABHARA: Kombes Pol Sugeng Ingat Rikolo

9) DIT LANTAS: Kombes Pol Ibnu Isticha

10) DIT PAMOBVIT: Kombes Pol Drs. Trapsilo

11) DIT POLAIR: Kombes Pol Agusli Rasyid., M.Hum

12) DIT TAHTI: AKBP Yupito

5. Unsur Pelaksana Tugas Pokok

1) SEKOLAH POLISI NEGARA: Kombes Pol Akhmad Yoga
Pranata

2) BID KEU: Kombes Pol Sapto Prabowo, S.H, M.Si.

3) BID DOKKES: Kombes Pol dr. Budi Heryadi, M.M

B. Penyajian Data

1. Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) sebagai upaya mencegah pungli

Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) merupakan program inovasi dari Polres Lamongan yang berbasis aplikasi *Android*. Program ini bisa di gunakan oleh semua masyarakat yang berada di sekitar daerah Lamongan dengan melalui *Android* saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Brigadir Mus Mulyadi, selaku yang menangani program ini sebagai berikut:

“sebenarnya program SOTO ini sudah berjalan dari 2 tahun yang lalu, dengan menggunakan sistem *Android* sehingga mudah digunakan oleh masyarakat. Menu awal yang di keluarkan aplikasi ini masih terbatas, masyarakat hanya bisa menggunakan aplikasi ini untuk mendapat pelayanan dari kepolisian. Namun seiring berjalannya waktu, pihak kepolisian menambah menu layanan di aplikasi ini dengan membuat kerjasama dengan berbagai pihak seperti PLN, BPBD, Pemadam Kebakaran, dll.” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

a. Organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)

Kepolisian Resort Lamongan sebagai pelaksana program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) menyadari tugasnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, berusaha agar program ini bisa berjalan dan bermanfaat bagi masyarakat Lamongan. Program ini di kepalai oleh Kapolres sebagai penanggung jawab dan dibantu beberapa pihak mulai dari Kepala SPKT, petugas *Command Center*, piket fungsi Polsek sampai lembaga-lembaga yang terkait. Komando dan pengendalian

melalui program Sistem Operasioanl Terpadu Online (SOTO) yang dilaksanakan oleh petugas *Command Center* terintegrasi dengan seluruh piket fungsi tingkat Polres dan Polsek jajaran.

“setiap anggota kepolisian di daerah Lamongan ikut berpartisipasi dalam program SOTO ini. Jadi setiap anggota kepolisian diwajibkan men-*download* aplikasi SOTO di hape nya masing-masing, untuk pengguna Android saja. Jika ada panggilan *Panic Button*, semua hape anggota kepolisian akan berbunyi dan anggota terdekat akan mengampiri pelapor.” (wawancara dengan Bripda Pipin Nuryanti selaku petugas *Command Center* pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan)

Untuk membantu memahami struktur organisasi pelaksana berikut ini adalah beberapa istilah yang digunakan oleh pihak kepolisian Polres Lamongan dalam pelaksanaan program SOTO:

1) Petugas *Command Center*

Petugas CC adalah anggota Polri/PNS dari fungsi Lantas, Reskrim, Intel dan Sabhara yang ditugaskan oleh fungsi masing-masing untuk mengoperasikan peralatan yang ada pada ruang CC bekerja sama dengan piket SPKT dan Piket Siaga Polres Lamongan.

2) SPKT

SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

3) Piket Fungsi Polres

Piket Fungsi Polres adalah personel SPKT, Satintelkam, Satreskrim, Satlantas, Siaga yang ditugaskan oleh fungsinya untuk melaksanakan tugas pelayanan fungsi.

“operator SOTO ganti terus setiap hari, minimal 2 orang yang jaga tiap harinya, kadang dari Lantas, Reskrim atau biasanya dicampur. Kalau ada panggilan darurat atau *Panic Button* ya langsung direspon dari monitor, kita terima laporan terus kita sampaikan ke anggota polres agar ditangani secepatnya” (wawancara dengan Brigadir Mus Mulyadi pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan)

Ketentuan Umum Operasional:

- 1) Operasional Petugas CC secara umum di bawah kendali Kepala SPKT;
- 2) Setiap saat Petugas CC khususnya fungsi Lantas dan Reskrim berkewajiban menyampaikan dinamika situasi wilayah dan peristiwa/gangguan kamtibmas kepada piket siaga secara lisan atau melalui alat komunikasi yang ada sesuai situasi;
- 3) Piket siaga memberikan petunjuk arahan, melalui media komunikasi yang ada kepada para petugas di lapangan menyangkut langkah-langkah operasional yang harus ditempuh sesuai situasi yang berkembang;
- 4) Piket Siaga berkewajiban melaporkan dinamika situasi wilayah dan peristiwa/gangguan kamtibmas secara berkala kepada pimpinan melalui peralatan komunikasi yang ada sesuai situasi;

- 5) Laporan tertulis maupun *online* disampaikan kepada Pembina fungsi di kesatuan atas (Polda Jatim) oleh para operator fungsi masing-masing.

Adapun lembaga-lembaga terkait yang ikut bekerja sama dengan Polres agar dapat terintegrasi dan dapat memberikan manfaat serta pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Lamongan, sebagai berikut:

- 1) Pemkab Lamongan

Pemkab Lamongan sebagai unsur penyelenggara urusan pemerintah Daerah Otonom, berdasarkan kewenangan yang dimilikinya dan ketentuan peraturan perundang-undangan bekerjasama melakukan kegiatan penyelenggaraan program SOTO.

- 2) Komando Distrik Militer 0812 Lamongan

Komando Distrik Militer merupakan alat negara yang berperan dalam rangka menegakkan kedaulatan negara, mempertahankan keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar NKRI Tahun 1945, serta melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dari ancaman gangguan terhadap keutuhan Bangsa dan Negara.

- 3) Kejaksaan Negeri Lamongan

Kejaksaan Negeri Lamongan adalah Lembaga Pemerintah yang melaksanakan kekuasaan Negara di bidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan undang-undang. Perlu dilakukan upaya

sinergitas antara Pihak Polres dengan Pihak Kejaksaan Negeri Lamongan dalam rangka penegakan hukum dan pengamanan secara terpadu.

4) Pengadilan Negeri Lamongan

Pengadilan Negeri Lamongan bertugas sebagai salah satu pelaku kekuasaan kehakiman mempunyai tugas pokok menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya, di bidang hukum, perdata dan pidana (pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum).

5) Lembaga Pemasyarakatan Lamongan

Lembaga Pemasyarakatan sebagai pelaksana teknis (UPT) dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan di bidang Pemasyarakatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan Pembinaan Narapidana/Anak didik.

6) PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PLN adalah perusahaan milik negara yang bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyedia tenaga listrik, pemanfaatan dan pengelolaan ketenagalistrikan di seluruh wilayah Indonesia guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi SOTO ini dibutuhkan komitmen dan kekuatan karakter dari seorang pimpinan untuk bisa menggerakkan bawahannya serta mau turun langsung ke lapangan dalam rangka pengawasan *running*/optimalisasi dan manajemen opsional, SOTO sehingga menjadi program layanan masyarakat yang berdayaguna dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat, sangat disayangkan jika tidak digunakan dengan maksimal.

Dari penyajian data di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program SOTO melibatkan banyak satuan fungsi dari Polres yang di susun berdasarkan jadwal piket hingga lembaga-lembaga yang terkait. Bhabin Peka yang terdiri dari Binmas Polres bertugas melakukan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat terkait program SOTO kepada masyarakat Lamongan. Pelaksanaan program SOTO juga dibantu oleh petugas *Command Center* yang akan menerima panggilan *Panic Button* melalui monitor dan akan disampaikan kepada pihak kepolisian terdekat agar bisa segera ditangani.

b. Interpretasi Program SOTO

Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan diharapkan dapat tercapai. Interpretasi merupakan bentuk penjabaran dari yang bersifat abstrak ke dalam teknis operasional. Hal ini memiliki arti bahwa alasan program SOTO ini ada, bagaimana pelaksana memahami dan

mengkoordinasikan program ini, kegiatan komunikasi antar pihak, khususnya komunikasi kepada pelaksana dan komunikasi kepada kelompok sasaran program (bentuk sosialisasi) agar seluruh masyarakat dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan, dan sasaran.

Komunikasi dalam bentuk sosialisasi baik bagi pelaksanaan program maupun bagi kelompok sasaran merupakan bagian penting. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi/sosialisasi yaitu transmisi perintah dan kejelasan tujuan. Tahapan pemberian sosialisasi pada dasarnya dimaksudkan agar para pelaksana program dapat terhindar dari penyimpangan tugas sekecil apapun. Terkait dengan hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan AKP Yanti Bekti selaku Kasat Binmas Polres Lamongan

“Sosialisasi yang kami berikan kepada pelaksana program biasa berupa rapat koordinasi, lalu berupa aturan dan regulasi yang terkait dengan program SOTO dan pedoman pelaksanaan. Sosialisasi ini dikomunikasikan di awal ketika program akan diimplementasikan dan saat program sudah berjalan. Jadi dari kebijakan mentah yang abstrak kami jabarkan menjadi suatu program secara teknis operasional. Tujuannya agar para pelaksana program dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan terkait program SOTO.” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Setelah mengetahui transmisi perintah hal yang penting selanjutnya dalam tahap interpretasi adalah kejelasan tujuan dari program. Kejelasan tujuan dalam komunikasi implementasi program SOTO sangat diperlukan.

“kejelasan tujuan dari program SOTO adalah memberikan pelayanan publik yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat

serta meminimalisir terjadinya pungutan liar.” (wawancara dengan Brigadir Mus Mulyadi, 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Hal lain yang penting dari pelaksanaan program yakni informasi. Adanya informasi yang jelas diharapkan setiap pelaksana program dan kelompok sasaran dapat mengetahui dan mengerti apa yang harus mereka lakukan atau yang harus mereka persiapkan agar suatu program dapat berjalan dengan baik dan lancar. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh mbak Pipin selaku operator program SOTO:

“saya rasa informasi-informasi dan proses penyampaian komunikasi yang penting sudah disampaikan mereka pihak kepolisian telah berupaya memberikan penyuluhan terkait program ini. Namun sangat disayangkan, belum seutuhnya masyarakat mengerti terkait program secara menyeluruh, sehingga diperlukan usaha yang ekstra baik dari kami selaku pelaksana langsung dari program ini.” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa pihak Polri telah melakukan bimbingan teknis kepada para petugas pelaksana program SOTO. Kejelasan tujuan dari program SOTO sudah sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan untuk faktor sosialisasi sudah dilakukan dengan baik oleh pihak Polri kepada para pelaksana dengan memberikan penyuluhan bagi pelaksana program dan kepada masyarakat dengan melaksanakan sosialisasi langsung. Ketika sosialisasi dilakukan dengan baik maka berdampak pada keberhasilan tujuan program.

c. Penerapan Aplikasi SOTO

Dalam program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) yang menjadi target sasaran adalah masyarakat. Diharapkan dengan adanya program ini dapat memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dan dapat menciptakan kemitraan yang baik dengan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat perlu mengetahui tentang adanya program SOTO ini mulai dari cara penggunaan, manfaat, tujuan dan lain-lain.

Pelaksanaan sosialisasi program SOTO memerlukan peranan penting dari Sat Binmas. Sosialisasi dilakukan secara eksternal kepada masyarakat yang menjadi target sasaran program, maupun secara internal dalam lingkup Polres Lamongan. Berdasarkan hasil wawancara dengan AKP Yanti Bekti selaku Kasat Binmas Polres Lamongan

“Sosialisasi pelaksana itu dari Satbinmas ya ke sekolah-sekolah ke objek vital, antusias ya lumayan. Kita *download* aplikasi bareng dengan masyarakat, sosialisasi cara pakainya bagaimana, kalo nongkrong dengan masyarakat ya kadang kita ajak ngobrol santai terus ya kasih info tentang aplikasi ini” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

a) Internal

- 1) Melakukan install dan unduh secara bersama anggota Polres Lamongan;
- 2) Selalu mengingatkan dan melatih pemahaman anggota tentang program SOTO;

- 3) Melaksanakan pelatihan ringan dan sosialisasi saat apel serta pada setiap kesempatan agar anggota benar-benar sehati dalam mendukung layanan masyarakat ini;
- 4) Memberikan *punish* dan *reward* bagi anggota yang tidak melaksanakan respon panggilan dari program SOTO dengan cepat;
- 5) Sirine dan alarm dari program SOTO dapat di dengar melalui *handphone* seluruh anggota termasuk Kapolres.

Menurut AKP Yanti Bekti ada poin penting yang sangat penting untuk dilakukan yaitu pelatihan anggota Kepolisian dalam menanggapi laporan dari program SOTO.

“Pelatihan itu penting untuk mengetahui seberapa cepat respon kita terhadap program SOTO, paling tidak kita latihan sebulan sekali dengan anggota yang terkait dengan program SOTO ini dengan cara membuat suatu skenario tindak kriminal lalu melakukan panggilan *Panic Button*, kita lihat seberapa cepat anggota kita merespon, mengingat kita punya beban waktu 5-10 menit untuk tiba di lokasi” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

“Optimalisasi program SOTO terus dilakukan Polres Lamongan, selain penyempurnaan aplikasi, kesigapan anggota juga diasah. Karena itu, Kapolres Lamongan, AKBP Judo Nusa Putra, selalu memberikan pelatihan dan simulasi pada anggota dengan kejutan panggilan *Panic Button* dari program SOTO misalnya.

Seperti pada beberapa hari yang lalu, Selasa 4/17, seluruh anggota melakukan simulasi di kawasan Alun-alun Lamongan. Dalam tempo singkat, anggota reskrim, polsek maupun unit iden datang ke lokasi, “Panggilan *Panic Button* dari program SOTO itu tidak ada yang tahu kalau latihan, supaya semua sigap,”ujarnya,

Kepercayaan masyarakat terhadap program SOTO dan polisi semakin membaik, pasca banyak masalah bisa diatasi dengan panggilan tombol darurat atau *Panic Button* yang ada pada program

SOTO. Hal itu terbukti karena hampir setiap hari setidaknya dua panggilan *Panic Button* dari masyarakat secara langsung, “Anggota sekarang sudah terbiasa dengan panggilan itu karena banyak kejadian nyata. Mereka langsung terjun ke lokasi tanpa harus diperintah lagi,” Ucapnya.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pelatihan program SOTO rutin dilakukan. Kapolres Lamongan membuat suatu skenario panggilan program SOTO tanpa sepengetahuan personel agar bisa melihat kesigapan para personel dalam merespon panggilan, mengingat Kepolisian Resort Lamongan mempunyai target untuk sampai dilokasi kejadian dalam waktu 5-10 menit.

b) Eksternal

- 1) Membuat video sosialisasi untuk disebar di media internet;
- 2) Membuat iklan dan disebar di media cetak;
- 3) Membuat dan memasang pamphlet, baliho, banner, dan spanduk;
- 4) *Police Goes to Campus* dalam rangka sosialisasi program SOTO;
- 5) Penerangan masyarakat di radio;
- 6) Acara jagongan dan silaturrohmi dengan masyarakat;
- 7) Mendirikan stand program SOTO di acara Minggu pagi di Alun-alun
- 8) Binmas wajib sambang desa di warga kelurahan masing-masing;

9) *Press Release*;

10) Mengundang perwakilan pengusaha seperti toko emas, swalayan, *mall*, hotel dan penginapan, dll.

Menurut Tita salah satu masyarakat Lamongan, program SOTO telah di sosialisasikan di tempat-tempat ramai seperti acara Minggu pagi di Alun-alun Lamongan.

“tau sih waktu lagi lari pagi di Alun-alun, ada stand Polres yang mensosialisasikan program SOTO gitu, tapi ya agak ngga konsen dengerin soalnya sambil lari, pokoknya programnya tentang aplikasi yang dipake kalo lagi butuh pertolongan dari polisi gitu” (wawancara dengan Tita di Alun-alun pada hari Minggu, 29 April 2018 di Lamongan)

Dari penjelasan yang telah dijelaskan oleh kedua sumber tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan sosialisasi program SOTO baik secara internal maupun eksternal telah dilakukan. Simulasi yang dilakukan secara rutin tanpa sepengetahuan anggota kepolisian dianggap menjadi poin penting untuk mengetahui seberapa tanggap anggota Polres Lamongan terhadap panggilan program SOTO, masyarakat pun bisa mengetahui informasi program SOTO melalui iklan yang dipasang oleh Polres Lamongan pada tempat-tempat strategis seperti Alun-alun, media cetak, selebaran dan lain-lain.

Program SOTO merupakan sebuah inovasi Kepolisian Resort Lamongan yang berbasis aplikasi di *Android* dan bisa di *download* oleh seluruh masyarakat Lamongan melalui *Playstore*. Berikut ini merupakan tampilan utama aplikasi SOTO:



*Gambar 6 : Tampilan utama aplikasi SOTO.
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018*

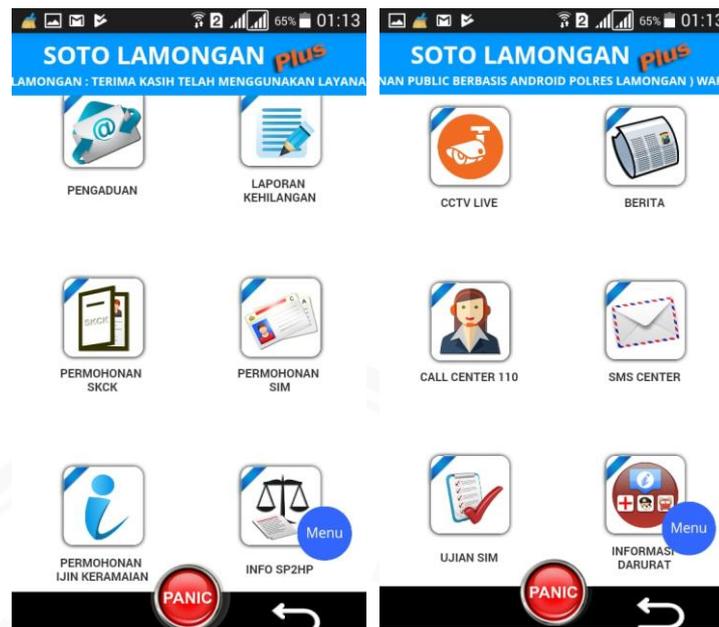
“Di tampilan utamanya ada LOGIN dengan mengisi alamat email yang aktif dan password jika sudah pernah mendaftar dan memiliki akun, kalau belum pernah daftar ya daftar dulu dengan klik disini untuk registrasi itu” (wawancara dengan AKP Yanti Bekt selaku Kasat Binmas Polres Lamongan pada 25 April 2018 di Polres Lamongan)

Gambar diatas merupakan tampilan utama program SOTO. Terdapat logo bertuliskan SOTO Lamongan dan pilihan *Login* bagi masyarakat yang telah registrasi pada aplikasi SOTO yang terdahulu dan pilihan registrasi untuk masyarakat yang ingin mendaftar jika belum pernah menggunakan program SOTO.

Gambar 7 : Tampilan registrasi identitas aplikasi SOTO
 Sumber : Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

“yang terbaru saat ini adalah *upload* foto, kalau mau daftar harus *upload* foto pengguna nya dulu, jadi anggota polisi bisa menemukan pelapor dengan mudah pada saat di tempat kejadian” (wawancara dengan AKP Yanti Bekti selaku Kasat Binmas Polres Lamongan pada 25 April 2018 di Polres Lamongan)

Bagi masyarakat yang akan melakukan registrasi, wajib mengisi nama lengkap, no ktp, alamat, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, pekerjaan, email yang aktif beserta password, meng *upload* foto dan menunggu verifikasi dari Polres Lamongan untuk kemudian dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Gambar 8 : Tampilan menu layanan SOTO Lamongan
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

“Setelah *Login* atau daftar nanti langsung masuk ke menu utamanya, disitu bisa pilih pengaduan, laporan kehilangan, permohonan SKCK, permohonan SIM, dll. Atau pakai *Panic Button* tapi kalau cuma laporan yang ngga darurat cukup pencet pengaduan saja, kalau yang darurat sekali bisa langsung pencet *Panic Button*” (wawancara dengan AKP Yanti Bekti selaku Kasat Binmas Polres Lamongan pada 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Pada tampilan menu terdapat 13 fitur pilihan yang dapat digunakan oleh masyarakat Lamongan, yaitu misal pengaduan yang bisa digunakan jika masyarakat ingin melaporkan suatu kejadian yang tidak terlalu darurat misal kemacetan atau kejadian yang tidak membahayakan. Hingga masyarakat juga bisa membaca berita seputar Lamongan melalui News. Pelayanan Polri bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengetahui prosedur atau biaya mengurus surat seperti SKCK, SIM dan surat-surat lain yang berhubungan dengan Kepolisian Resort Lamongan. Secara bentuk, *Panic Button* terlihat berbentuk bulat berwarna merah dan

berbeda dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan *Panic Button* merupakan fitur layanan unggulan Program SOTO, dimana masyarakat yang membutuhkan bantuan polisi dengan segera bisa menekan tombol tersebut dan pihak kepolisian Resort Lamongan akan menghampiri lokasi pelapor melalui *GPS*.



Gambar 9: Tampilan fitur Pengaduan pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Pada fitur pengaduan masyarakat yang ingin melaporkan segala permasalahan seperti kemacetan atau hal-hal yang tidak terlalu darurat yang intinya memerlukan kehadiran dan penanganan oleh polisi, masyarakat tinggal mengisi di kolom pengaduan dan melampirkan foto kejadian tersebut. Laporan pengaduan online tersebut secara sistem langsung mengirim notifikasi kepada petugas maupun admin operator yang berada di ruang *Command Center*, kemudian akan diteruskan dengan tindakan kepolisian setelah di verifikasi kebenaran laporan tersebut, dibawah komando Kasat masing-masing.

22:33 4G

SOTO LAMONGAN Plus
(SOTO LAMONGAN : TERIMA KASIH T)

Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan

*Tanda merah tidak boleh dikosongkan, harus di isi.
Sebelum mengisi registrasi ini, lengkapi data-data pribadi anda di menu PROFILE.
Beberapa data Laporan ini akan di ambil dari data PROFILE anda.*

Nama Lengkap (*)
MUS MULYADI

Jenis Kelamin (*)
LAKI - LAKI

Warga Negara (*)
WNI Menu

MUS MULYADI
PILKADA 103 hari lagi PANIC ↶

*Gambar 10: Tampilan Laporan Kehilangan pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018*

Pada fitur Laporan Kehilangan, masyarakat yang kehilangan barang seperti halnya KTP, SIM, ATM, dll yang berkaitan dengan surat-surat/dokumen dapat membuat laporan kehilangan secara Online dengan mengisi form yang ada di aplikasi SOTO Lamongan, setelah semua data diisi secara otomatis sistem mengirim notifikasi antrian dan persyaratan yang perlu di bawa untuk proses selanjutnya pada email dan pada aplikasi pemohon, selanjutnya untuk datang ke Polres Lamongan sambil membawa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan sehingga pada saat tiba di polres penertiban STLK (Surat Tanda Laporan Kehilangan) langsung bisa diterima.

22:33

SOTO LAMONGAN Plus
(SOTO LAMONGAN : TERIMA K

Surat Keterangan Catatan Kepolisian
*Tanda merah tidak boleh dikosongkan, harus di isi.
Sebelum mengisi registrasi ini, lengkapilah data-data pribadi anda di menu PROFILE.
Beberapa data SKCK akan di ambil dari data PROFILE anda.*
Tanggal : 16 March 2018

Nama Lengkap
MUS MUYADI

Jenis Kelamin
LAKI - LAKI

Kewarganegaraan
WNI

Agama
MUS MUYADI
PILKADA 103 hari lagi

Menu

PANIC

Gambar 11 : Tampilan Permohonan SKCK Online pada aplikasi SOTO

Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Fitur Permohonan SKCS Online, masyarakat dapat mengisi form yang ada di aplikasi SOTO, setelah semua data diisi secara otomatis sistem mengirim notifikasi antrian dan persyaratan yang perlu dibawa untuk proses selanjutnya pada email dan pada aplikasi pemohon, selanjutnya untuk datang ke Polres Lamongan sambil membawa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan, proses selanjutnya sidik jari yang ada di Polres Lamongan, sehingga pada saat tiba di ruang pelayanan tidak menunggu lama langsung proses kemudian membayar pnbp dan menerima hasil SKCK nya.



Jenis Keramaian dan Persyaratannya

A. IJIN KERAMAIAAN

Dasar :

Juklap Kapolri No. Pol / 02 / XII / 95 tentang perijinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat Dalam hal ini kegiatan yang dimaksud adalah :

1. Pentas musik band / dangdut
2. Wayang Kulit
3. Ketoprak
4. Dan pertunjukan lain

PERSYARATAN :

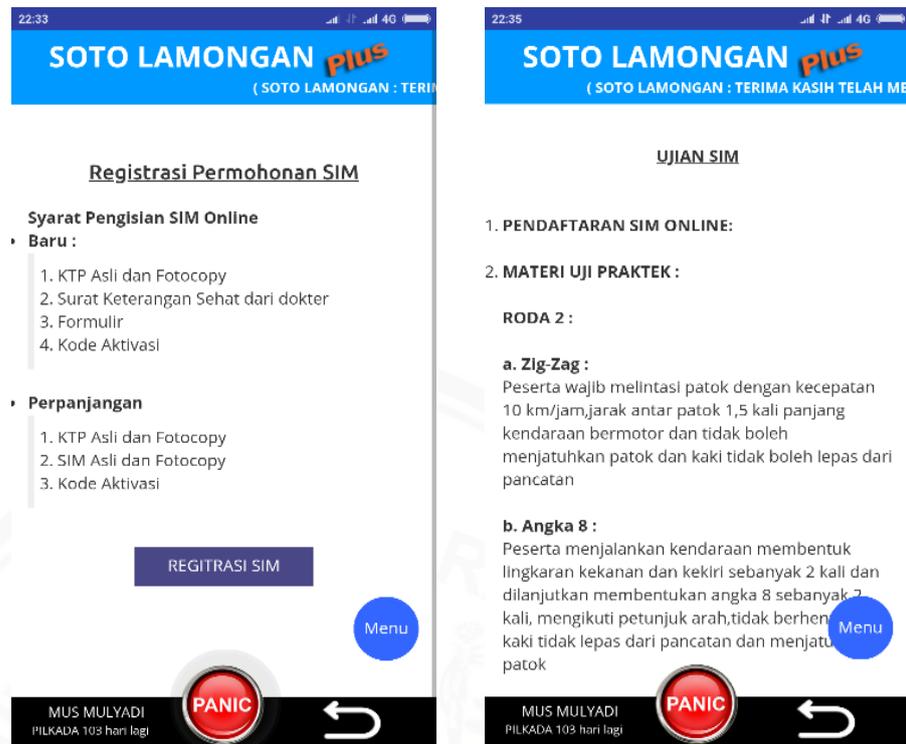
1. Ijin keramaian yang mendatangkan massa 300 - 500 orang (Kecil)
 - a. Surat Keterangan dari kelurahan Setempat
 - b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang punya Hajad sebanyak 1 (satu) Lembar
 - c. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) yang punya hajad sebanyak 1 (satu) Lembar



Gambar 12 : Tampilan Permohonan Ijin Keramaian Online pada aplikasi SOTO

Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Fitur Permohonan Ijin Keramaian Online, masyarakat dapat mengisi form yang ada di aplikasi SOTO, setelah semua data diisi secara otomatis sistem mengirim notifikasi antrian dan persyaratan yang perlu dibawa untuk proses selanjutnya pada email dan pada aplikasi pemohon, selanjutnya untuk datang ke Polres Lamongan sambil membawa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan. Sehingga pada saat tiba di Polres penerbitan Surat Ijin Keramaian langsung bisa diterima.



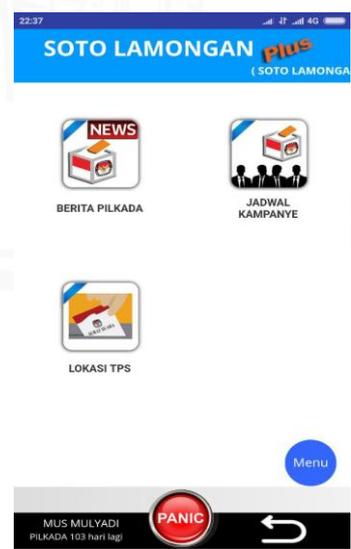
*Gambar 13: Tampilan Permohonan SIM Online pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018*

Permohonan SIM Online, masyarakat dapat mengisi form yang ada di aplikasi SOTO, setelah semua data diisi dan dikirim secara otomatis sistem mengirim notifikasi antrian dan persyaratan yang perlu dibawa untuk proses selanjutnya pada email dan pada aplikasi pemohon, petugas operator (admin) akan merespon permohonan tersebut pada saat pemohon datang ke SATPAS POLRES Lamongan, selanjutnya apabila pemohon SIM baru langsung mendapat nomor antrian ujian teori tanpa perlu mendaftar ulang di Satpas, sedangkan perpanjangan SIM akan mendapat nomor antrian masuk ruang foto tanpa perlu mendaftar ulang.



Gambar 14 : Tampilan SP2HP Online pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018
SP2HP Online, bagi masyarakat yang ingin mengetahui

perkembangan penyidikan perkara yang dilaporkannya (SP2HP) dapat mengakses aplikasi SOTO pada menu Info SP2HP dengan memasukkan data pencarian yang berdasarkan nomor SP2HP, setelah data diisi masyarakat akan mengetahui laporan perkembangannya.



Gambar 15 : Tampilan Update Pilkada pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018



Fitur Update Pilkada terdiri dari beberapa menu yaitu:

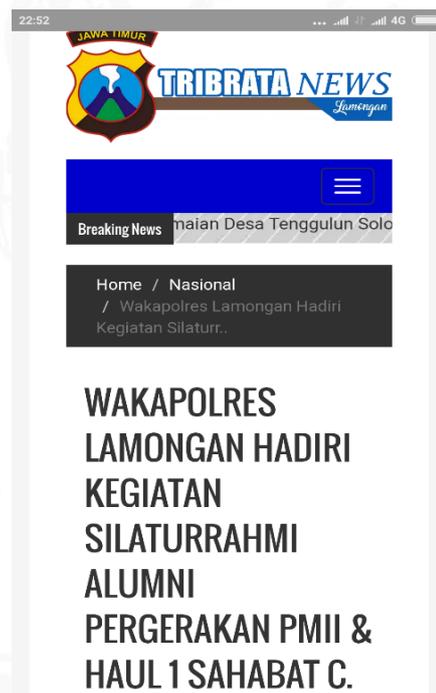
1. Berita Pilkada, berita pilkada merupakan informasi terkait kegiatan kampanye maupun berita lain yang berkaitan dengan kegiatan Pilkada yang ada di Kabupaten Lamongan.
2. Jadwal Kampanye, merupakan informasi rencana kegiatan kampanye dari masing-masing Pasang Calon di wilayah Kabupaten Lamongan.
3. Lokasi TPS, menu pemberitahuan jumlah seluruh TPS yang ada di Kabupaten Lamongan, lengkap dengan koordinat GPS, dengan harapan masyarakat dapat mengetahui lokasi TPS terdekat.
4. *Count Down* hari H pelaksanaan pemungutan suara pada Pemilu Pilkada Jatim.



Gambar 16 : Tampilan E-Government pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

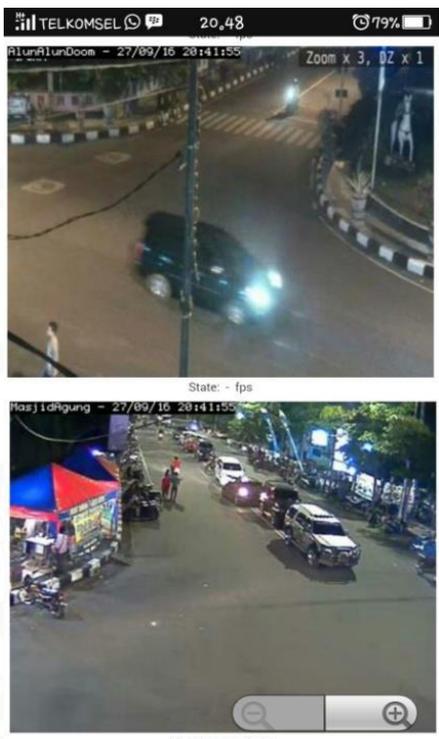
Fitur E-Government merupakan menu pelayanan online Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan yang terdiri dari:

1. PEMKAB LAMONGAN
2. Perijinan
3. LPSE
4. Pengadilan Negeri (SIPP)
5. KODIM
6. E-PBB



Gambar 17 : Tampilan News pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

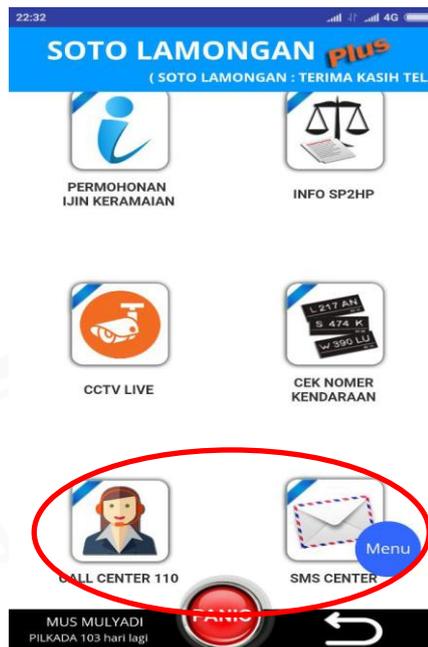
Fitur *News*, bagi masyarakat yang ingin mengetahui berita dan perkembangan terbaru bisa mengakses langsung menu *news* yang berada di aplikasi SOTO.



Gambar 18 : Tampilan CCTV Live pada aplikasi SOTO
 Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Fitur CCTV Live, masyarakat dapat mengakses CCTV perkembangan *Traffic* (arus lalu lintas, rawan laka, dan rawan macet) dan object vital (pasar/pertokoan, Rumah Sakit Muhammadiyah, Bank BRI, Bank Daerah Lamongan) serta object wisata sehingga masyarakat mengetahui perkembangan arus lalulintas atau perkembangan situasi terbaru.





Gambar 19 : Tampilan Layanan Call Center dan SMS Center pada aplikasi SOTO

Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Call Center dalam aplikasi SOTO Lamongan sama seperti telfon pada umumnya secara langsung tertuju pada Operator/Admin yang ada di Ruang COMMAND CENTER. Masyarakat bisa menanyakan kesulitan apa yang ada dalam aplikasi tersebut, serta bisa juga untuk laporan pengaduan secara cepat. Sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa maksimal dengan adanya Call Center.

SMS Center dalam aplikasi SOTO Lamongan sama seperti sms pada umumnya secara langsung tertuju pada Operatot/Admin yang ada di Ruang COMMAND CENTER. Masyarakat bisa menanyakan kesulitan apa yang ada dalam aplikasi tersebut, serta bisa juga untuk laporan pengaduan cepat. Sehingga pelayanan kepada masyarakat bisa maksimal dengan adanya SMS Center.

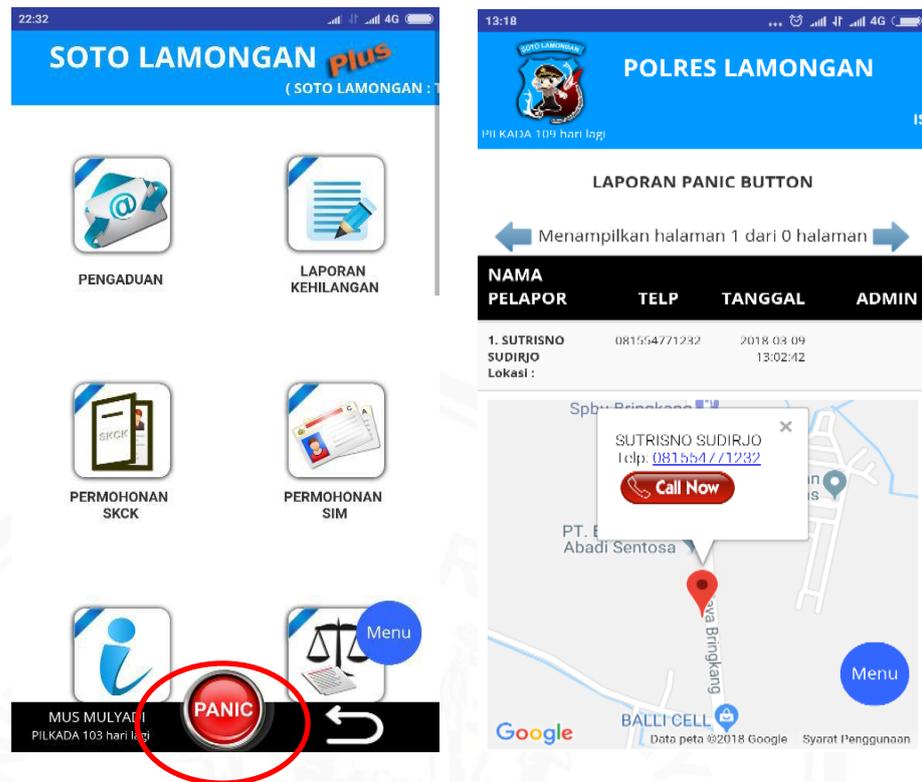


Gambar 20 : Tampilan Layanan Informasi Darurat pada aplikasi SOTO

Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Layanan Informasi Darurat terdiri dari:

1. Peta Lokasi Kantor Kepolisian Wilayah Hukum Polres Lamongan
2. Peta Lokasi Kantor Instansi Pemerintahan dan Rumah Sakit Kabupaten Lamongan
3. Call Center Kantor Kepolisian Wilayah Hukum Polres Lamongan
4. Call Center Kantor Instansi Pemerintahan dan Rumah Sakit Kabupaten Lamongan



Gambar 21 : Tampilan Panic Button pada aplikasi SOTO
 Sumber: Playstore (keyword SOTO Lamongan), 2018

Fitur *Panic Button* adalah fitur dimana masyarakat yang mengalami tindak kejahatan atau kekerasan, masyarakat bisa menekan fitur *Panic Button* yang ada di Aplikasi SOTO Lamongan. Apabila aplikasi *Panic Button* tersebut digunakan maka secara otomatis mengirimkan koordinat dan lokasi ke server di ruang *COMMAND CENTER* (termonitor melalui Google Maps). Dan pada *Smart Phone* seluruh petugas Polri yang sudah terinstal aplikasi khusus petugas, menerima notifikasi yang terdekat dengan TKP otomatis akan berbunyi alarm dan menerima koordinat lokasi kejadian, serta seluruh mobil patroli (sudah dilengkapi dengan Tablet *Android* terinstal Aplikasi) sehingga dengan cepat mendatangi tempat kejadian.

Pelaksanaan program SOTO juga ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, yakni:

a. Perangkat keras/lunak

1. GPS Shabara:

- a) 1 Ranmor Patroli Shabara Polsek Jajaran
- b) 5 mobil sedan Patroli Shabara Polsek jajaran

2. *Panic Alarm*

- a) 1 *server*+1 monitor
- b) 3 *CPU* komputer+6 monitor
- c) *HP Android* yang telah menginstal aplikasi SOTO

3. Petugas di lapangan:

- a) 15 unit Ranmor R.2 masing-masing 6 unit untuk anggota kepolisian terdekat
- b) 29 unit *Handy Talky* (HT) masing-masing 25 unit untuk Binmas
- c) Senjata laras panjang

b. Petugas Piket CC/Operator:

- 1. Monitor 1: Operator 1
- 2. Monitor 2: Operator 2
- 3. Monitor 3: Operator 3
- 4. Monitor 4: Operator 4

“operasionalnya mudah dipahami sama anggota, jadwal piketnya jelas, alat penunjangnya juga terpenuhi. Sebenarnya ya sama aja kayak kalo kita lagi penyelidikan atau pengamanan di TKP aja, bedanya ini laporannya dari aplikasi bukan dari acara biasanya yang masyarakat datang ke kantor polisi, jadi kita lebih cepet aja tanggapnya” (wawancara dengan Brigadir Mus Mulyadi, 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Operasionalisasi program SOTO telah disusun secara jelas agar pelaksanaannya tidak berbelit sehingga bisa memberikan pelayanan keamanan dan ketertiban yang maksimal kepada masyarakat. Pada saat masyarakat menekan tombol darurat atau *Panic Button* akan terdengar di seluruh *handphone* anggota kepolisian dan laporan akan diterima oleh petugas CC. Kemudian petugas CC melaporkan situasi menggunakan HT kepada seluruh anggota polisi terdekat.

d. Hasil Capaian Program SOTO

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ekonomi yang pesat telah menimbulkan berbagai masalah yang beragam dalam masalah keamanan, ketertiban, dan pelayanan masyarakat, khususnya pada daerah seperti Lamongan, yang mana dapat kita lihat banyak kejadian tindak kejahatan dan permintaan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai macam penyebab salah satunya adalah pelayanan pihak kepolisian kepada masyarakat yang cenderung masih bergerak sendiri-sendiri atau belum terintegrasi dengan baik padahal jika dibandingkan dengan permasalahan masyarakat yang kompleks tentunya pelayanan pihak kepolisian menurut pandangan masyarakat menjadi berbelit-belit dan kurangnya ketanggapan (*Quick*

Response) serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pihak kepolisian maupun dari faktor-faktor yang lainnya. Dalam hal ini pihak kepolisian harus selalu dituntut untuk dapat meningkatkan upaya dalam pelayanan prima pada masyarakat dan membangun kemitraan masyarakat, sehingga diperlukan adanya berbagai inovasi yang bertujuan menyelesaikan berbagai permasalahan yang sedang terjadi. Dengan mempertimbangkan beberapa persoalan tersebut pihak kepolisian Resort Lamongan membuat program SOTO yang bertujuan menyelesaikan berbagai macam persoalan dan mencapai tujuan Polres Lamongan.

Program SOTO disambut antusias oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari data tabel di bawah ini:

PELAYANAN	TAHUN			JUMLAH PENGGUNA
	2016	2017	* 2018	
PENGADUAN	199	144	13	356
KEHILANGAN	134	271	58	463
SKCK	219	547	38	804
IJIN KERAMAIAAN	53	52	6	111
SIM	316	651	26	993
SP2HP	218	461	31	710
PANIC BUTTON	372	143	41	556
NEWS	777	2043	233	3053
CCTV LIVE	285	2227	155	2667
SIPP	0	359	77	436
E-GOVERNEN	0	566	143	709
E-PBB	263	406	60	729
Jumlah Total Pengguna				11.487

Tabel 3.: Hasil capaian program SOTO

Sumber: Binmas Polres Lamongan, 2018

Keterangan *): Tahun 2018 bulan Januari-Maret

Seiring dengan makin dipahami manfaat program SOTO bagi masyarakat, pada awalnya yang menekan tombol darurat atau *Panic Button* masih bertujuan coba-coba karena keingintahuan akan hal baru dalam pelayanan Kepolisian Resort Lamongan, perkembangan terakhir sudah dimanfaatkan untuk yang benar-benar membutuhkan atau dalam keadaan darurat.

“dari tahun 2016 program ini dibuat, sudah ada 60.000 pengunduh diantarnya 30 yang aktif. Aktif dalam melihat berita yang di update program SOTO ini ataupun aktif dalam pelaporan pengaduan. Sementara sekitar 2000 pengguna yang sudah menggunakan program ini untuk mengurus SIM, SKCK dan lain sebagainya” (wawancara dengan Bripda Pipin Nuryanti selaku petugas *Command Center* pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan)

“hasil yang kita tangani dari gangguan keamanan bisa ditangani dengan cepat, kalau dari Binmas yang pasti ya hubungan dengan masyarakatnya bisa terjalin ya, masyarakat sekarang lebih kooperatif buat melapor, ya buktinya dengan laporan yang masuk, SOTO kuncinya ya di masyarakat, masyarakat *download*, masyarakat lapor, kita tindak lanjuti” (wawancara dengan AKP Yanti Bakti Kasat Binmas Polres Lamongan, pada 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Panggilan program SOTO pun tidak hanya untuk penanganan tindak kejahatan saja, kasus diluar itupun akan serius ditangani. Salah satunya gangguan keamanan lingkungan, kemacetan, jukir atau parkir liar dan lain sebagainya yang dapat mengancam kewanitaan warga. Jumlah panggilan SOTO untuk pelayanan SIM dan SKCK yang paling banyak.

2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)

a. Faktor Pendukung dalam pelaksanaan program SOTO

Dalam tahap implementasi kebijakan atau program tentu juga sangat membutuhkan dukungan dari berbagai pihak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebuah kebijakan atau program tidak akan berjalan dengan maksimal jika tidak ada dukungan dari berbagai pihak. Faktor pendukung bisa bersifat internal maupun eksternal. Begitupun sebaliknya, implementasi kebijakan atau program tidaklah berjalan sempurna, tetapi ada hambatannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada implementasi program SOTO ini juga terdapat faktor pendukung dan penghambat. Berikut ini beberapa hal yang menjadi pendukung dari program SOTO:

1) Partisipasi Masyarakat

Program SOTO ditujukan kepada masyarakat Lamongan yang membutuhkan bantuan polisi dengan segera. Tentu dalam menjalankan program ini diperlukannya partisipasi dan antusias masyarakat sangat diperlukan, meskipun awalnya masyarakat sempat ragu untuk menggunakan program SOTO. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Brigadir Mus Mulyadi:

“target sasaran kita kan masyarakat, kita sosialisasi terus masyarakat *download*. Tujuannya agar masyarakat merasa aman, kalo ada kejadian jangan panik tinggal pencet aja ngga usah ragu. Beberapa masyarakat yang lapor awalnya banyak yang ragu, takut salah informasi. Tapi kita berusaha meyakinkan masyarakat buat ngga takut, jangan ragu untuk

masyarakat yang melapor” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan)

Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan program SOTO, mengingat masyarakatlah yang menjadi sasaran utama dalam program ini. Berdasarkan wawancara dengan Mas Yudi selaku pegawai *Alfamart*:

“waktu itu polisinya sosialisasi program ini, kita dijelasin caranya pakai aplikasi ini, jadi ngerasa aman kalau waktu jaga malam di toko, kan kalau malam biasanya rawan perampok”

Partisipasi masyarakat dalam program SOTO juga bisa dilihat dari kolom komentar di *Playstore Android*:



Gambar 22: Komentar masyarakat pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore

2) Karakteristik Wilayah Lamongan

Faktor pendukung lain dalam pelaksanaan program SOTO ini adalah karakteristik wilayah Lamongan yang menguntungkan. Kabupaten Lamongan terdiri dari 27 kecamatan yakni, Kecamatan Babat, Kecamatan Bluluk, Kecamatan Brondong, Kecamatan Deket, Kecamatan Glagah, Kecamatan Kalitengah, Kecamatan Karangbinangun, Kecamatan Karanggeneng, Kecamatan Kedungpring, Kecamatan Kembangbahu, Kecamatan Lamongan, Kecamatan Laren, Kecamatan Maduran, Kecamatan Mantup, Kecamatan Modo, Kecamatan Ngimbang, Kecamatan Paciran, Kecamatan Pucuk, Kecamatan Sambeng, Kecamatan Sarirejo, Kecamatan Sekaran, Kecamatan Solokuro, Kecamatan Sugio, Kecamatan Sukodadi, Kecamatan Sukorame, Kecamatan Tikung, Kecamatan Turi.

Rata-rata pada 27 kecamatan terdapat Polres terdekat yang siap menangani panggilan dari program SOTO, sehingga jarak tempuh tidak terlalu jauh sehingga beban 10 menit yang diberikan kepada polisi untuk mendatangi TKP bisa terpenuhi. Seperti yang diungkapkan AKP Yanti Bekti:

“Program SOTO bisa berjalan dengan baik di Lamongan bisa dibilang karena karakteristik wilayah yang menguntungkan. Kabupaten Lamongan terdiri dari 27 Kecamatan yang rata-rata terdapat kantor polisi yang siap menangani jika ada panggilan dari program SOTO”
(wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

“di setiap polres yang ada di daerah Lamongan, anggota nya sudah memiliki program SOTO di hp nya jadi jika ada panggilan anggota akan sigap menanggapi laporan” (wawancara dengan Bripda Pipin Nuryanti selaku petugas *Command Center* pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan)

b. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan program SOTO

Selain adanya faktor pendukung, Polres Lamongan juga menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan program SOTO, sebagai berikut:

1. Aplikasi program yang kurang menjangkau seluruh masyarakat

Seiring dengan perkembangan teknologi semua informasi atau kebutuhan bisa diakses dengan menggunakan internet termasuk program SOTO yang bisa di *download* melalui *Smartphone Android*. Polres Lamongan belum menyediakan aplikasi ini bagi pengguna *Iphone*. Hal ini dirasa kurang menjangkau seluruh masyarakat karena hanya tersedia bagi pengguna *Android* saja, belum lagi masyarakat yang tidak menggunakan *Smartphone* belum bisa menggunakan aplikasi SOTO. Berdasarkan wawancara dengan AKP Yanti Bakti didapatkan hasil sebagai berikut:

“memang saat ini kami Cuma *launching* di *Android* saja, kita masih berusaha mengembangkan lagi, dengan menimbang beberapa hal. Program ini juga baru berjalan hampir dua tahun jadi masih kita coba kembangkan terus” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

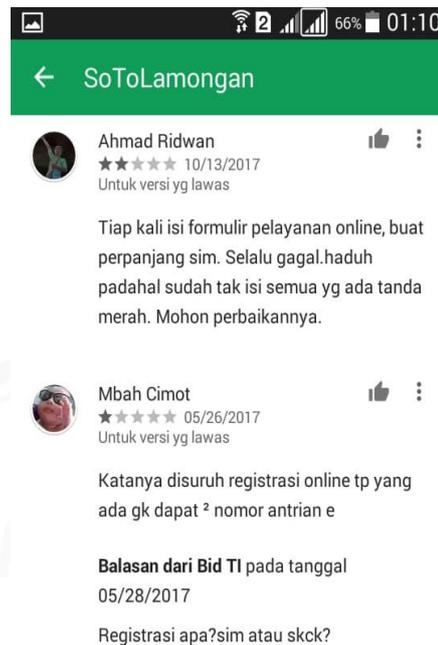
“disediakan juga lah untuk pengguna Iphone karena setau saya remaja jaman sekarang banyak yang menggunakan iphone. Saya pun kalau ingin menggunakan program ini harus meminjam hp temen saya yang *Android*” (wawancara dengan Irda selaku pengguna program SOTO pada tanggal 28 April 2018 di Polres Lamongan)

2. Keamanan Sistem

Program SOTO mempunyai *Panic Button* yang merupakan layanan unggulan dari program ini karena masyarakat cukup menekan *Panic Button* dan polisi akan hadir ke TKP kurang dari 10 menit sesuai lokasi *GPS* pelapor. Sejak awal *launching* pada bulan Agustus 2016 jumlah pengguna *Panic Button* mencapai 556 kali meskipun dari jumlah tersebut tidak semua pengguna benar-benar dalam keadaan yang darurat, seperti yang diungkapkan oleh AKP Yanti Bekti:

“Pengguna tombol *Panic Button* memang banyak, yang main-main juga banyak, pertama kali *download* langsung mencet. Terakhir kita dapet laporan dari daerah SMAN 1 ya kita tanggapi, 30 personil datang ke lokasi ya bingung pelapor nya karena cuma coba-coba, lumayan sering juga kita kejadian kayak gitu” (wawancara pada tanggal 25 April 2018 di Polres Lamongan).

Selain permasalahan yang dijelaskan oleh AKP Yanti Bekti, beberapa masyarakat mengeluh akan sistem yang masih kurang efektif dalam penggunaannya.



*Gambar 23 : Komentar Masyarakat Lamongan pada aplikasi SOTO
Sumber: Playstore*

Komentar masyarakat Lamongan pada aplikasi SOTO melalui *Playstore* dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi yang dirasa kurang aman atau efektif oleh sebagian masyarakat Lamongan.

C. Analisis Data

1. Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO)

Sebuah program atau kebijakan harus diimplementasikan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan timbul dampak setelahnya. Keberhasilan dari suatu program atau kebijakan dapat diukur dari melihat kesesuaian antar pelaksanaan dengan tujuan, desain dan sasaran dari adanya program tersebut. Charles O. Jones

mengungkapkan bahwa implementasi akan berjalan dengan baik jika terdapat ketiga aspek yaitu organisasi, penerapan (aplikasi), dan hasil capaian.

a. Organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan program SOTO

Pelaksanaan program SOTO melibatkan banyak satuan fungsi dari Polres yang di susun berdasarkan jadwal piket hingga lembaga-lembaga yang terkait. Bhabin Peka yang terdiri dari Binmas Polres bertugas melakukan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat terkait program SOTO kepada masyarakat Lamongan. Pelaksanaan program SOTO juga dibantu oleh petugas *Command Center* yang akan menerima panggilan *Panic Button* melalui monitor dan akan disampaikan kepada pihak kepolisian terdekat agar bisa segera ditangani.

Implementasi kebijakan public menurut Van Meter dan Van Horn (Leo, 2014:142-144) terdapat enam variabel yang mempengaruhi proses implementasi. Variabel tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan

Kinerja implementasi dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan yang realistis dengan rasio kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal untuk dilaksanakan di level warga, maka akan sulit

merealisasikan kebijakan public hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumber Daya

Keberhasilan suatu implementasi sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam melakukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber daya tersebut nihil, maka kinerja publik akan sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar manusia, terdapat sumber daya lain yang perlu dipertimbangkan juga, adalah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena mau tidak mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia maka menjadi persoalan untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu. Saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan yang ketat maka hal inipun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian. Hal tersebut karena kinerja implementasi akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya.

4. Sikap/kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari “atas” (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui, (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, atau permasalahan yang ingin warga selesaikan.

5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi. Semakin baik koordinasi, komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi nya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Hal terakhir yang juga perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan Van Meter dan Van Horn adalah, sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang kendali dari kegagalan implementasi kinerja. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus memperhatikan kondisi lingkungan eksternal.

Jika dikaitkan dengan teori di atas, aktor yang berperan dalam pelaksanaan program SOTO termasuk dalam variabel poin kedua yaitu sumber daya yang meliputi sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program SOTO adalah anggota kepolisian Polres Lamongan terutama Kasat Binmas, dan hal ini sesuai dengan tugas pokok kepolisian yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Pelaksanaan program SOTO bisa terlaksana dengan baik karena adanya anggaran untuk memenuhi sarana dan prasarana bagi pihak kepolisian.

Sarana dan prasarana yang diberikan kepada pihak kepolisian tersebut sangat membantu dalam menanggapi laporan masyarakat dengan cepat. Petugas kepolisian yang bertugas

melaksanakan program SOTO telah disusun secara terstruktur dan dibagi dalam jadwal piket yang dikepalai Kapolres Lamongan.

b. Interpretasi program SOTO

Pihak Polri telah melakukan bimbingan teknis kepada para petugas pelaksana program SOTO. Kejelasan tujuan dari program SOTO sudah sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan untuk faktor sosialisasi sudah dilakukan dengan baik oleh pihak Polri kepada para pelaksana dengan memberikan penyuluhan bagi pelaksana program dan kepada masyarakat dengan melaksanakan sosialisasi langsung. Ketika sosialisasi dilakukan dengan baik maka berdampak pada keberhasilan tujuan program.

Konsep dari program ini pertama di sosialisasikan pada agustus 2016, untuk pertama kali nya program SOTO diluncurkan oleh Kapolres AKBP JUDA NUSA PUTRA. *Launching* ini sebagai titik awal adanya implementasi program SOTO. Terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam implementasi suatu program. Widodo (2007) menyebutkan tentang beberapa tahapan tentang proses implementasi kebijakan publik yang terdiri dari tahap interpretasi, tahap pengorganisasian dan tahap aplikasi.

Indiahono, (2009:48) menyatakan bahwa setiap kebijakan akan dapat terlaksana dengan baik jika terjadi komunikasi dan sosialisasi yang efektif antara pelaksana diperlukan sebuah komunikasi yang baik, jelas dan terarah. Komunikasi dan sosialisasi

yang efektif berdampak pada keberhasilan implementasi program. Komunikasi yang dijalankan oleh pelaksana merupakan bentuk penyampaian informasi dalam pelaksanaan program. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Charles O. Jones (Widodo, 2009:90) bahwa dalam tahap interpretasi terjadi penjabaran dari kebijakan yang abstrak ke petunjuk pelaksanaan/teknis dengan melakukan proses komunikasi dan sosialisasi dengan para pelaksana.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa komunikasi dan sosialisasi yang terjadi dalam pelaksanaan program SOTO yang menyangkut pihak internal dan eksternal dapat dijelaskan sesuai dengan teori proses implementasi kebijakan dari Jones dalam Widodo yang telah disebutkan sebelumnya. Kesimpulan dari teori tersebut bahwa proses komunikasi kebijakan/program sangat diperlukan transmisi perintah dan sebuah kejelasan tujuan dalam program. Dua hal ini berguna agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif antara pembuat kebijakan/program, para pelaksananya dan kelompok sasaran sehingga dapat menghindari distorsi dan kesalahpahaman informasi dalam implementasi program.

Implementasi program SOTO membutuhkan komunikasi, bentuk komunikasi yang dilakukan melalui pertemuan awal antara Polri dengan para stakeholder yang menjadi pelaksana program di lapangan. Pemberian sosialisasi merupakan bentuk pertemuan awal

yang dilakukan pihak Kepolisian, lalu selanjutnya dengan pemberian bimbingan teknis kepada para pelaksana program. Para petugas diberikan bimbingan teknis dalam menginput data berkas, dan menggunakan aplikasi atau situs yang terhubung dengan seluruh SKPD, serta mengenai pelaksanaan kegiatan yang mendukung keberhasilan program SOTO. Hal lain yang dilakukan yakni adanya pertemuan-pertemuan koordinasi antara pihak Kepolisian dengan pelaksana program secara berkala, dengan waktu pertemuan yang sering tidak terjadwal. Namun komunikasi dengan masyarakat masih belum intens dilakukan.

Hal lain yang dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program SOTO yakni sosialisasi dapat dilakukan secara variatif dapat melalui *banner*, media massa, ataupun selebaran yang dibagikan acak kepada masyarakat.

c. Pelaksanaan program SOTO

Pelaksanaan sosialisasi program SOTO baik secara internal maupun eksternal telah dilakukan. Simulasi yang dilakukan secara rutin tanpa sepengetahuan anggota kepolisian dianggap menjadi poin penting untuk mengetahui seberapa tanggap anggota Polres Lamongan terhadap panggilan program SOTO, masyarakat pun bisa mengetahui informasi program SOTO melalui iklan yang dipasang oleh Polres

Lamongan pada tempat-tempat strategis seperti Alun-alun, media cetak, selebaran dan lain-lain.

Pelaksanaan program SOTO merupakan program Kepolisian Lamongan yang dilaksanakan untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam pelaksanaan program ini juga dibutuhkan partisipasi masyarakat untuk tidak ragu melaporkan suatu gangguan yang sedang terjadi di masyarakat atau membuat pengaduan jika ada oknum yang mencoba melakukan pungutan liar. Menurut pengamatan peneliti, program SOTO ini telah terselenggara dengan baik, artinya bahwa program SOTO telah dilakukan dengan perencanaan yang baik serta diimplementasikan pula dengan baik.

Pelaksanaan program SOTO ini berjalan dengan baik karena perencanaan yang dilakukan oleh Kepolisian Resort Lamongan dilaksanakan dengan baik. Mengingat perencanaan yang baik bisa menunjang kegiatan pelaksanaan atau implementasi dan apakah program ini mendapat respon yang positif juga dari masyarakat. Jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Jones dalam Widodo (2006:89) yang menyatakan bahwa dalam aktifitas implementasi terdapat 3 pilar aktifitas dalam mengoperasikan program itu sendiri yang terdiri dari interpretasi, pengorganisasian dan pelaksanaan

1. Tahap interpretasi merupakan tahap penjabaran suatu kebijakan-kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum dan kebijakan strategis (*strategic policy*) dan kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional (*operational policy*). Kebijakan umum strategis diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) yang dibuat bersama-sama antara lembaga legislatif dan eksekutif. Kebijakan manajerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala daerah dan kebijakan teknis operasional diwujudkan dalam kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah. Aktivitas interpretasi tadi tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan mengkomunikasikan kebijakan (sosialisasi).
2. Tahap pengorganisasian. Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya yang kompeten dan berkualitas. Yang terdiri dari;
 - a. Pelaksana program, pelaksana program sangat tergantung kepada jenis program yang akan dilaksanakan, menetapkan pelaku progra, serta

menetapkan tupoksi serta tanggung jawab pelaksana program.

- b. Sumber Daya Peralatan dan Keuangan, adalah sumber anggaran dan peralatan yang dibutuhkan dalam melaksanakan sebuah program.
 - c. Penetapan Manajemen Pelaksanaan Program, dalam hal ini lebih ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah program.
 - d. Standar Prosedur Operasi. Setiap melaksanakan kebijakan atau program perlu ditetapkan *Standart Operating Procedur* (SOP) sebagai pedoman, petunjuk, tuntunan dan referensi bagi para pelaku program agar mereka mengetahui yang harus disiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya dan hasil apa yang ingin dicapai dari pelaksanaan program/kebijakan tersebut.
 - e. Penetapan Jadwal Kegiatan, jadwal pelaksanaan itu penting, tidak saja dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan sebuah program/kebijakan.
3. Tahap Pelaksanaan/Aplikasi, tahap ini merupakan tahap penerapan terencana proses implementasi program/kebijakan ke dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan

perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahap yang telah disebutkan sebelumnya.

Dari ketiga pilar aktivitas implementasi ini peneliti menggunakan ketiga pilar tersebut untuk menganalisis pelaksanaan atau implementasi program SOTO. Namun pada tahap pengorganisasian peneliti hanya menggunakan 3 poin dari 5 poin karena implementasi sebuah program bisa dianalisis dari tugas poin tersebut sebagai berikut:

1. Tahap interpretasi. Program SOTO berangkat dari beberapa poin yang melandasi terbentuknya program ini, yakni;
 - a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2001 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Nawa Cita Presiden poin pertama “*Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara*”
 - c. Perkap 23 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor;
 - d. Program Kerja 100 hari Kapolri Tahun 2016;

Dari poin diatas pihak kepolisian menyadari tugasnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dan dituntut untuk meningkatkan upaya dalam pelayanan prima pada masyarakat dan membangun kemitraan

dengan masyarakat, sehingga diperlukan adanya berbagai inovasi yang bertujuan menyelesaikan persoalan yang terjadi di masyarakat dan memberikan rasa aman kepada masyarakat.

2. Tahap pengorganisasian. Dalam hal ini organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program SOTO, adapun pengorganisasian dalam pelaksanaan atau implementasi menurut Jones terdiri dari :

- a. Pelaksana Program. Pelaksana program SOTO merupakan pihak kepolisian yang berkompeten dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dan tentunya mempunyai tupoksi yang sesuai dengan program. Kepolisian Lamongan mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan dengan baik pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka peningkatan mutu pelayanan prima kepada masyarakat. Seluruh anggota Kepolisian Resort Lamongan terlibat dalam pelaksanaan program SOTO terutama Kasat Binmas dan operator Command Center. Operator Command Center merupakan pilar utama yang harus segera bergegas merespon panggilan SOTO dengan durasi waktu 5-10 menit untuk mendatangi TKP. Operator Command Center terdiri dari anggota kepolisian yang bertugas

melaksanakan TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara).

- b. Sumber Daya Keuangan dan Peralatan, dalam pelaksanaan implementasi program, sumber daya keuangan merupakan salah satu aspek yang harus dipersiapkan dengan baik. Hal ini karena setiap kegiatan yang berkaitan dengan program tertentu membutuhkan anggaran. Proses implementasi program tidak akan berjalan dengan optimal jika anggaran yang diperlukan mengalami kesulitan. Pelaksanaan program SOTO ini cukup murah karena disebarkan melalui *Playstore* yang bisa didapatkan masyarakat secara gratis.
- c. Penetapan Manajemen Pelaksana Program. Pada pelaksanaan atau implementasi program SOTO ini melibatkan beberapa bagian internal di Kepolisian Resort Lamongan. Tetapi penanggung jawab utama ini adalah Kapolres Lamongan. Pelaksana di lapangan merupakan anggota kepolisian terdekat yang sedang bertugas. Koordinasi pelaksanaan program SOTO juga telah disusun secara terstruktur dan jelas, dikepalai oleh Bag. Ops dan Kapolres Lamongan penanggung jawab pelaksanaan program.

3. Tahap Pelaksanaan Aplikasi, seperti yang dijelaskan sebelumnya dalam pelaksanaan program SOTO ini, Kepolisian Resort Lamongan melaksanakan program dengan tujuan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat terutama mencegah adanya pungutan liar dan meningkatkan mutu pelayanan prima sehingga bisa menjalin kemitraan dengan masyarakat. Kepolisian Resort Lamongan memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan menciptakan aplikasi SOTO yang bisa di *download* melalui *Playstore/Android*. Aplikasi ini berfungsi untuk melaporkan suatu kejadian baik itu laporan lalu lintas, kehilangan ataupun tindakan kriminal. Masyarakat juga bisa membuat pengaduan jika ada oknum-oknum yang mencoba melakukan pungutan liar. Bahkan masyarakat bisa mendapat informasi seputar kepolisian dan berita Lamongan, bahkan jika memang dalam keadaan darurat masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk meminta bantuan pihak kepolisian, dengan cara menekan tombol darurat atau *Panic Button*. Sesudah itu pihak kepolisian memeriksa lokasi pelapor dengan melacak lokasi melalui *GPS* handphone pelapor, dan pihak kepolisian akan mendatangi lokasi TKP dengan target kurang dari 10 menit. Dalam pelaksanaan program SOTO pihak kepolisian yang bertugas dilapangan adalah anggota kepolisian terdekat.

Apabila ada panggilan dari program SOTO secara otomatis alarm akan terdengar di seluruh handphone anggota kepolisian sehingga semua anggota kepolisian bisa mendengar. Setelah laporan masuk dan lokasi pelapor telah diketahui, petugas Comman Center akan menyampaikan laporan dan lokasi *Panic Button* kepada anggota polisi yang dekat dengan lokasi pelapor melalui *Handy Talky* (HT) agar dapat ditindak lanjuti dengan menyesuaikan laporan yang diterima.

Selain itu masyarakat juga bisa menggunakan fitur lain seperti mengetahui segala kegiatan Polres Lamongan melalui Lamongan News, mengetahui segala bentuk proses dan biaya pelayanan Polri mulai dari SKCK, Izin, SIM, dan masyarakat juga bisa ikut memantau CCTV yang sudah di pasang di tempat-tempat tertentu.

d. Hasil capaian pelaksanaan program SOTO

Panggilan program SOTO pun tidak hanya untuk penanganan kasus pungutan liar saja, kasus diluar itupun akan serius ditangani. Salah satunya gangguan keamanan lingkungan, kemacetan, jukir atau parkir liar dan lain sebagainya yang dapat mengancam kewanarman warga. Jumlah panggilan SOTO untuk pelayanan SIM dan SKCK yang paling banyak.

Pelaksanaan implementasi program tentunya mempunyai tujuan, dan memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pelaksana program atau kelompok sasaran maupun bagi keduanya. Pelaksanaan program SOTO yang dilaksanakan oleh Kepolisian Resort Lamongan ini diharapkan bisa meminimalisir terjadinya pungli yang dilakukan oleh oknum-oknum nakal dan bisa mengurangi angka kriminalitas di Lamongan, selain itu juga meningkatkan upaya pelayanan prima sehingga dapat membangun kemitraan dengan masyarakat. Di sisi lain pihak kepolisian tidak bisa melaksanakan program SOTO jika tidak ada partisipasi masyarakat. Semakin berkembangnya masyarakat membuat pihak kepolisian kesulitan untuk mengawasi pergerakan masyarakat. Diharapkan agar masyarakat tidak ragu melapor jika melihat atau mengetahui gangguan keamanan yang terjadi di masyarakat, sehingga pihak kepolisian bisa dengan sigap menyelesaikan masalah yang sedang terjadi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, program SOTO diharapkan bisa menciptakan kemitraan yang saling menguntungkan bagi pelaksana program dan kelompok sasaran.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program SOTO oleh Kepolisian Resort Lamongan

a. Faktor-faktor pendukung pelaksanaan program SOTO

Untuk dapat mencapai tujuan suatu implementasi program, tentu ada beberapa hal yang ikut mendukung. Hal ini biasa disebut faktor pendukung. Untuk implementasi program SOTO ini ditemukan faktor pendukungnya pada saat melakukan penelitian.

1. Partisipasi Masyarakat

Faktor pendukung yang ditemukan pada saat melakukan penelitian tentang pelaksanaan program SOTO ini adalah adanya partisipasi. Dalam Soenarko (200:186) menyatakan bahwa faktor-faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan sebuah program maupun kebijakan, yaitu:

- a. Persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat.
- b. Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu.
- c. Pelaksanaan haruslah mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran.
- d. Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan.
- e. Pembagian kekuasaan yang efektif dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.
- f. Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan.

Soenarko menyatakan bahwa terdapat 6 hal yang menjadi faktor pendukung dari suatu implementasi program/kebijakan. Partisipasi masyarakat dalam program SOTO jika dikaitkan dengan pendapat Soenarko maka termasuk pada poin pertama, yakni persetujuan,

dukungan dan kepercayaan masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat terlihat pada program ini. Masyarakat aktif memberikan laporan jika melihat gangguan yang sedang terjadi di masyarakat seperti tindakan kriminal atau memberi pengaduan seperti adanya pungutan liar. Tentu partisipasi masyarakat menjadi indikator yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu program. Masyarakat yang antusias dapat diartikan bahwa masyarakat menerima dan ikut mendukung program ini.

2. Karakteristik Wilayah

Faktor karakteristik wilayah dalam implementasi program SOTO jika dikaitkan dengan teori Soenarko terdapat pada poin ke 5 yakni pembagian kekuasaan yang efektif dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan. Karakteristik wilayah Kabupaten Lamongan terdiri dari 27 kecamatan yakni, Kecamatan Babat, Kecamatan Bluluk, Kecamatan Brondong, Kecamatan Deket, Kecamatan Glagah, Kecamatan Kalitengah, Kecamatan Karangbinangun, Kecamatan Karanggeneng, Kecamatan Kedungpring, Kecamatan Kembangbahu, Kecamatan Lamongan, Kecamatan Laren, Kecamatan Maduran, Kecamatan Mantup, Kecamatan Modo, Kecamatan Ngimbang, Kecamatan Paciran, Kecamatan Pucuk, Kecamatan Sambeng, Kecamatan Sarirejo, Kecamatan Sekaran, Kecamatan Solokuro, Kecamatan Sugio, Kecamatan Sukodadi, Kecamatan Sukorame, Kecamatan Tikung,

Kecamatan Turi. Rata-rata pada 27 kecamatan terdapat Polres terdekat yang siap menangani panggilan dari program SOTO, sehingga jarak tempuh tidak terlalu jauh sehingga beban 10 menit yang diberikan kepada polisi untuk mendatangi TKP bisa terpenuhi.

b. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan program SOTO

Untuk dalam mencapai keberhasilan dari suatu program, tidak hanya faktor pendukung saja yang perlu diperhatikan. Faktor yang menjadi penghambat atau kendala tentu perlu diperhatikan juga dengan baik. Faktor penghambat merupakan hal yang harus segera dapat ditemukan solusinya agar tidak menjadi hambatan yang serius dalam implementasi program sehingga tujuan dari program ini tidak dapat tercapai.

1. Aplikasi yang kurang menjangkau seluruh masyarakat

Pada pelaksanaan implementasi suatu program, sarana merupakan suatu hal yang harus diperhatikan agar dapat menjalankan suatu program secara efektif. Soenarko (2000:186) mengemukakan bahwa kegagalan pelaksanaan program maupun kebijakan itu dapat disebabkan oleh beberapa masalah, masalah-masalah yang dimaksud antara lain:

- a. Teori yang menjadi dasar kebijakan itu tidak tepat, karenanya harus dilakukan reformulasi terhadap kebijakan tersebut.
- b. Sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif.
- c. Sarana ini mungkin tidak atau kurang dipergunakan sebagaimana mestinya.
- d. Isi dari kebijakan itu bersifat samar-samar.

- e. Ketidakpastian faktor intern dana atau faktor ekstern.
- f. Kebijakan yang ditetapkan itu mengandung banyak lubang dalam pelaksanaan kurang memperhatikan masalah-masalah teknis.
- g. Adanya kekurangan akan terjadinya sumber-sumber pemabantu (waktu, uang, dan sumber daya manusia).

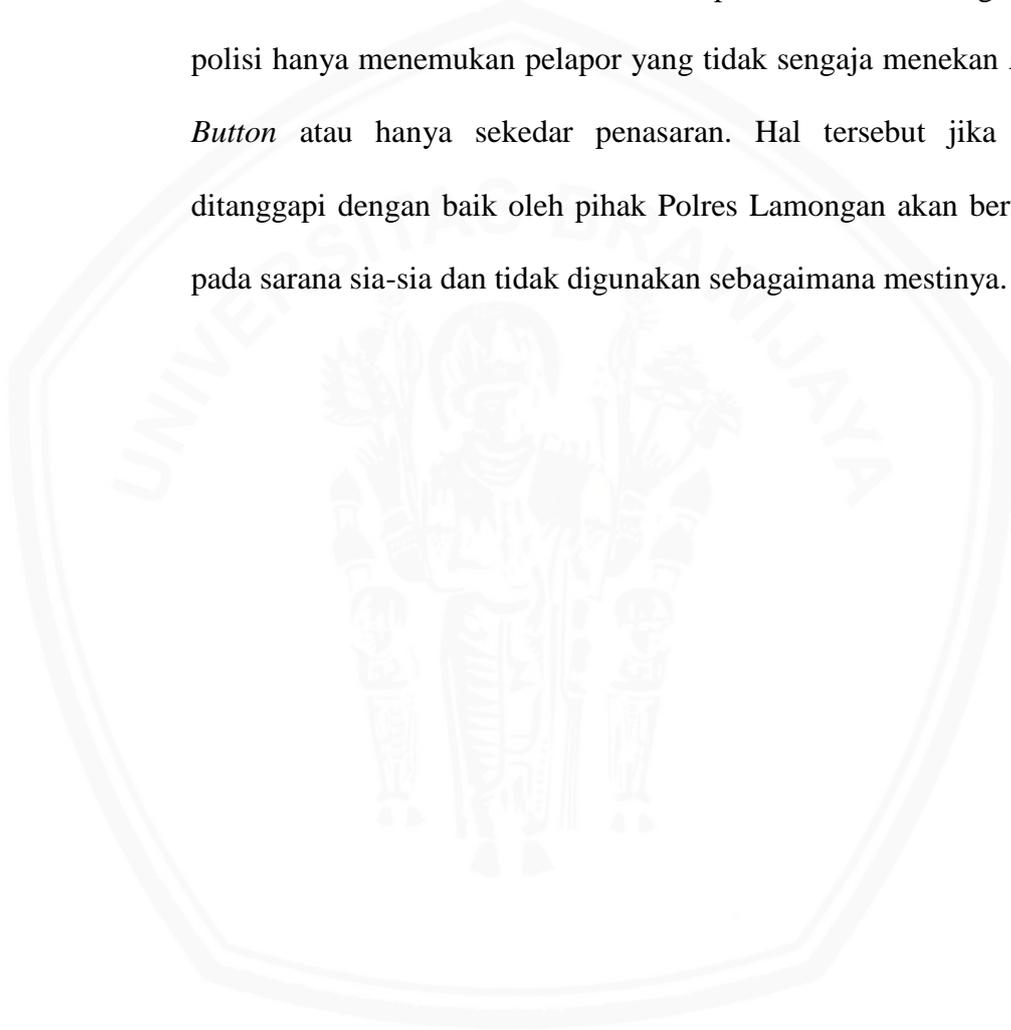
Soenarko mengemukakan bahwa terdapat 7 hal yang dapat menjadi hambatan dalam suatu implementasi program atau kebijakan. Hambatan mengenai sarana program jika dihubungkan pendapat Soenarko, maka masuk dalam poin b atau poin kedua yakni sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif. Program SOTO yang di *download* melalui *Smartphone Android* saja dirasa kurang efektif karena tidak menjangkau seluruh masyarakat, pengguna *Smartphone* tidak hanya dari *Android* saja.

2. Keamanan Sistem

Keamanan sistem juga merupakan salah satu yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan suatu program, mengingat program aplikasi SOTO juga berbasis aplikasi, sehingga harus diperhatikan dari segi keamanan aplikasi sehingga bisa digunakan sebagaimana mestinya. Dari teori Soenarko diatas, menyatakan bahwa terdapat 7 poin yang dapat menjadi kendala dalam suatu pelaksanaan program. Hambatan keamanan sistem sehingga tidak dipergunakan sebagaimana mestinya jika dihubungkan dengan teori Soenarko termasuk pada poin C yakni sarana ini mungkin tidak atau kurang dipergunakan sebagaimana mestinya. Dari pendapat Soenarko dapat terlihat bahwa sarana yang dipergunakan dalam implementasi

program harus digunakan sebagaimana mestinya, sesuai manfaat dan tujuan dibentuknya suatu program.

Program SOTO banyak menerima laporan pengguna tombol darurat atau *Panic Button* yang berarti menandakan pelapor melihat atau berada dalam suatu masalah. Akan tetapi setelah mendatangi TKP, polisi hanya menemukan pelapor yang tidak sengaja menekan *Panic Button* atau hanya sekedar penasaran. Hal tersebut jika tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak Polres Lamongan akan berujung pada sarana sia-sia dan tidak digunakan sebagaimana mestinya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian terkait Implementasi Program Sistem Operasional Terpadu Online (SOTO) sebagai upaya pencegahan pungutan liar:

SOTO merupakan suatu program aplikasi yang diciptakan oleh Kepolisian Resort Lamongan dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam pelaksanaannya, aktor yang berperan dalam program ini adalah anggota kepolisian itu sendiri dan petugas operator Command Center yang juga beranggoatakan anggota kepolisian itu sendiri yang bertugas memantau aplikasi SOTO, Binmas yang bertugas mensosialisasikan program SOTO kepada masyarakat.

Pelaksanaan program SOTO dilaksanakan secara terstruktur dalam skema operasionalisasi. Masyarakat yang melapor akan diterima langsung oleh operator dan akan disiarkan melalui *Handy Talky* (HT) yang bisa didengar langsung oleh seluruh anggota Kepolisian Resort Lamongan, dan anggota kepolisian terdekat langsung mendatangi lokasi pelapor dalam target waktu kurang lebih 10 menit untuk sampai di TKP dan menindak lanjuti sesuai dengan kejadian yang terjadi.

Hasil yang telah dicapai oleh program SOTO pada saat ini dapat dilihat melalui antusias masyarakat yang *mendownload* aplikasi ini, dan aktif melaporkan suatu kejadian yang terjadi sehingga bisa diselesaikan dengan cepat melalui aplikasi ini. Beberapa contoh kasus yang telah diselesaikan dapat dilihat melalui portal berita yang telah terhubung dalam aplikasi tersebut.

Partisipasi masyarakat dan karakteristik wilayah Lamongan menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program ini. Jika masyarakat aktif melaporkan setiap kejadian yang mengganggu keamanan dan ketertiban termasuk adanya pungli, pihak kepolisian bisa menangani masalah tersebut dengan cepat. Wilayah Lamongan juga mempengaruhi kinerja Kepolisian Resort Lamongan. Wilayah Lamongan mempunyai 27 kecamatan yang hampir rata-rata memiliki kantor polisi yang bisa menangani kejadian jika pelapor berada di sekitar sehingga target waktu 10 menit menuju lokasi bisa tercapai.

Faktor penghambat dalam program ini adalah aplikasi yang kurang menjangkau dan keamanan sistem yang masih kurang. Program SOTO hanya bisa di *download* oleh pengguna *Smartphone Android* dan belum tersedia bagi pengguna *Iphone* dan pengguna *handphone* konvensional. Keamanan sistem juga dirasa masih kurang aman, mengingat banyak kejadian masyarakat yang tidak sengaja memencet layanan *Panic Button* dan memanggil pihak kepolisian.

B. Saran

1. Sosialisasi program SOTO sebaiknya dilakukan tidak hanya tentang penjelasan program saja, tetapi bisa dilakukan dengan memberi pelatihan kepada masyarakat yang lebih detail lagi terutama bagi masyarakat yang tidak memahami operasional teknologi atau *handphone*.
2. Pihak Kepolisian Resort Lamongan memberikan penjelasan tentang tujuan, manfaat program tersebut. Mengingat masih ada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut karena rasa penasaran saja, dan menindak tegas masyarakat yang memberikan informasi palsu kepada pihak kepolisian sehingga program ini bisa berjalan sesuai dengan manfaat dan tujuannya.
3. Pada saat ini program SOTO hanya ditujukan kepada pengguna *Smartphone Android* saja. Akan lebih baik lagi jika program ini disediakan bagi pengguna *Smartphone* lain juga seperti *Iphone*, dan juga diperlukan inovasi lain bagi masyarakat yang tidak menggunakan *Smartphone* sama sekali.
4. Keamanan sistem yang perlu ditingkatkan lagi seperti menambahkan pin yang hanya diketahui oleh pemilik akun aplikasi, sehingga dalam penggunaannya tidak sembarang orang yang menggunakan aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib dan Tarigan, Antonius. 2000. Artikulasi Konsep Implementasi: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya, *Jurnal Implementasi Kebijakan*, 1 (1) : 11 13
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Budiharto, Widodo. 2014. *Teori dan Implementasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Chandler, Ralph C, and Plano, Jack C. 1982. *Public Administration Dictionary*. New York: John Wiley & Sons.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Denhardt, Janet dan Denhardt, Robert. 2003. *New Public Service: Serving, Not Streeing*. New York: Sharpe. Inc
- Dimock, Dimock & Koenig. 1960. “*Public Administration*”. RENEHART and Coy. Inc., New York
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Press
- Felix, A.Nigro dan Lioyd, G.Nigro. 1999. *Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Ilmu Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi 2. Jakarta: Erlangga
- J. Setiadi, Nugroho, SE., MM. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi unuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Jeong, Kukhwang. 2007. *E-Government: The Road to Innovation*. Korea: Asisten Media
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta: ANDI

- Jones, Charles O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Karjad. 1976. *Hubungan Polri dengan Masyarakat*. 18(4):380-384
- Kuhn, Thomas.S. 1993. *Peran Paradigma Sebagai Revolusi Sains*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Margono, Drs. S. Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Meter, Donald Van, dan Carl Van Horn. 2014. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework dalam Administration and Society*. London: Sage
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Third Edition. USA: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Mindarti, Lely Indah. 2007. *Revolusi Administrasi Publik: Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*. Malang: Banyumedia
- Moleong, Lexy J. 2012. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Edisi 3. Cetakan 5. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Neuman, M Lawrence. 2003. *Social Research Methods (Qualitative and Quantitative Approaches)*. USA
- Noor, Any. 2013. *Manajemen Even*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. *“Teori Administrasi Publik”*, Bandung: CV Alfabeta
- Rasyid. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya
- Rewansyah, Asnawi. 2010. *Reformasi Birokrasi dalam Rangka Good Governance*. Yusaintanas Prima: Jakarta
- Rowley, J. 2006. *An Analysis of The E-Service Literature: Towards A Research*. Internet Research. 16(3) : 339 359
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama

- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sjamsuddin, AR. 2006. *Metode Penelitian Bahasa*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Soenarko, H. 2000. *Public Policy, Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisa, Kebijakan Pemerintah*. Surabaya: Universitas Airlangga Press
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suryana. 2009. *Program Pengembangan Usaha Ternak Sapi Potong Berorientasi Agribisnis dengan Pola Kemitraan*. Kalimantan Selatan: Balai Pengkajian Teknologi Pertanian
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutarno. 2012. *Serba-serbi Manajemen Bisnis*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN
- Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung, Mandala. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta: UI Press
- Ucok Suyono, Yoyok. 2013. *Hukum Kepolisian: Kedudukan Polri dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan UUD 1945*. Yogyakarta: Laksbang Grafika
- Wahab, SA. 2001. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wajong, J. 1975. *“Administrasi Keuangan Daerah”* (Cetakan IV). Jakarta : Ichtiar
- Wijaya, Sischa. 2010. *Implementasi Program Akselerasi Transformasi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kepolisian Resort)* [Skripsi]. Malang: Ilmu Adiminstrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang Press

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28G ayat 1

Undang-undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002, pasal 1 ayat 5

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1971 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi

Perkap Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor Pasal 6

<http://ombudsman.go.id/index.php/component/tags/tag/48-maladministrasi.html>, di akses pada tanggal 22 Desember 2017 pukul 08.00

<https://www.timesindonesia.co.id/read/139166/20161222/144844/satgas-saber-pungli-lamongan-dikukuhkan.html>, di akses pada tanggal 22 Desember 2017 pukul 23.00