

**PENGEMBANGAN INOVASI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN  
ELEKTRONIK DAN KAMTIBMAS AKURAT (SIPEKA) DI KABUPATEN  
INDRAGIRI HULU RIAU**

**Oleh : Zella Septiriandi (1601121999)**

**zella.septiriandi1999@student.unri.ac.id**

**Pembimbing : Dr. Adianto., S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

***Abstract***

*People who still stutter using technology so that there are still many who do not understand online service procedures through the application of electronic service information systems and accurate kamtibmas (SIPEKA) ranging from the process of completing the registration biodata, the next process manually to complaints of incidents beyond the expectations of the community in Indragiri Hulu district so that the community still takes care of police documents manually. The purpose of this research is to find out the development of innovation through the application of Electronic Service Information System and Accurate Kamtibmas (SIPEKA) in indragiri hulu district. After knowing this, the personnel of human resources related in the field of police is expected to be able to develop service innovations in the police department of Indragiri Hulu district resort. The study uses the theory of innovationowens, steinhoff and stoner (2018) U.S.AHA developed the idea of innovation that can include the effort of organizational change in four dimensions namely personnel dimensions, structural dimensions, task dimensions, technological dimensions. This study uses qualitative method with phenomenological approach. Informants in this study are the chief of police indragiri hulu district, paur public relations along with the implementing staff of electronic service information system application and accurate kamtibmas (SIPEKA). The informant was taken using snowball sampling. Data collection is done by observation, interview, documentation and literature studies. Analyze data using linear and hierarchical approaches. Halis research shows that there is still a lack of approach to the people of indragiri hulu district both in terms of socialization to the community, the introduction of the benefits of service innovation, to coaching the community in using online service innovations based on smartphones.*

***Keyword : Keywords: Development, Service Innovation, Electronic Service Information System Application And Accurate Kamtibmas (SIPEKA).***

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kota Rengat merupakan ibu kota Kabupaten Indragiri Hulu yang mulai berkembang, salah satu faktanya ialah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan wujud dari era globalisasi yang membutuhkan kecepatan dan kemudahan dalam mendapat berbagai kebutuhan dan pelayanan, sesuai dengan misi dari kabupaten indragiri hulu yang salah satunya yakni “Memberdayakan kekuatan ekonomi yang berbasis kerakyatan melalui peningkatan kualitas dan kapasitas manajemen, permodalan, produksi dan peningkata kemampuan dalam mengakses sumber-sumber bahan baku, teknologi, pasar dan faktor lainnya”, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menuntut pemerintah Kota Rengat agar dapat menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dengan transparan, akuntabel, cepat berkualitas dan dapat di akses oleh seluruh masyarakat.

Inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat atau di singkat dengan (SIPEKA) merupakan terobosan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dalam bidang pelayanan dokumen kepolisian atau pengaduan berbagai kejadian maupun tindakan kejahatan di tengah masyarakat di Kabuaten Indragiri Hulu, melaui aplikasi ini juga di harapkan peran aktif dari masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu, tidak hanya untuk pendaftaran dokumenp-dokumen Kepolisian melinkan pengaduan yang bersifat dadakan. Tidak hanya terlepas dari itu, fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi sipeka bisa menambah pengetahuan masyarakat pada umunya yang hanya mengenal sisi negatif dari penggunaan teknologi android namun melalui aplikasi ini masyarakat juga merasa di lindungi oleh beberapa personil Kepolisian yang bertugas di bidang bahbinkamtibmas di seluruh penjuru daerah kawasan Kabupaten Inndragiri Hulu.

Berikut ini adalah fitur layanan di dalam aplikasi SIPEKA sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Fitur Pelayanan Aplikasi SIPEKA Di Polres KabupatenIndragiri Hulu**

| NO | JENIS PELAYANAN   | KETERANGAN   |
|----|---|--|
| 1  | TOMBOL PANIK<br>(DARURAT)<br>       | Tombol utama yang berfungsi pengaduan darurat dari masyarakat yang membutuhkan pertolongan secara akurat |
| 2  | TOMBOL<br>PENGADUAN<br>             | Tombol pengaduan masyarakat bersifat sosialisasi anntara pengguna dan pelaksana                          |
| 3  | TOMBOL IZIN<br>KERAMAIAAN<br>     | Tombol yang berfungsi pengurusan surat izin melakukan perkumpulan khalayak ramai                         |
| 4  | TOMBL<br>PENDAFTARAN SIM<br>      | Tombol yang berfungsi pendaftaran penerbitan maupun perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)              |
| 5  | TOMBOL<br>PENDAFTARAN<br>SKCK<br> | Tombol yang berfungsi pendaftaran penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)                  |
| 6  | TOMBOL<br>SP2HPONLINE<br>         | Tombol pendaftaran penerbitan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP)                |

Sumber : Polres Kabupaten Indragiri Hulu 2020

Berdasarkan pemaparan tabel diatas menguraikan tentang fitur atau tombol pelayanan yang ada didalam aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat di era globalisasi. Fitur tersebut memiliki fungsi-fungsi yang berbeda seperti tombol panik yang menjadi keunggulan dari aplikasi SIPEKA merupakan fitur utama yang berfungsi besar untuk masyarakat kabupaten indragiri hulu sebagai pengaduan akurat sekaligus menjadi tanggapan secara langsung bagi personil Kepolisian Kabupaten Indragiri Hulu di setiap Kecamatan hingga di pelosok desa. Kemudian fitur-fitur tersebut merupakan diferensiasi inovasi polres kabupaten indragiri hulu terhadap pelayanan online di polres daerah lain, seperti: tombol pengaduan, tombol pendaftaran pembuatan surat izin keramaian, tombol pendaftaran penerbitan SIM, tombol pendaftaran pembuatan SKCK, dan tombol pembuatan SP2HP

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Bahwa globalisasi informasi telah menempatkan indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan informasi dan transaksi elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan teknologi informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa, bahwa perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah memengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru. Berikut ini data pengguna aplikasi SIPEKA dari tahun 2019-2020 :

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Pengguna Aplikasi SIPEKA**  
**(Selesai) Di Polres Kabupaten Indragiri**  
**Hulu**

| No | Jenis pelayanan                            | Pelayanan dari tanggal 01 oktober 2019 s/d 10 september 2020 | Keterangan |
|----|--|--|------------|
| 1  | Pendaftaran pembuatan surat izin keramaian | 10 orang   | Selesai    |
| 2  | Pendaftaran sim                            | 408 orang  | Selesai    |
| 3  | Pendaftaran skck                           | 230 orang  | Selesai    |
| 4  | Pendaftaran sp2hp online                   | 31 orang   | Selesai    |
|    | Jumlah                                     | 679 orang  |            |

*Sumber : Polres Kabupaten Indragiri Hulu 2020*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi SIPEKA di Polres Kabupaten Indragiri Hulu mulai dari pelayanan pembuatan surat izin keramaian, SIM, SKCK, hingga pembuatan SP2HP. Diperoleh melalui fakta dilapangan sejak tanggal 01 oktober 2019 s/d 10 september 2020 yang telah berhasil atau selesai mendapatkan pelayanan secara *online* hingga melanjutkan proses selanjutnya secara manual pengurusan dokumen negara di kepolisian yang berjumlah 679 orang. Pada tabel diatas juga bisa dilihat bahwa masih sangat sedikit masyarakat yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu yang melakukan pengurusan dokumen negara di institusi Kepolisian Indragiri Hulu, maka masih sangat dibutuhkan pendekatan kepada masyarakat untuk mengenal hingga merasakan secara langsung kemudahan pelayanan Kepolisian yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu yang lebih baik.

**Tabel 1.3**

## Rekapitulasi Pengguna Aplikasi SIPEKA (Belum Selesai) Di Polres Kabupaten Indragiri Hulu

| No | Jenis pelayanan                            | Pelayanan dari tanggal 01 oktober 2019 s/d 10 september 2020 | Keterangan            |
|----|--|--|-----------------------|
| 1  | Pendaftaran pembuatan surat izin keramaian | 15 orang   | Belum Selesai(Proses) |
| 2  | Pendaftaran sim                            | 118 orang  | Belum Selesai(Proses) |
|    |  | 1 orang  | -                     |
| 3  | Pendaftaran skck                           | 30 orang   | Belum Selesai(Proses) |
| 4  | Pendaftaran sp2hp online                   | 20 orang   | Belum Selesai(Proses) |
|    | Jumlah                                     | 184 orang  |                       |

Sumber : Polres Kabupaten Indragiri Hulu 2020

Berdasarkan pemaparan tabel diatas bahwa jumlah pengguna yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi SIPEKA di Polres Kabupaten Indragiri Hulu mulai dari pelayanan pembuatan surat izin keramaian, SIM, SKCK, hingga pembuatan SP2HP di peroleh melalui fakta dilapangan sejak tanggal 01 oktober 2019 s/d 10 september 2020 yang masih dalam proses (belum selesai) berjumlah 184 orang. Hal ini tentu menjadi permasalahan tersendiri bagi Polres Kabupaten Indragiri Hulu dikarenakan perlu adanya upaya interaksi langsung kepada masyarakat baik untuk pengolah aplikasi di dalam instansi kepolisian maupun untuk bagian Hubungan Kepada Masyarakat (HUMAS) terkait untuk memperkenalkan secara langsung kegunaan aplikasi SIPEKA.

Dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya efektifitas sistem pelayanan berbasis aplikasi online di Polres Kabupaten Indragiri Hulu (1 tahun) belakangan ini dikarenakan masyarakat yang masih kurang memahami aplikasi SIPEKA, sehingga masih banyak masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu melakukan pengurusan dokumen Kepolisian melalui sistem manual.

| No | Jenis pelayanan                | Pelayanan dari tanggal 01 oktober 2019 s/d 10 september 2020 | Keterangan |
|----|--------------------------------|--|------------|
| 1  | Pembuatan surat izin keramaian | 354 orang  | Selesai    |
| 2  | Pembuatan sim                  | 12.721 orang   | Selesai    |
| 3  | Pembuatan skck                 | 7.983 orang  | Selesai    |
| 4  | Pembuatan sp2hp                | 540 orang  | Selesai    |
|    | Jumlah                         | 21.598 orang   |            |

Sumber : Polres Kabupaten Indragiri Hulu 2020

Berdasarkan pemaparan tabel diatas dari hasil pengamatan hingga wawancara bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu yang melakukan penerbitan dokumen Kepolisian secara manual di Polres Kabupaten Indragiri Hulu, dilihat dari masyarakat yang secara langsung datang ke Polres melakukan penebitan dokumen kepolisian hingga selesai berjumlah 21.598 orang, mulai dari penerbitan surat izin keramaian, SIM, SKCK, dan SP2HP. Mengetahui hal tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses-proses yang harus dilakukan berkaitan dengan pelayanan dalam perbandingan sistem manual dan sistem aplikasi *online* antara lain untuk mengetahui perbandingan jumlah masyarakat pengguna aplikasi SIPEKA dengan masyarakat yang datang secara langsung (manual) ke Polres Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun beberapa fenomena yang peneliti temukan yang tidak sesuai dengan harapan sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini antara lain:

1. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung
2. Belum terdapat prosedur pelayanan secara *online* melalui aplikasi SIPEKA
3. Sosialisasi aplikasi SIPEKA kepada masyarakat belum maksimal
4. Terhambat budaya kerja dalam pelaksanaan aplikasi SIPEKA
5. Masyarakat yang masih gagap teknologi sehingga masih banyak yang tidak memahami prosedur secara *online* sehingga masyarakat masih mengurus

- dokumen kepolisian secara manual
6. Kurang efisien masyarakat dalam penggunaan tombol darurat fitur yang ada di dalam aplikasi
  7. Pemohon hanya melakukan pendaftaran pengurusan dokumen Kepolisian tanpa melanjutkan proses pengurusan selanjutnya secara manual
  8. Masyarakat melakukan pendaftaran dokumen di tombol yang salah.

Sebuah inovasi pelayanan publik akan menimbulkan dampak positif bagi penerimanya, yang secara tidak langsung merasakan kemudahan mendapat pelayanan prima dari pelaksana pelayanan. Berikut keunggulan dalam menggunakan aplikasi SIPEKA adalah :

1. Mempermudah pengarsipan dokumen karena dalam bentuk *soft copy* sehingga tidak perlu lagi ruang arsip.
2. Mempermudah untuk pembuatan dokumen kepolisian dan perizinan.
3. Mengurangi biaya transportasi untuk konsolidasi data karena sudah terintegrasi.
4. Mengurangi pemakaian kertas (*Papperless*).
5. Mudah mencari data-data warga jika sewaktu-waktu di perlukan.
6. Pengoptimalan sumber daya manusia dimana dengan menggunakan aplikasi ini Sumber Daya Manusia(SDM) yang diperlukan tidak perlu banyak dan waktu untuk menyelesaikan tugas menjadi lebih cepat.

Selain itu, dalam implementasi pelayanan sistem online melalui aplikasi SIPEKA di Polres Kabupaten Indragiri Hulu akan tetap menghadapi tantangan dan hambatan yang menghampiri sebagai berikut:

1. Ketidakmampuan masyarakat menggunakan teknologi
2. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung
3. Belum disosialisasikan kepada masyarakat secara maksimal dan
4. Masih kurangnya *responsive* dari masyarakat

Salah satu masalah yang timbul biasanya di sebabkan oleh masyarakat nya sendiri, seperti ketidak mampuan masyarakat dalam mengguakan aplikasi sehingga terkadang penciptaan teknologi baru tidak memiliki manfaat bagi masyarakat. Dikarenakan ketidak mauan masyarakat dalam menggunakan teknologi inilah yang membuat masyarakat tetap berminat mendapatkan pelayanan secara manual, sehingga hal ini berkaitan dengan *responsive* masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang baru yang dilakukan oleh Polres Kabupaten Indragiri Hulu.

Jika didalam sebuah instansi terdapat hambatan dalam proses pengembangan sebuah gagasan inovasi tanpa adanya peyesuaian yang baik maka dari hambatan yang dirasakan membuat beberapa gejala yang akan di timbulkan seperti:

1. Masih banyak masyarakat melakukan pengurusan dokumen kepolisian secara manual
2. Masyarakat belum merasakan kemudahan mendapat pelayanan di Polres Indragiri Hulu
3. Belum efisien masyarakat dalam penggunaan aplikasi
4. Masih terdapat kesalahan dalam penggunaan fitur didalam aplikasi SIPEKA

Inovasi merupakan ide/gagasan sebuah instansi dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada konsumen maupun masyarakat, dibutuhkan gagasan baru sebagai terobosan untuk menciptakan sebuah pelayanan secara prima di era globalisasi semakin berkembang yang serba teknologi, maka peneliti tertarik melakkan penelitian tentang **“Pengembangan Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat(SIPEKA) Di Polres Kabupaten Indragiri Hulu”**.

### 1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengembangan inovasi melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Faktor apa saja yang menghambat

pengembangan inovasi melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat(SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengembangan inovasi melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat(SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu
2. Mengetahui faktor penghambat pengembangan inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut :

- a. Manfaat Praktis
  1. Bagi penulis untuk mengembangkan wawasan bagi penulis dan mendapatkan pengetahuan yang lebih luas mengenai budaya organisasi dan kinerja pegawai pada suatu organisasi pemerintahan
  2. Bagi instansi diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan masukan untuk dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pimpinan, agar budaya organisasi yang kuat dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja organisasi pada Polres Kabupaten Indragiri Hulu.
  3. Bagi umum hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti.
  4. Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan studi-studi lanjutan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama secara lebih mendalam.

### b. Manfaat Akademis

Kegunaan akademis secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan,dapat memberikan satu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi
2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

## 2. KONSEP TEORI

### 2.1 Inovasi

Menurut Suryani (dalam Ichwan 2018: 17), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang 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 di pasar.

Menurut Rosenfeld dan Sutarno (dalam Ichwan 2018: 23 ), 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. Namun menurut Vontana (dalam Ichwan 2018: 26), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat di perkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan

perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

## 2.2 Pengembangan Inovasi

Pengembangan gagasan inovasi menghendaki kesengajaan; diusahakan dengan maksud, tujuan dan program tertentu dan dengan suatu strategi yang kuat; bukan dengan cara-cara yang konvensional dan bersifat rutin. Pengembangan gagasan inovasi dalam pekerjaan berarti menghendaki adanya sesuatu yang baru dalam pekerjaan itu. Disebut baru karena berbeda dari hal yang telah ada sebelumnya yaitu apa saja yang belum dipahami, belum diterima atau belum dilaksanakan oleh staf meskipun mungkin hal itu bukan hal yang baru bagi pihak lain di tempat yang lain Santoso (1974).

Usaha mengembangkan gagasan inovasi itu dapat mencakup usaha perubahan organisasi dalam empat dimensi sebagaimana yang dikemukakan oleh inovasiowens, steinhoff dan stoner (dalam M. Nur Mustafa 2018: 11-12) berikut:

1. Dimensi personil. Dalam hal ini mengembangkan gagasan dapat diarahkan pada perubahan-perubahan sikap dan persepsi, penguasaan dan pengintegrasian pengetahuan, perluasan wawasan dan penghalusan pengetahuan, penggunaan pengetahuan secara bermakna, serta kebiasaan-kebiasaan berpikir produktif dan harapan-harapannya. Sehingga didalam organisasi tercipta sebuah perubahan yang bersifat usaha perubahan kepada perseorangan (individual personil) , maka memperhatikan sifat dan kebiasaan peronal dilingkungan organisasi.

2. Dimensi struktur. Usaha perubahan bisa dilakukan dengan penataan kembali sistem organisasi yang berlaku secara internal, seperti pola pengorganisasian pekerjaan, mekanisme kerja, jaringan komunikasi, hierarki manajemen dan pengawasan. Maka dalam hal ini menuntut sebuah instansi memperhatikan dan membenahan kembali sistem organisasi(struktur yang ada didalam sebuah instansi).

3. Dimensi tugas. Usaha perubahan pada

komponen ini mengarah pada penataan kembali bidang-bidang dan beban pekerjaan, wewenang, dan tanggung jawab; baik untuk tugas-tugas profesional ataupun tugas-tugas teknis. Maka peran dan fungsi perseorangan didalam instansi perlu adanya perubahan kearah yang lebih baik hingga tanggung jawab yang di percaya bisa dilaksanakan dengan baik sampai kualitas pelayanan instansi yang berkaitan bisa dikatakan secara sempurna(prima)

4. Dimensi teknologi. Perubahan dalam hal ini lebih berupa pemanfaatan fasilitas yang ada didalam instansi, baik pemanfaatan sarana pelayanan yang lama hingga pemanfaatan teknologi yang baru, karena diharapkan dengan adanya alat dan media atau bentuk perekayasaannya yang memungkinkan sifat pelayanan pekerjaan dan produktivitas organisasi menjadi meningkat.

## 2.3 Pelayanan Publik

Menurut Supriatna (dalam Dharmanu 2017: 67 ) menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Pelayanan publik Menurut Sinambela (dalam Prawira 2014: 35 ) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Boediono (dalam Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik 2015: 19) pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara .

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dimana peneliti dapat lebih mendalami pengembangan inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektroik dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) sebagai peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan fenomenologi dimana peneliti dapat mengembangkan analisis mendalam tentang fenomena dan hambatan yang terjadi di Polres Indragiri Hulu dalam pelaksanaan aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu. Alasan peneliti memilih untuk menggunakan metode kualitatif ialah untuk menjawab dari rumusan masalah di atas yang pertama bagaimana pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu dan yang kedua faktor-faktor yang menghambat pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu tersebut.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kepolisian resor kabupaten indragiri hulu yang merupakan pelaksana inovasi pelayanan melalui aplikasi SIPEKA sebagai peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan mendapat informasi dan proses layanan di Kabupaten Indragiri Hulu. Peneliti memilih lokasi penelitian karena Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu telah berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dengan terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayan yang diberikan.

#### 3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dengan informannya sebagai berikut :

- a. Kepala Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri hulu
- b. Paur Humas Polres Indragiri Hulu
- c. Bintara Administrasi (BIMIN) Polres Indragiri Hulu

d. Bintara Umum (BINUM) Polres Indragiri Hulu

e. Masyarakat (pengguna aplikasi SIPEKA)

#### 3.4 Jenis Data

- a. Data primer

Adapun responden yang diwawancara disini yaitu: Kepala Kepolisian Resor (Kapolres) Indragiri Hulu, Humas Kepolisian Resor dan staff rekan kerja sebagai pelaksana aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA), personil Kepolisian Resor Indragiri Hulu, personil Kepolisian Peranap dan Batang Peranap serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu.

- b. Data Sekunder

Data sekunder didalam penelitian ini yaitu berupa informasi mengenai pelayanan melalui aplikasi SIPEKA yang dilaksanakan oleh Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun data tersebut berupa data dari media massa yang berkaitan dengan pelayan Kepolisian Di Indragiri Hulu, jurna-jurnal, kutipan berita mengenai pelayan aplikasi SIPEKA, profil kabupaten indragiri hulu, skripsi-skripsi, Undang-Undang, dan lain sebagainya.

#### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi (Pengamatan)

Adapun hasil observasi yang didapatkan adalah peneliti mengetahui mengenai pelayanan aplikasi SIPEKA di Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu. Hasil pengamatan juga berupa data yang mana peneliti mendapati bahwa adanya pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu dan apasaja permasalahan yang terjadi dan data-data lainnya yang menyangkut tentang pelayanan kepolisian Kabupaten Indragiri Hulu. Data tersebut disusun dengan sederhana sehingga pembaca mudah untuk memahaminya.

- b. Interview (Wawancara)

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah In-depth interview. In-depth interview dilakukan penulis terhadap key-informan dan informasi lainnya di

Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu, kemudian dengan beberapa informan pelengkap lain yang mengetahui mengenai pengembangan inovasi pelayanan aplikasi SIPEKA di Kepolisian Kabupaten Indragiri Hulu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini peneliti peroleh dari dokumentasi publik yang diberikan oleh Kepolisian terkait dan beberapa dokumentasi publik yang di ambil di lokasi penelitian yaitu di Kabupaten Indragiri Hulu.

### 3.6 Analisis Data

Menurut Creswell peneliti kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis data. Cara yang ideal dengan mencampurkan prosedur umum dengan langkah-langkah khusus. Validitas data mentriangulasi (triangulate) digunakan untuk validitas data dalam penelitian ini, mentriangulasi (triangulate) yaitu sumber-sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut. Berikut langkah-langkah analisis data tersebut:

- a. Langkah pertama, mengolah data mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi, sehingga peneliti mendapatkan fakta dan data mengenai pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Langkah kedua, membaca keseluruhan data. Langkah kedua adalah membangun general sense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Dalam hal ini, setelah mendapatkan data yang setelah wawancara, lalu peneliti memeriksa kembali mengenai data pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu.
- c. Langkah ketiga, menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding

merupakan proses mengelolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainnya. Data yang di dapat berdasarkan hasil wawancara sesuai dengan fenomena yang ada di Polres Indragiri Hulu di analisis dengan detail menjadi tulisan.

- d. Langkah keempat, menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi, atau peristiwa mengenai pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu.
- e. Langkah kelima, menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif. Setelah data hasil wawancara di dapat, peneliti membuat sebuah laporan yang dideskripsikan secara mendetail mengenai pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu.
- f. Langkah terakhir, menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi atau pemaknaan ini juga bisa berupa pertanyaan-pertanyaan baru yang perlu dijawab selanjutnya, pertanyaan yang muncul dari data dan analisis mengenai

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Pengembangan inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu

Pengembangan gagasan inovasi dalam pekerjaan berarti menghendaki adanya sesuatu yang baru dalam pekerjaan itu. Disebut baru karena berbeda dari hal yang telah ada sebelumnya yaitu apa saja yang belum dipahami, belum diterima atau belum dilaksanakan oleh staf meskipun mungkin hal itu bukan hal yang baru bagi pihak lain di tempat yang lain (*Santoso 1974*).

Usaha mengembangkan gagasan inovasi itu dapat mencakup usaha perubahan organisasi dalam empat dimensi sebagaimana yang dikemukakan oleh *inovasiowens, steinhoff dan*

stoner dalam M. Nur Mustafa, Strategi Inovatif (2018) berikut:

### 1. Dimensi personal.

Dalam hal ini mengembangkan gagasan dapat diarahkan pada perubahan-perubahan sikap dan persepsi, penguasaan dan pengintegrasian pengetahuan, perluasan wawasan dan penghalusan pengetahuan, penggunaan pengetahuan secara bermakna, serta kebiasaan-kebiasaan berpikir produktif dan harapan-harapannya. Sesuai dengan hasil pengamatan di Polres Kabupaten Indragiri Hulu yang berfokus pada usaha perubahan personal atau pun anggota polisi dalam pengembangan inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik dan Kamtibmas Akurat(SIPEKA) dapat dilihat dari perubahan seorang pimpinan Kepolisian Resor (Polres) Indragiri Hulu yang baru, dari perubahan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa perubahan gaya kepemimpinan akan berdampak pada perubahan pula tugas pokok dan fungsi personal polisi seperti bertambahnya anggota dan petugas pengamanan di setiap desa yang bertugas di Kabupaten Indragiri Hulu.

### 2. Dimensi struktur.

Di sini usaha perubahan bisa dilakukan dengan penataan kembali sistem organisasi yang berlaku secara internal, seperti pola pengorganisasian pekerjaan, mekanisme kerja, jaringan komunikasi, hierarki manajemen dan pengawasan. Dalam hal ini sesuai dengan hasil pengamatan di Polres Kabupaten Indragiri Hulu bahwa usaha perubahan atau pembenahan kembali sistem organisasi agar terciptanya lingkungan yang kondusif dan pelayanan prima kepada masyarakat.

### 3. Dimensi tugas.

Usaha perubahan pada komponen ini mengarah pada penataan kembali bidang-bidang dan beban pekerjaan, wewenang, dan tanggung jawab; baik untuk tugas-tugas profesional ataupun tugas-tugas teknis. Dipolres kabupaten indragiri hulu telah mengkoordinir anggota di setiap desa hingga perbatasan kabupaten guna menindaklanjuti

kejadian-kejadian diluar dugaan masyarakat sesuai dengan salah satu fitur utama yang ada di dalam aplikasi sipeka yaitu fitur tombol darurat yang sangat berfungsi penting dalam tugas pengamanan dan pertolongan akurat dari anggota kepolisian kepada masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu.

### 4. Dimensi teknologi.

Usaha yang dapat dilakukan dengan dimensi ini dapat berupa pemanfaatan fasilitas, alat dan media atau bentuk perekayasaan lainnya yang memungkinkan sifat pelayanan pekerjaan dan produktivitas organisasi menjadi meningkat. Dalam hal ini sangat diperlukan tugas kepolisian dalam memanfaatkan hingga mensosialisasikan inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat(SIPEKA) di kabupaten indragiri hulu guna mendukung mempermudah pelayanan yang ada di Polres Kabupaten Indragiri Hulu.

## 4.2 Faktor Penghambat Pengembangan Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) Di Kabupaten Indragiri Hulu

### 1. Teknologi Ada, Terhambat Budaya Kerja Didalam Organisasi

Inovasi aplikasi SIPEKA sudah didukung dengan teknologi *hardware* dan *software* yang lengkap namun masih terkendala dengan penataan organisasi. Kondisi ideal SIPEKA adalah ruangan paur humas sebesar 10 kali 6 meter yang berisi komputer, layar alat, telepon, dan operator dua orang per sub. Jika misalnya satu orang ada keperluan maka satu orang lainnya dapat *standby*. Operator harus khusus operator, tidak merangkap fungsi, agar tidak terkesan serabutan dan menjadi tidak maksimal. Idealnya polisi siaga khusus siaga, anggota SIPEKA khusus SIPEKA, kemudain staf renmin khusus staf renmin. Hal tersebutlah yang menjadi hambatan inovasi dimana penataan organisasi dengan kondisi anggota yang memiliki tupoksi merangkap. Jadi setiap orang minimal

punya dua *decision*. SIPEKA akan berjalan semakin optimal jika ada anggota tetap yang mengawaki. Sampai sejauh ini belum ada personil tetap yang mengawaki.

## 2. Tidak Ada Penghargaan atau Insentif

Adanya penghargaan atau insentif akan membuat anggota kepolisian daerah indragiri hulu lebih termotivasi dan lebih semangat dalam melaksanakan inovasi SIPEKA lebih optimal. Sampai dengan saat ini belum ada pemberian penghargaan atau insentif lebih kepada anggota kepolisian indragiri hulu yang mengawaki inovasi SIPEKA. Berikut ini penulis uraikan hasil wawancara penulis bersama informan-informan mengenai tidak ada penghargaan atau insentif dalam faktor penghambat pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di kabupaten indragiri hulu.

## 3. Kurangnya Partisipasi Terhadap Pelayanan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA).

Dalam pelayanan kepolisian kabupaten indragiri hulu masih banyak masyarakat yang memilih untuk datang secara langsung ke kantor Kepolisian Resor untuk mendapatkan pelayanan, padahal tujuan diciptakannya pelayanan secara online melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) adalah agar masyarakat lebih mudah untuk mengakses pelayanan dimana saja tanpa harus datang ke kantor Kepolisian. Namun pada kenyataannya, masyarakat masih memilih untuk datang dari pada menggunakan aplikasi yang telah disediakan, hal ini menandakan masih kurangnya minat dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan melalui aplikasi SIPEKA. Ini tentunya menjadi permasalahan yang harus segera diselesaikan, karena hal ini akan berpengaruh terhadap keefektifitasan pelayanan yang diberikan.

Pada saat ini, terdapat pelayanan yang sudah tidak dapat lagi diakses secara

langsung tetapi menggunakan pelayanan sistem aplikasi *online*, akan tetapi dikarenakan rendahnya pengetahuan dan minat masyarakat terhadap pelayanan tersebut sehingga mereka tetap datang ke Kepolisian Resor untuk kemudian dipandu oleh petugas pelayanan mengakses pelayanan secara *online*.

## 4. Kurangnya Sosialisasi Mengenai Pelayanan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik Dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA).

Faktor selanjutnya yang menjadi penghambat pelayanan perizinan di Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu adalah kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan informasi melalui aplikasi SIPEKA yang dilaksanakan kepada masyarakat. Sosialisasi dianggap penting karena akan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pelayanan yang dilaksanakan. Pada saat ini masih banyak masyarakat yang gagap teknologi dan tidak mengerti bagaimana cara pengurusan izin melalui sistem aplikasi online oleh karena itulah diperlukannya sosialisasi untuk memperkenalkan kepada masyarakat dan sekaligus memberikan panduan dan arahan kepada masyarakat yang masih gagap teknologi.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dan informan serta analisa peneliti dan semua indikator yang telah disajikan pada bab sebelumnya, mengenai pengembangan inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu Riau dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menemukan bahwa pengembangan inovasi aplikasi SIPEKA di Kabupaten Indragiri Hulu sebagai peningkatan kualitas pelayanan informasi dan pengurusan dokumen Kepolisian Indragiri Hulu sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat dikatakan belum cukup baik. akan tetapi dalam pelaksanaannya, kualitas

pelayanan perizinan dengan sistem online melalui aplikasi SIPEKA tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan pelayanan kepolisian secara manual, hanya saja terletak pada proses pendaftaran/pengurusan dokumen kepolisian di Indragiri Hulu. Pelayanan kepolisian melalui aplikasi SIPEKA ini dianggap belum mampu menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat sepenuhnya. Hal ini dapat diketahui bahwa pelayanan secara manual lebih baik dibanding dengan sistem aplikasi SIPEKA, salah satunya pada kehandalan, dimana pelayanan melalui aplikasi SIPEKA memiliki SOP yang sama dengan pelayanan manual sehingga waktu proses pelayanan izin masih sama dimana seharusnya dengan adanya aplikasi SIPEKA diharapkan dapat lebih cepat dan tepat waktu selain itu pada kemudahan, pelayanan secara manual dianggap lebih sederhana dan mudah dimengerti dibandingkan sistem online yang mengharuskan pemohon untuk mendaftar di aplikasi/penerbitan dokumen kepolisian ketika akan mengajukan pengurusan. Hal ini tentunya akan lebih menyulitkan masyarakat dengan proses yang berbelit-belit apalagi dengan fakta bahwa tidak semua masyarakat melek akan teknologi.

2. Hasil penelitian ini menemukan faktor penghambat dalam pelayanan melalui aplikasi SIPEKA adalah terhambatnya budaya kerja, bahwa setiap personil masih belum dapat bekerja secara merangkap maksudnya bahwa setiap bagian harus saling membantu dan bekerja sama dengan baik. Kurangnya penghargaan, hal ini merupakan nilai untuk aplikasi SIPEKA, namun sesuai hasil penelitian belum ada memiliki penghargaan dimana sebagai gambaran/citra untuk masyarakat bahwa aplikasi ini telah berfungsi dengan baik. Kurangnya

partisipasi masyarakat terhadap pelayanan melalui aplikasi SIPEKA. Hal ini tentunya menjadi kendala bagi Kepolisian Indragiri Hulu karena mengakibatkan pelayanan melalui aplikasi SIPEKA yang diberikan tidak berjalan dengan efektif. Kurangnya partisipasi masyarakat juga diakibatkan ketidakpahaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh karena itu Kepolisian Indragiri Hulu harus lebih berupaya memperbaiki pelayanannya agar sesuai dengan keinginan masyarakat dan dapat menjawab kebutuhan dari masyarakat. Faktor lain yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan perizinan adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian mengenai pelayanan melalui aplikasi SIPEKA yang mereka berikan, sehingga masyarakat yang tidak tahu mengenai pelayanan secara online tetap datang ke Kepolisian Resor Indragiri Hulu untuk mendapatkan pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengembangan inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Elektronik dan Kamtibmas Akurat (SIPEKA) di Kabupaten Indragiri Hulu Riau, peneliti memberikan saran dan masukan kepada Kepolisian Resor Indragiri Hulu dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi terkait dengan pengembangan inovasi berbasis aplikasi di Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut :

1. Untuk pihak Kepolisian Resor Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan optimalisasi pelayanan dibidang informasi dan pengurusan dokumen kepolisian melalui inovasi aplikasi SIPEKA diharapkan lebih mensosialisasikan hingga mengajarkan masyarakat indragiri hulu khususnya untuk bisa menggunakan aplikasi SIPEKA ini dengan baik tentunya, agar lebih memudahkan masyarakat dalam urusan hingga pelayanan kepolisian. Selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan kerjasama ataupun kolaborasi dengan instansi terkait agar dapat terkoordinasi dengan baik, karena

didalam pengembangan inovasi pelayanan kepada masyarakat tidak akan maksimal jika dikelola atau dilaksanakan satu instansi saja, maka harus ada koordinasi dengan pihak lain agar inovasi ini bisa dimanfaatkan dengan baik.

2. Untuk menghindari hambatan-hambatan yang terjadi maka diharapkan evaluasi kembali tingkat pelayanan pada inovasi aplikasi SIPEKA agar tidak ada lagi hambatan yang terjadi dalam proses pengembangan inovasi ini. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu kekeliruan pengguna dalam proses didalam aplikasi, maka mengatasi semua itu diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai pelayanan melalui aplikasi SIPEKA secara langsung kepada masyarakat, agar masyarakat tahu dan mengerti bagaimana proses pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi dengan cara melibatkan pemerintah desa, selain itu peneliti juga menyarankan untuk untuk pihak Kepolisian Indragiri Hulu agar menyediakan video tutorial pelayanan aplikasi SIPEKA yang dapat digunakan oleh pemohon sebagai panduan ketika melakukan prosedur pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adianto. (2018) *adopsi inovasi teknologi bidang perikanan dikawasan minopolitan desa koto mesjid provinsi riau*.
- Ali, Sandu, Sodik dan Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Peneliiian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Astuti, W., Saputra, T. (2018). *Suara Pelayanan Publik: Reformasi, Birokrasi, Melalui Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: jakad media publishing
- Creswell, J.W. (2016). *Resaerch Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Dhewanto, Wawan. (2014). *Manajemen inovasi; Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Emzir. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif analisis data*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Ginting, A.M., Rivani, E., Saragih, J.P., Wuryandani, D. Dan Rasbin. (2018). *Strategi Pengembangan Ekonomi Kreatif Di Indonesia*. Jakara: yayasan pustaka obor indonesi
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Medan
- Haryanto. (2019). *Inovasi Perpusakaan Sebuah Tantangan Kualitas Layanan Publik*. Malang: wineka media
- Marduki, H. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)*. Jawa Timur : Duta Media Publishing
- Mustanir, A. Jamaluddin, sellang, K. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implemenasinya*. Surabaya: qiara media
- Nur, M.M., Hermandra, Zulhafiz (2018) *Strategi Inovatif*. Yogyakarta: Diandra Kreatif
- Owens, Robert G. dan Steinhoff, C.R. (1976), *Adminitering Change in School*, New Jersey: Engliwood Clifft Prentice Hall, Inc
- Said, S., Haedar, A. (2018). *Reformasi pelayanan publik di negara berkembang*. Makassar: Sah media
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerinah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan*. Jakarta: prenanda media
- Shabrina, F., Ratminto, Yusuf, R.R. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Peneapan Momen Kritis Pelayanan*.
- Sinambela. (2011). *Reformasi Pelayanan*

- Publik. Jakarta: bumi
- Stoner, James A.F. (1982), Manajemen Perubahan dan Pengembangan Organisasi, dalam Management, (terjemahan), Bandung: Erlangga.
- Sugiyanto. (2020). *Skema Inovatif Model Pengembangan Kampung Tematik*. Yogyakarta: deepublish
- Sulila, I. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: deepublish
- Wati, A.T. (2020). *Inovasi Pendidikan: Konsep, Proses Dan Strategi*. Kota medan: yayasan kita menulis

#### **Jurnal:**

- Bryan, J. K., Victor, J., Taroeah, R. (2018) *penerapan sistem informasi manajemen pengawasannya di kantor pelayanan pajak pratama manado*, 6(2), 13-25.
- Haura, A. (2018). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government : studi kasus aplikasi ogan lopian dinas komunikasi dan informatika di kabupaten purwakarta*, 3(1), 66-77.
- Herliana, A., Mulyani, H.S. (2018). *Penggunaan media komunikasi dalam sosialisasi program Urban farming di kota surabaya*, 14(1) 43-51.
- Permana, J. dan Mirfani, A.M. (2018). *strategi pengembangan gagasan inovasi Dalam pekerjaan*, 8(3), 34-45.
- Supratman, L.P. (2018), *Penggunaan Media Sosial oleh Digital Native*, 15(1), 47- 60
- Susanto, H.M., Mantja, M., Bafadal, I., Sonhadji, A. (2015). *Pengembangan sistem informasi manajemen pendidik dan tenaga kependidikan*, 3(2) 93- 105.

#### **Skripsi:**

- Amalia, R.P. (2016) *implementasi inovasi (implementing*

- innovation) Kebijakan program (spp) simpan pinjam perempuan di kecamatan tanasitolo kabupaten wajo*
- Crytalia, O.G. (2015) *kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo*
- Nurul, A. (2016). *Stretegi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada Upt-P2t Bkpm Provinsi Sulawesi Selatan*
- Sari, D.R. (2018) *impleme ntasi pelayanan publik berbasis aplikasi smart netizen pada kabupaten lampung tengah (studi kasus desa buyut udik kecamatan gunung sugih)*
- Siti, K. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Program Smar Kampung Di Kabupaten Banyuwangi*
- Wahyuni, A.S. (2016). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa Pt Pln Kabupaten Pulau Selayar*

#### **Dokumen:**

- Dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian yang memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat.
- PERATURAN KAPOLRI (PERKAP) No. 23 tahun 2010 yaitu tentang pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres yang berada dibawah kapolres.
- Surat keputusan kapolri no. Pol. : SKEP/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang kebijakan dan strategi penerapan model perpolisian masyarakat dalam menjalankan tugas polri.
- Undang-undang republik indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik