

## Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat

Tyan Ludiana Prabowo, Irwansyah

*Universitas Indonesia*

Jalan Salemba Raya 4, Jakarta - Indonesia.

Email: tyanludiana@gmail.com, Phone +62 21 7867222

**How to Cite This Article:** Prabowo, T.L.& Irwansyah, I. (2018). Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi*, 2(3). doi: 10.25139/jsk.v2i3.1174

Received: 19-09-2018,  
Revision: 26-09-2018,  
Acceptance: 29-09-2018,  
Published online: 01-11-2018

*English Title: Digital Communication Media PolisiKu: an Indonesian Police's Public Services*

**Abstract** *Industrial Revolution 4.0 has changed human life. Humans become dependent on device connectivity, product digitisation and service and information access openness. This study discusses my Police application. National Police's first national online application. This application is the result of 26 online applications that were previously built separately by work units and territorial units within the National Police. My police are integrated to improve services for the people of Indonesia. This research is used to adapt and apply Information and Communication Technology to the Community in realizing digital-based community services. The method used is research, to get insights from the application, the way adaptation is done by POLRI personnel with the presence of the technology and how it is applied in implementing digital services to the community. The results obtained show that the Police of Baintelkam officers have not been able to adapt to the connectivity of SKCK services, data relating to blood and legality of the legality of community leaders. In addition, for Personnel Readiness, traffic, moderation facilities have not been evenly distributed, access to Online SIM access has not been established nationally. Meanwhile, only the Information Technology Division and Baharkam and Criminal Investigation Offices are ready with Police Post data and Emergency Call services, because of the back-office system from the center to the police station to assist with the operation and digitization of police services in my police.*

**Keywords:** *application; cellular; ICT; Mobile Gov App*

**Abstrak** *Revolusi Industri 4.0 telah mengubah kehidupan manusia secara luas. Manusia menjadi tergantung dengan konektivitas gawai, digitalisasi produk dan layanan serta keterbukaan akses informasi. Artikel ini membahas tentang aplikasi PolisiKu. Aplikasi online nasional pertama Polri. Aplikasi ini adalah hasil integrasi 26 aplikasi online yang dulunya dibangun terpisah-pisah oleh satuan kerja maupun satuan kewilayahan dalam POLRI. PolisiKu terintegrasi untuk meningkatkan layanan*

keamanan terhadap masyarakat Indonesia. Riset ini berfokus pada bagaimana adaptasi dan penerapan Teknologi Informasi Komunikasi PolisiKu pada Polri dalam mewujudkan layanan masyarakat berbasis digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset eksploratif. Metode ini digunakan untuk mendapat *insight* dari petugas aplikasi tersebut, bagaimana adaptasi yang dilakukan oleh personel POLRI dengan hadirnya teknologi tersebut serta bagaimana penerapannya dalam melaksanakan layanan keamanan digital terhadap masyarakat. Temuan dalam penelitian ini mengindikasikan personel Polri utamanya petugas Baintelkam belum dapat beradaptasi dengan konektivitas layanan SKCK, terkait keamanan data serta keabsahan legalitas dari tokoh masyarakat. Selain itu, untuk kesiapan Personel lalu lintas, ketersediaan sarana-prasarana belum merata, sehingga akses SIM Online belum diterapkan secara nasional.

**Kata Kunci:** aplikasi; seluler; ICT; *Mobile Gov App*

## PENGANTAR

Perkembangan Revolusi Industri 4.0 menjadi era bagi teknologi untuk menjadi bagian khusus dalam dunia industri dan kehidupan manusia. Era yang mengusung tiga konsepsi besar dalam bidang teknologi, yaitu: 1) Munculnya digitalisasi dan integrasi secara vertikal serta horisontal atas pertukaran nilai, 2) Digitalisasi produk dan servis yang ditawarkan, 3) Model bisnis digital serta akses oleh konsumen (Morrar, Arman, & Mousa, 2017). Fenomena revolusi industri 4.0 ini pada kenyataannya turut mendatangkan perubahan pada pemerintahan, utamanya lini pelayanan publik. Institusi pemerintahan dan unsur-unsur di dalamnya mulai beradaptasi mengikuti arus perkembangan Revolusi Industri 4.0.

Dampak dari perkembangan revolusi industri 4.0 dapat dirasakan oleh masyarakat luas melalui gawai. Gawai yang berbasis internet memengaruhi perkembangan pelayanan institusi pemerintah yang ada. Dalam perkembangannya perangkat gawai tersebut telah melahirkan teknologi *Mobile Government* (mGov). *Mobile-Government* (mGov) mengembangkan sistem layanan dilakukan melalui jaringan terbuka dan sifatnya virtual. Modus layanan dan perubahan pola ini memerlukan perubahan perilaku dalam sikap dan niat warga. mGov membuat sistem layanan pemerintahan transformasional berbasis teknologi bahkan lebih *mobile*, dinamis, mudah diakses, tersedia, dan meningkatkan partisipasi warga tanpa memandang kelas mereka (Shareef, Kumar, Dwivedi, & Kumar, 2014).

Layanan pemerintah seluler atau acapkali disebut mGov, adalah bagian dari e-Gov yang dapat mempercepat perubahan dinamis dalam pemerintahan. Utamanya di era Informasi dan Keterbukaan Informasi Publik. Artikel ini secara khusus peneliti akan membahas aplikasi mobile PolisiKu yang merupakan produk layanan berupa aplikasi yang dikembangkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Perangkat lunak ini tersedia di toko pengembang teknologi perangkat lunak untuk gawai selular dan tablet seperti Android dan IOS. PolisiKu memiliki fitur utama yaitu untuk mencari pos polisi terdekat dari posisi masyarakat yang sedang menggunakan aplikasi tersebut. Kemudian terdapat karakteristik pendukung dalam aplikasi tersebut seperti dapat melakukan pencarian informasi pos polisi dan nomor telepon kantor polisi di seluruh Indonesia. Pengguna PolisiKU dapat melakukan panggilan pengaduan masyarakat disamping pengguna juga dapat memberikan aspirasi melalui layanan Halo Polisi, terdapat layanan untuk mengakses samsat secara daring, serta terdapat sarana penyaluran informasi dari humas Polri kepada masyarakat. Aplikasi ini akan mengalami pengembangan kedepan guna memperoleh layanan polisi tersentralisasi (Polri, 2018). Aplikasi ini hadir untuk membantu masyarakat dalam hal yang berkaitan dengan Polri. Harapan ini tentu hadir disebabkan oleh perkembangan infrastruktur teknologi yang memadai yang hadir di tengah-tengah masyarakat guna memudahkan pelayanan Polri bagi masyarakat.

Perkembangan tersebut dapat kita amati dari dampak adaptasi teknologi internet yang terjadi pada masyarakat di Indonesia (Susilo dan Putranto, 2018). Berdasarkan data penetrasi pengguna internet Indonesia hasil survey APJII 2017 menunjukkan terdapat 143,26 Juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 262 juta jiwa yang mengadaptasi penggunaan internet. Data ini mengalami peningkatan yang sebelumnya adalah 132,7 juta jiwa jumlah pengguna internet Indonesia pada survei 2016 yang dilakukan oleh APJII sedangkan untuk pemanfaatan internet bidang layanan publik masyarakat memanfaatkan internet untuk mengakses informasi undang-undang/peraturan, informasi administrasi, pendaftaran KTP/SIM/PASPOR/BPJS,

Lapor pajak, dan laporan pengaduan. Lima bidang diatas merupakan yang mendapatkan perhatian pengguna sebanyak 61.16 % dari total pemanfaatan internet yang ada di Indonesia (APJII, 2017).

Satu dari beberapa fasilitas yang diperoleh dari perkembangan internet adalah teknologi *ICT (Information and Communication Technology)*. Kemajuan dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah cara memberikan layanan pemerintah kepada warga negara. Melalui inovasi dalam pemerintahan elektronik (*e-government*), organisasi pemerintah mampu memberikan layanan publik secara digital, untuk melibatkan warga secara lebih efektif dalam produksi dan pengiriman layanan dan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik (Trimi, 2008; Isagah & Wimmer, 2017). Selain itu *E-government* penerapan ICT membantu untuk menyederhanakan dan mengintegrasikan alur kerja dan proses yang ada di pemerintahan, untuk secara efektif mengelola data dan informasi, sehingga dapat meningkatkan penyampaian layanan publik secara *online*, serta memperluas saluran komunikasi untuk keterlibatan dan pemberdayaan orang-orang. (*NATIONS*, 2014; Máchová & Lněnička, 2015).

Berdasarkan pemanfaatan teknologi tersebut penting kiranya bagi peneliti untuk melihat bagaimana pemanfaatan teknologi aplikasi PolisiKu. Sebab dengan adanya teknologi ICT mempermudah institusi Polri guna dapat meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam rangka lebih cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat, Polri telah meluncurkan aplikasi berbasis *mobile* yang disebut dengan PolisiKu, yaitu aplikasi perantara bantuan polisi kepada masyarakat yang dapat diunduh di *Android Play Store* dan *Apple App Store*. Aplikasi ini mempunyai empat menu utama yaitu Cari Layanan Polisi Terdekat, Cari Layanan Polisi di Kota Lain, Pengaduan Tindakan Polisi, Halo PolisiKu (Keluhan dan Apresiasi kepada Polisi). Oleh karena itu, riset ini berupaya untuk mengidentifikasi "bagaimana adaptasi dan penerapan aplikasi TIK PolisiKu pada organisasi Polri dalam mewujudkan layanan masyarakat berbasis digital?"

Dalam jurnal *Mobile apps as government communication media in urban public services: case study – the usage of Qlue application by Jakarta Provincial Government* yang ditulis oleh M. Shendy Adam Firdaus, Irwansyah, dan K. Djaja (2016). Jurnal ini membahas tentang pemanfaatan aplikasi Qlue oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Qlue oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta lebih berorientasi untuk menarik aspirasi publik dan meresponnya daripada menggunakannya sebagai komunikasi satu arah dari pemerintah ke publik.

Lalu dalam jurnal *Mobile Government Applications: Challenges and Needs for a Comprehensive Design Approach*. Jurnal ini ditulis oleh Tupokigwe Isagah dan Maria A. Wimmer (2017). Jurnal ini mengkaji perihal pemanfaatan Mobile Government pada perangkat seluler guna menilai kemampuan untuk menarik perhatian baru ke bidang *Mobile Government*. Studi literatur melaporkan pentingnya *m-government*, termasuk motivasi, keberhasilan, dan kegagalan di negara maju dan berkembang. Tulisan ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi tantangan *m-government* di negara maju dan berkembang dan (2) menyelidiki pendekatan yang digunakan untuk merancang aplikasi *m-government*.

Sedangkan dalam jurnal berjudul *Reframing E-Government Development Indices with Respect to New Trends in ICT* yang ditulis oleh Renáta Máchová dan Martin Lněnička. Artikel ini mengeksplorasi struktur indeks pengembangan *e-government* yang ada untuk menunjukkan indikator dan tren utama. Kemudian, ia mengusulkan dan mengimplementasikan kerangka kerja baru untuk mengevaluasi pengembangan *e-government* menggunakan tren baru dalam ICT. Artikel ini juga memeriksa dan membandingkan latar belakang dasar pada pengembangan *e-government*, hasil ini dibandingkan dengan indeks yang sudah ada untuk memvalidasi kesesuaian peringkat menggunakan metode Kendall guna melihat koefisien korelasi peringkat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menguraikan problem yang disasar dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna, yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Alasan menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini dilakukan untuk menemukan hal-hal baru atau membuktikan hal-hal yang bersifat empiris terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi berupa aplikasi PolisiKu dalam organisasi Polri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan riset eksplorasi yang menjelaskan bagaimana aplikasi daring PolisiKu digunakan dalam komunikasi Aparat Polri dalam konteks pelayanannya terhadap masyarakat serta bagaimana adaptasi dalam penerapan teknologi tersebut terhadap intern Polri sendiri. Riset eksploratif digunakan untuk menggambarkan topik baru atau isu yang mana ditemukan data masih sulit untuk digali. Pada riset kali ini adalah fenomena layanan Polri dan konsep layanan Kantor Polisi digital.

Desain penelitian dikategorikan sebagai studi kasus, ditentukan oleh unit analisisnya. Unit analisis penelitian ini adalah pengguna aplikasi daring PolisiKu di Mabes Polri Divisi IT dan Badan Intelejen dan Keamanan (Baintelkam) selaku layanan yang terkoneksi serta Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri sebagai pemilik akses untuk layanan Surat Izini Mengemudi (SIM) secara daring pada aplikasi PolisiKu. Sesuai dengan unit analisis, subjek penelitian adalah dinamika implementasi dan adaptasi layanan masyarakat dan birokrasi untuk aplikasi seluler PolisiKu sebagai media komunikasi Polri secara partisipatif. Subjek yang akan menjadi informan penelitian ini adalah personel Polri di tingkat operasional, namun juga memahami layanan SIM dan layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tingkat pusat, karena level aplikasi ini yang cakupannya nasional, sebagai pihak yang mempengaruhi dan berkaitan langsung dengan layanan virtual tersebut.

Teknik pengumpulan data pada penelitian kali ini adalah *document research* yang peneliti lakukan terhadap

riset-riset yang ada sebelumnya, serta dokumen dan informasi yang ada dalam instansi Polri sendiri kemudian dipadukan dengan *in depth interview* yang melibatkan satu narasumber dari instansi Polri, yaitu AKP Febri dari Divisi TI Polri selaku perwira Polisi yang bertanggung jawab secara langsung dalam operasional, dan sosialisasi aplikasi Polisiku.

Pengolahan data penelitian ini dilakukan dengan koding terbuka, *axial*, dan selektif. Pada pengkodean terbuka (*open coding*), peneliti membentuk kategori-kategori awal informasi tentang fenomena yang diteliti dengan memilah-milah data yang diperoleh dari wawancara. Selanjutnya, di tahap kedua, pengodean poros (*axial coding*), peneliti memposisikannya sebagai inti fenomena yang sedang diteliti. Di tahap ketiga, pengodean selektif (*selective coding*), peneliti melakukan penyatuan dan penyempurnaan teori melalui tahapan penulisan alur cerita yang membuat seluruh kategori saling terkait.

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama proses penelitian dilaksanakan. Data yang dianalisis diperoleh dari hasil wawancara kemudian dilakukan reduksi data. Setelah data direduksi, data disajikan untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu yang relevan dan penting. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan menjadi bahan pertimbangan kesimpulan dari penelitian untuk menjawab rumusan masalah.

## **DISKUSI**

### ***Information and Communication Technologies (ICT) dalam Jaringan Komunikasi***

*Information and Communication Technologies* dalam bahasa Indonesia disebut dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mengacu pada teknologi yang menyediakan akses ke informasi melalui telekomunikasi. Berbeda dengan Teknologi Informasi (TI), TIK berfokus pada teknologi komunikasi, termasuk Internet, jaringan nirkabel, telepon seluler, dan media komunikasi lainnya sebagaimana

teknologi tersebut dapat mempengaruhi masyarakat. Melalui teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat memiliki kemampuan komunikasi terbaru. Misalnya, seorang individu dapat berkomunikasi secara *real-time* dengan orang lain di berbagai negara menggunakan teknologi, seperti pesan instan, *voice over IP* (VoIP), dan konferensi video.

Saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk telepon seluler, tablet, dan komputer, telah terintegrasi ke dalam aktivitas sehari-hari. Terdapat berbagai aplikasi di *smartphone* dan tablet yang dapat digunakan untuk melakukan aktivitas sehari-hari, seperti membaca koran, bermain *game*, dan berkomunikasi dengan keluarga dan teman, dan tuntutan dari masyarakat untuk menggunakan TIK juga meningkat pesat dan dalam (Gustavsson *et. al*, 2016).

Selain manfaat yang dirasakan oleh individu dan masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga mencakup potensi inovasi di dalam dan di antara organisasi dengan memungkinkan penggunaan dan berbagi informasi (Freeman dan Hasnaoui, 2010). Manfaat TIK dalam organisasi termasuk potensi untuk membentuk kembali dan merumuskan organisasi secara internal, serta membentuk kembali interaksi mereka dengan organisasi dan individu lain dalam jaringan di mana mereka berdiri (Burt dan Taylor, 2000) dalam (Freeman dan Hasnaoui, 2010).

Beberapa teknologi yang muncul yang sekarang berada di bawah TIK adalah penggabungan dari audiovisual, telepon dan jaringan, semua menggunakan satu sarana untuk transmisi. Hal ini dimanfaatkan pula oleh organisasi, terutama pemerintah dalam mengembangkan akses informasi untuk masyarakat.

TIK menyediakan semua alat dasar untuk kerja modern lingkungan hidup. *Desktop, printer, laptop, telepon, server*, perangkat lunak aplikasi dan surat elektronik semuanya diperlukan untuk operasi pemerintah yang efisien. Hal ini mempengaruhi seberapa produktif dan *mobile* tenaga kerja layanan sipil, dan sejauh mana kerja fleksibel dan kolaboratif pemerintah dapat dinilai.



Pemerintah Indonesia, dalam hal ini Polri, mengimplementasikan penggunaan TIK lewat aplikasi PolisiKu. Aplikasi *mobile* ini dibuat agar masyarakat agar dapat melakukan panggilan pengaduan serta fitur lainnya terkait layanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang disediakan oleh Polri.

### ***Mobile Government Application***

Internet pada teknologi telepon seluler memberikan konektivitas yang tinggi dalam hal komunikasi sehingga memberikan potensi pada institusi pemerintahan, salah satunya untuk membuat teknologi berbasis *mobile* dengan dukungan ICT yang disebut dengan aplikasi *mobile*. Aplikasi *mobile* juga dikenal sebagai aplikasi seluler atau aplikasi yang berdiri sendiri, yang dirancang untuk dapat digunakan di perangkat seluler dengan teknologi canggih. Aplikasi seluler dikategorikan dalam tiga kategori (Goel *et.al*, 2018). a) Aplikasi asli — aplikasi ini dibuat khusus untuk platform yang dirancang. b) Berbasis web — aplikasi ini tergantung pada Web dan membutuhkan akses Internet untuk menggunakannya. c) Aplikasi hibrida — aplikasi ini akan menggabungkan fitur keduanya, aplikasi berbasis web dan asli.

Dalam konteks *m-government*, penggunaan aplikasi seluler ini memberikan manfaat, yakni menunjukkan potensi untuk menawarkan informasi dan panduan kepentingan umum; meningkatkan transparansi dan akuntabilitas; menyediakan akses ke layanan elektronik di mana-mana; meningkatkan interaksi dengan warga negara; menjadi saluran baru untuk mengirimkan kontribusi, tuntutan, dan keluhan; serta mendorong keterlibatan (Barcelar de Lima, 2017), khususnya pada keterlibatan warga negara.

Sebuah kajian yang dilakukan oleh Organisasi untuk Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan (OECD) bersama dengan *International Telecommunication Union* (ITU) tahun 2011 menunjukkan komunikasi bergerak sebagai teknologi yang mampu memberikan pemerintah peluang signifikan untuk meningkatkan efisiensi ekonomi, meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, meningkatkan pertukaran

informasi, memperluas pengiriman layanan publik dan masih melawan kesenjangan digital. Hal ini juga ditanggapi oleh pemerintah Indonesia dengan meluncurkan sebuah teknologi *mobile* dalam memberikan informasi publik dan jasa. Teknologi *mobile* telah memberi pemerintah peluang signifikan untuk mencapai pengoptimalan biaya yang lebih besar, komunikasi dan koordinasi data yang lebih baik, penyampaian layanan yang diperluas, dan banyak kemajuan menuju kesetaraan digital *OECD/International Telecommunication Union (2011)*

Teknologi *mobile* memungkinkan pekerjaan informasi, pengetahuan, dan industri jasa dilakukan di mana saja dan kapan saja (Pauleen *et.al*, 2015). Hal ini juga berdampak baik untuk peningkatan proses internal pemerintah dan dalam hubungannya dengan pemasok (*developer*) dan warga negara. Teknologi *mobile* untuk pemerintah ini disebut dengan *m-government*. *M-government* adalah strategi yang melibatkan penggunaan semua jenis teknologi seluler dan layanan nirkabel, aplikasi, dan perangkat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan manfaat bagi pihak yang terlibat dalam *e-government*, termasuk warga negara, bisnis dan semua unit pemerintah (Kushchu, 2007) dalam Barcelar de Lima (2017).

*M-government (OECD/International Telecommunication Union, 2011)* dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori menurut siapa layanan tersebut diberikan, diantaranya layanan dan aplikasi seluler sebagian besar digunakan untuk memediasi pemerintah dengan publik (G2C), layanan interaksi antara pemerintah dengan bisnis (G2B), pemerintah dengan pemerintah (G2G), dan pemerintah dengan karyawan (G2E).

PolisiKu merupakan jenis *m-government* sebagai layanan untuk memediasi pemerintah dengan publik (G2C). Layanan ini memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah dengan cara yang responsif terhadap kebutuhan warga dan preferensi komunikasi. Layanan G2C memungkinkan warga untuk tetap mengikuti informasi pemerintah, mengajukan pertanyaan, meminta layanan, menyelesaikan transaksi, mengirimkan komentar,

melaporkan masalah, meminta bantuan darurat dan mengakses data.

Layanan G2C *M-Government* terbagi dalam empat kategori (*OECD/International Telecommunication Union, 2011*): a) Layanan informasi dan pendidikan b) Layanan interaktif c) Layanan transaksional d) Pemerintahan dan keterlibatan warga negara

Dalam hal ini, PolisiKu termasuk dalam layanan G2C dalam layanan informasi dan pendidikan. Layanan informasi dan pendidikan (layanan *push*) ini melibatkan penyebaran informasi kepada warga (misalnya terkait dengan layanan, jadwal, pendidikan, keadaan darurat, peraturan, dan konten datar lainnya).

Layanan pemerintah terutama terdiri dari mendorong informasi melalui SMS, misalnya, atau membuatnya tersedia di situs Web atau WAP. Sebagian besar informasinya statis dan ada sedikit interaksi dengan warga. Sebagian besar pertanyaan untuk pemerintah dari warga adalah untuk informasi layanan dasar, dan menyediakan layanan *push* keduanya memungkinkan komunikasi *real-time* kepada warga, dan menciptakan penghematan biaya bagi pemerintah.

PolisiKu terutama merupakan layanan untuk informasi umum, seperti mencari pos polisi terdekat dari posisi pengguna layanan dan mencari pos polisi yang tersebar di seluruh Indonesia. Dua hal tersebut merupakan dua karakteristik utama yang diunggulkan oleh PolisiKu. Informasi lain yang disediakan pula oleh PolisiKu, diantaranya pengguna layanan dapat melihat jarak pos polisi dari lokasi pengguna layanan, alamat pos polisi, lokasi pos polisi pada peta, nomor telepon pos polisi, jam pelayanan pos polisi, serta syarat dan ketentuan pelayanan.

Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan peringatan darurat, seperti fitur "*panic button*" yang berfungsi untuk menghubungi polisi terdekat ketika pengguna aplikasi sedang membutuhkan bantuan darurat. PolisiKu juga menyediakan layanan untuk pelayanan SIM, Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), serta SKCK dan menerima

laporan kehilangan, malapraktik polisi, dan penyalahgunaan narkoba maupun minuman keras.

### **Smart City dalam Perspektif Komunikasi dan Keamanan Publik**

*Smart City* adalah perpanjangan tangan dari teknologi ICT yang dapat digunakan oleh pemerintah atau sektor swasta untuk meningkatkan kualitas hidup dengan meningkatkan efisiensi pengelolaan kota, meningkatkan alokasi sumber daya, dan meningkatkan pembangunan ekonomi, keberlanjutan, dan inovasi. (Awad, Hyder, & Irfan, 2017).

*Smart City* menjadi solusi dari masalah terkait keamanan publik, seiring meningkat secara eksponensial populasi. *Smart City* dapat digunakan pada bidang penegakan hukum dan bidang manajemen darurat dengan menggabungkan teknologi terbaik yang membantu kota mengumpulkan, mengintegrasikan, menganalisis, memvisualisasikan, dan mendistribusikan informasi penting di antara banyak agensi, petugas polisi, dan responden pertama. Visualisasi data, kolaborasi waktu nyata, dan kemampuan analisis yang mendalam dapat membantu kota mempersiapkan keadaan darurat, memprediksi dan mencegah kejahatan, mengkoordinasikan upaya tanggap darurat, dan merampingkan manajemen kasus. Sehingga kota-kota yang telah mengadaptasi teknologi ini dapat merealisasikan manfaat langsung sambil mendukung transformasi keselamatan publik jangka panjang dari pendekatan reaktif ke pendekatan proaktif, prediksi yang menciptakan lingkungan yang lebih aman dan lebih diinginkan oleh warga (Gander, et al., 2017).

Pada situasi tertentu pemerintah menjadi unsur yang menciptakan hambatan peraturan untuk penyebaran yang tersebar luas ini. Aplikasi dan layanan yang telah dibangun di sekitar data akan kurang efektif akibat dari pembatasan akses yang ada, sehingga sistem pintar yang dapat digunakan oleh departemen kepolisian untuk mengurangi kejahatan, seperti jaringan sensor pendeteksi tembakan dan analisis prediktif, akan jauh kurang efektif. Solusi untuk

situasi ini dapat dilakukan dengan berbagi data dengan kota-kota terpilih dan tidak membatasi jumlah yang dapat dipelajari polisi. Sehingga dalam kasus-kasus seperti ini, pemerintah nasional harus menggunakan kemampuan mereka untuk mengatur pembagian data di seluruh sistem untuk analitik yang terstruktur, bila perlu, tidak mengidentifikasi setiap data yang dapat diidentifikasi secara pribadi. Hal utama dari situasi ini adalah pemerintah nasional juga harus menekankan bahwa hanya sebagian kecil data kota pintar yang akan menjadi informasi yang dapat diidentifikasi secara pribadi untuk memulai dan bekerja untuk menghilangkan ketakutan privasi yang salah informasi ketika mereka muncul (New, Castro, & Beckwith, 2017) .

### **Aplikasi *M-government* PolisiKU**

Polri yang dipimpin oleh Kapolri merupakan Lembaga Negara non-kementerian yang berkedudukan langsung di bawah Presiden, yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Presiden sesuai dengan peraturan perundang-undangan, antara lain UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pelaksanaan kegiatan operasional dan pembinaan kemampuan kepolisian dilaksanakan oleh seluruh fungsi kepolisian secara berjenjang mulai dari tingkat pusat sampai tingkat daerah yang terendah yaitu Pos Polisi, dan tanggungjawab atas pelaksanaan tugas dan wewenang kepolisian secara hirarki dari tingkat paling bawah ke tingkat pusat yaitu Kapolri.

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia menurut Undang-Undang Kepolisian adalah: a) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; b) Menegakan hukum, dan c) Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Ketiganya diimplementasikan dalam struktur dan beragam Satuan kerja, beberapa yang akan dibahas terkait riset ini adalah Divisi Teknologi Informasi (TI), Baintelkam, serta Korlantas. Ketiganya dijadikan sebagai sumber

informasi penelitian ini, karena merujuk pada layanan utama yang ditawarkan oleh aplikasi PolisiKu, yaitu: a) Mencari pos polisi terdekat dan teleponnya di seluruh Indonesia, b) Melakukan pengaduan masyarakat c) Memberikan aspirasi melalui fitur Halo Polisi, d) Fitur samsat online, e) Serta sebagai sarana penyaluran informasi dari Humas Polri kepada masyarakat. (Polri, 2018 [https://www.polri.go.id/hubungi\\_polisiku.php](https://www.polri.go.id/hubungi_polisiku.php), diakses tanggal 11 Agustus 2018)

Teknologi merupakan perpanjangan tubuh manusia, digunakan untuk mengatasi keterbatasan yang dimiliki oleh manusia. Dalam hal ini, aplikasi yang dibangun oleh Divisi TI Polri dibuat untuk mengatasi kekurangan layanan Polri yaitu birokrasi (waktu) dan ruang / keterjangkauan. Layanan kepolisian kini ada dalam genggaman. Gawai pintar yang terkoneksi pada internet dapat dijadikan akses tercepat untuk menghubungi kepolisian.

Melalui hasil wawancara dengan AKP Febri, perwira polisi yang bertanggung jawab atas berjalannya aplikasi PolisiKu, disebutkan bahwa aplikasi ini diluncurkan Desember 2016, dibangun oleh Divisi Teknologi Informasi Mabes Polri. Mengintegrasikan data alamat serta nomor telepon kantor Polisi di seluruh Indonesia, yang nantinya dijadikan dasar untuk panggilan darurat bagi pengguna aplikasi tersebut. Integrasi data kedua adalah dengan data layanan SIM berbasis daring, menghubungkan dengan bank data dan layanan yang dimiliki oleh Korlantas Polri utamanya layanan perpanjangan SIM Online. Integrasi besar yang ketiga adalah dengan Baintelkam, yaitu untuk layanan SKCK. Integrasi ini dapat dikategorikan belum sepenuhnya daring, karena masyarakat baru bisa mengakses formulir secara daring, dan tetap harus mencetak dan membawanya ke Kantor Polisi Resort (Polres) terdekat. Serta layanan izin keramaian dan pengamanan atau pengawalan, keduanya di bawah wewenang Baintelkam Polri.



Gambar 1. Tampilan pada Menu Mencari Layanan Polisi Terdekat

Selain sebagai digitalisasi layanan kepolisian, Kleinhans dan Reinut (2015) menyatakan bahwa banyak pemerintah lokal di negara lain menggunakan media sosial dan aplikasi untuk menerapkan tiga strategi komunikasi: representasi, keterlibatan masyarakat sipil, pembangunan jaringan. Pada penerapannya, representasi juga tetap ditampilkan pada aplikasi ini, utamanya representasi revolusi mental yang digaungkan oleh Kapolri Jenderal Tito Karnavian, dan slogan Polri masa kini, yaitu Polisi ProMoTer (profesional, Modern, terpercaya). Strategi keterlibatan masyarakat sipil juga diwadahi dalam tombol Lapor, yang mana masyarakat dapat melaporkan melalui aplikasi tersebut, tentang hal-hal mencurigakan atau oknum kepolisian yang didapati melakukan pelanggaran. Fasilitas ini banyak digunakan utamanya setelah kasus bom Lembaga pemasyarakatan (Lapas) Brimob dan Bom Surabaya. Selain itu adalah pembangunan jaringan, dengan tertanamnya aplikasi berbasis daring ini di gawai pintar masyarakat maka secara tidak langsung menunjukkan dukungan dan legitimasi terhadap kehadiran Polri. Jaringan fisik yang terbangun melalui banyaknya pengguna aplikasi ini nantinya dapat dipergunakan untuk pengembangan layanan lainnya, sehingga tampilan citra Polri Profesional, Modern dan Terpercaya dapat tercapai.

Konsep aplikasi *mobile* ini sendiri merupakan bentuk nyata dari dibukanya jalur komunikasi interaktif/dua arah, baik Polri sebagai instansi maupun pengguna aplikasi tersebut. Dalam Ganapati menyatakan bahwa aplikasi gawai pintar yang digunakan Pemerintah 'berorientasi pada warga negara'. Sehingga lewat komunikasi interaktif ini diharapkan memunculkan calon kota interaktif, yang memberikan partisipasi dan ruang kolaborasi, di mana warga tidak hanya menjadi kontributor. Tentunya dengan mengutamakan kebutuhan publik.

Berdasarkan sumber penelitian, disebutkan bahwa adanya teknologi ini memunculkan perubahan juga bagi instansi Polri. Hal ini sebenarnya telah dibahas oleh Pacey, yang menyatakan bahwa Teknologi merupakan sebuah sistem dan praksis. Teknologi sebagai suatu sistem nilai dan praksis kerja yang mengikutinya, berada dalam konstelasi proses progres atau kemajuan manusia. Dinamisasi efisiensi dan tujuan tertentu mau tidak mau mengandaikan sistem progres dalam teknologi (Pacey, 2000).

Adanya teknologi informasi dan komunikasi ini menuntut kesiapan personel untuk siap dengan adanya perubahan, serta siap dengan kemampuan masing-masing personel, organisasi dituntut untuk berorientasi proses *progress*, karena medium tersebut telah melintas/mengganti beberapa fungsi dari personel itu sendiri. Hal ini memunculkan adaptasi pada organisasi Polri. Secara artefak, dibutuhkan alat-alat baru untuk menunjang sistem aplikasi tersebut, baik *server*, jaringan internet, struktur personel yang mengawaki, serta integrasi data dari satuan kerja terkait (Baintelkam, Korlantas, Bareskrim dan Baharkam).

Pada penerapannya, terdapat beberapa resistensi dari satuan kerja (satker) terkait, semisal Baintelkam dalam formulir daringnya, memilih untuk kembali pada format lama, karena masih diperlukan adanya saringan/filter identifikasi dari ketua lingkungan sekitar pemohon SKCK, semisal Ketua RT, RW dan Kelurahan. Untuk menghindari adanya ajuan SKCK fiktif atau bahkan dari residivis. Selanjutnya dari Korlantas, ditemukan bahwa penerapan SIM Online masih belum merata secara Nasional, baru



tersebar di beberapa Kota Besar di Indonesia, 177 titik satpas tingkat polda dan polres [http://sim.korlantas.polri.go.id/show\\_location/show\\_list\\_location/-/165](http://sim.korlantas.polri.go.id/show_location/show_list_location/-/165) sehingga masih perlu adanya penambahan infrastruktur dan jaringan untuk menjadikannya terkoneksi secara nasional. Sementara untuk Baharkam dan Bareskrim, selaku satuan kerja yang diharapkan turun langsung jika terdapat laporan ancaman ketertiban dan keamanan memiliki kendala yang hampir sama, yaitu sistem *back office* yang dipersiapkan oleh Divisi TI Polri belum menyeluruh hingga tingkat polsek (kelurahan), baru di tingkat Polres (kota).

### **Aplikasi *M-government* PolisiKU dan Konsep ITK**

Pemanfaatan aplikasi PolisiKU ini sepenuhnya dikonsumsi melalui perangkat seluler. Oleh karena itu, beberapa tantangan yang mengganggu mobilitas pengguna dapat muncul. Seperti halnya koneksi yang *down* karena jaringan yang buruk atau perangkat yang malafungsi. Hal lain yang perlu diantisipasi adalah kualitas jaringan atau *bandwidth* yang tidak cukup untuk mendukung semua jenis ponsel e-layanan, atau sementara macet, membuat layanan tidak tersedia.

Merujuk hal tersebut, baik pemerintah dan industri terkait perlu memperbaiki hal-hal terkait *mobile devices*, *location detection technology*, dan *big data (authentication&fraud detection)*. Aplikasi PolisiKu harus dapat diakses melalui perangkat seluler masyarakat agar tujuan dibuatnya aplikasi tersebut dapat terlaksana, dengan mempertimbangkan kualitas jaringan standar yang dimiliki perangkat seluler mayoritas masyarakat Indonesia. Selain itu, dalam hal teknologi pendeteksi lokasi harus sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Aplikasi *mobile* PolisiKU membutuhkan data dari pengguna, seperti nama, nomor telepon seluler, dan alamat email. Data tersebut merupakan data privasi pengguna sehingga pemerintah harus berupaya untuk menghindari adanya kebocoran data.

## KESIMPULAN

Pemerintah khususnya Polri memainkan peran penting, yaitu mengoptimalkan fungsi Teknologi Informasi dan Komunikasi yang ada untuk membangun lingkungan yang interaktif, partisipatif dan berbasis informasi (Batagan, 2011 dan Batty, 2012), meningkatkan kualitas layanan publik serta mengoptimalkan fungsi administratif melalui peningkatan kerjasama antar satuan kerja Polri dengan masyarakat. Munculnya trend baru dari konteks 'smart city' memunculkan diskusi yang lebih luas tentang pemanfaatan ITK dalam lembaga pemerintahan, utamanya desentralisasi informasi di era IR 4.0, hal ini akan mendorong lembaga pemerintahan untuk terus berpikir tentang cara baru untuk berkomunikasi, berinteraksi dan memberikan layanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PolisiKu oleh Polri lebih berorientasi untuk mengajak keikutsertaan masyarakat berinteraksi dengan media gawai pintarnya, lebih *aware*/peduli lingkungan sekitar serta mempermudah layanan kepolisian melalui digitalisasi informasi dan layanan serta komunikasi kepolisian.

Adaptasi yang terjadi pada intern Polri sendiri memiliki pro dan kontra, pro karena adanya tuntutan orientasi progres dengan adanya teknologi baru tersebut, kontra muncul karena adanya keterbatasan infrastruktur dan terkait filter keamanan itu sendiri yang diatur oleh undang-undang dan SOP layanan kepolisian.

Studi selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan kajian pada bidang teknologi informasi dan komunikasi di kelembagaan lain, agar mampu melihat dan mengkritisi teknologi untuk melayani kebutuhan publik. Karena infrastruktur teknologi tersebut dibangun dari anggaran pajak rakyat. Selain itu karena riset ini terbatas pada satu aplikasi Polri semata. Bagi Polri diharapkan terus meningkatkan kemampuan aplikasi PolisiKu agar pemanfaatannya, tampilan dan aksesnya lebih baik dan merata secara nasional.

Diperlukan juga metode lain untuk memperkaya literasi dari sudut pandang Teknologi Informasi dan Komunikasi. Sebab belum dilakukan riset terkait aplikasi PolisiKu dari sisi

pengguna untuk melihat sejauh mana kemampuan aplikasi yang dapat membantu masyarakat. Kemudian bagaimana pengembangan aplikasi pada pelayanan publik di Indonesia guna menciptakan *smart government* yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan masyarakat.

## REFERENSI

- APJII. (2017). *Infografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2017*. Jakarta: APJII.
- Barcelar de Lima, CC. (2017). m-Government: Limits and Possibilities for the Use of Mobile Apps as a Citizenship Tool in Brazil. ICEGOV New Delhi, AA, India. DOI: <http://dx.doi.org/10.1145/3047273.3047383>
- Bătăgan, L. (2011) Smart cities and sustainability models. *Informatica Economică* 15(3), pp. 80–87.
- Batty, M., Axhausen, K. W., Giannotti, F., Pozdnoukhov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Ouzounis, G., Portugali, Y., et al. (2012). Smart cities of the www.witpress.com, ISSN 1743-3541 (on-line) WIT Transactions on Ecology and The Environment, Vol 210. 2016. WIT Press Sustainable Development and Planning VIII 429 future. *The European Physical Journal Special Topics*, 214(1), pp. 481– 518.
- Deakin, M. . (2012). Intelligent cities as smart providers: CoPs as organizations for developing integrated models of eGovernment services. Innovation. *The European Journal of Social Science Research*. 25(2), pp. 115–135.
- Freeman dan Hasnaoui. (2010). Information and Communication Technologies (ICT): A Tool to Implement and Drive Corporate Social Responsibility (CSR). Diakses 22 Mei 2018 dari <https://hal.archives-ouvertes.fr>.
- Ganapati, S. (2015). *Using Mobile Apps in Government*. Washington DC: IBM Center for The Business of Government.

- Gander, B., Lazenby, B., Duffett, C., Richards, G., Hoddenbagh, M., Kristmanson, M., Cohn, a. S. (2017). Ottawa: Rewards for a Smart City in a Global Innovation Economy. In T. V. Kumar, *Smart Economy in Smart Cities* (pp. 109-128). Singapore: Springer
- Goel *et.al.* (2018). Mobile Applications Usability Parameters: Taking an Insight View. Springer Nature Singapore Pte Ltd. 2018 D.K. Mishra et al. (eds.), *Information and Communication Technology for Sustainable Development*, Lecture Notes in Networks and Systems 9.
- Gustavsson *et. al.* (2016). Experiences of using information and communication technology within the first year after stroke-a grounded theory study, *Disability and Rehabilitation*. DOI: 10.1080/09638288.2016.1264012
- Isagah, T., & Wimmer, d. A. (2017). Mobile Government Applications: Challenges and Needs for a Comprehensive Design Approach. *ICEGOV'*, 423-432.
- Johansson, D dan Karl Andersson. (2015). Mobile e-Services: State of the Art, Focus Areas, and Future Directions. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 7(2), 1-24. <https://www.diva-portal.org>
- Kleinhans, R., Van Ham, M. & Evans-Cowley, J. (2015). Using Social Media and Mobile Technologies to Foster Engagement and Self-Organization in *Participatory Urban Planning and Neighbourhood Governance*, *Planning Practice & Research*, 30:3, pp. 237-247.
- Máchová, R., & Lněnička, M. (2015). Reframing E-Government Development Indices with Respect to New Trends in ICT. *Review of Economic Perspectives*, 383-411.
- National Audit Office. (2011). Information and Communications Technology in government. Diakses 22 Mei 2018 dari <https://www.nao.org.uk>.
- Nations, U. (2014). *United Nations e-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want*. New York: UN Publishing Section.

New, J., Castro, D., & Beckwith, M. (2017). *How National Governments Can Help Smart Cities Succeed*. Washington: Information Technology & Innovation Foundation.

OECD/International Telecommunication Union (2011), *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing. doi: 10.1787/9789264118706-en.

Pauleen *et.al.* (2015). Making Sense of Mobile Technology: The Integration of Work and Private Life. *Sage Open*. 1-10. doi: 10.1177/2158244015583859

Polri. (2018). *Aplikasi Polisiku*. Retrieved from <https://www.polri.go.id>:  
[https://www.polri.go.id/hubungi\\_polisiku.php](https://www.polri.go.id/hubungi_polisiku.php)

Susilo, D., & Putranto, T. D. (2018). Indonesian Youth on Social Media: Study on Content Analysis. Proceedings of the 2017 International Seminar on Social Science and Humanities Research (SSHR 2017). doi:10.2991/sshr-17.2018.15