

## Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi SuperApp Polri Di Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta

### *Public Service Innovation Through The Implementation Of The Police Super App In The Police Of The Special Region Of Yogyakarta*

Yurika Sabrina Ananda<sup>\*1</sup>, Titis Dewi Anggalini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

<sup>2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

#### INFORMASI ARTIKEL

##### Article history:

Diterima 25-10-24

Diperbaiki 28-10-24

Disetujui 30-10-24

##### Kata Kunci:

Inovasi, Pelayanan Publik, Penerapan, Aplikasi Super App Polri, Kepolisian

#### ABSTRAK

Banyaknya aplikasi pelayanan kepolisian dalam memenuhi tuntutan pelayanan yang optimal dari institusi Kepolisian Republik Indonesia salah satunya Aplikasi Super App Polri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan adanya inovasi Aplikasi Polri Super App Polri pada pelayanan kepolisian di Polda Daerah Istimewa Yogyakarta, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian Aplikasi Super App Polri di Polda DIY sudah berpedoman pada kebijakan dan peraturan yang berlaku. Polda DIY sudah memiliki iklim inovasi yang memudahkan untuk melaksanakan inovasi dan bisa menjadi bekal untuk melakukan perubahan. Akan tetapi belum maksimal terutama dalam menangani permasalahan-permasalahan dari pelaksanaan inovasi terutama dari masyarakat sebagai pengguna. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri, Polda DIY perlu meningkatkan kembali sosialisasi secara langsung maupun offline melalui brosur, spanduk, iklan maupun melalui media sosial. Inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri di Polda DIY perlu dievaluasi secara berkala untuk menyempurnakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mampu mengoptimalkan pelayanan di kepolisian.

#### ABSTRACT

##### Keywords:

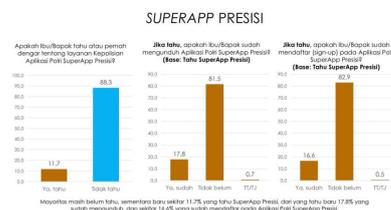
Innovation, Public Service, Implementation, National Police Super App Application, Police

There are many police service applications to meet the demands for optimal service from the Republic of Indonesia Police institution, one of which is the Police Super App Application. This research aims to analyze the success of the Polri Super App Polri application innovation in police services in the Yogyakarta Special Region Regional Police, as well as to determine the supporting and inhibiting factors. This research uses a qualitative type with a descriptive approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data validity technique is carried out by source triangulation. Meanwhile, data analysis techniques consist of data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions or verification. Based on research results, the National Police Super App application at the Yogyakarta Regional Police is guided by applicable policies and regulations. The Yogyakarta Regional Police already has an innovation climate that makes it easy to carry out innovations and can be a provision for making changes. However, it has not been optimal, especially in dealing with problems from the implementation of innovation, especially from the community as users. To optimize the implementation of public service innovation through the National Police Super App, the Yogyakarta Regional Police need to increase direct and offline outreach through brochures, banners, advertisements and via social media. Public service innovation through the National Police Super App application at the

## 1. Pendahuluan

Salah satu penyelenggara pelayanan publik dan instansi vital di Indonesia yaitu kepolisian yang diatur dalam Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pasal 1 angka (1) yang dijelaskan bahwa tujuan dari instansi ini untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamandan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan kepolisian mencakup penanganan permasalahan kriminal, pengaturan lalu lintas, pengawalan kegiatan pada masyarakat, dan beberapa aspek lainnya. Sebagai bagian dari pemerintah berkewajiban melayani rakyatnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar manusia seperti keamanan, perdamaian, dan lain-lain (Bazarah & Pujiastuti, 2022:6256). Akan tetapi faktanya permasalahan mengenai pelayanan kepolisian di Indonesia masih sering terjadi seperti terjadinya pelayanan yang mempunyai kualitas rendah, tingkat korupsi, adanya kasus yang tidak terselesaikan, terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas dan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang terkadang masih dinilai lambat. Hal ini dibuktikan data dari survey nasional yang dilakukan pada periode 17-21 Oktober 2023 menjelaskan bahwa dalam tiga bulan terakhir mengenai pengalaman pribadi atau kerabat yang menjadi korban pungli pada saat menggunakan pelayanan kepolisian. Dengan begitu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meminimalisir dan menangani permasalahan yang terjadi. Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat apabila pelayanan publik sudah dilakukan secara transparan, cepat, tepat, sederhana, aman terjangkau, dan memiliki kepastian.

Maka dari itu untuk mendukung hal tersebut Kepolisian Negara Republik Indonesia meluncurkan teknologi informasi dengan aplikasi Polri Super App Presisi. Polri Super App Presisi berupa sebuah aplikasi yang dirancang secara khusus oleh kepolisian yang diperuntukkan masyarakat supaya lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari kepolisian. Aplikasi Super App Presisi diluncurkan dengan berlandaskan pada Peraturan Kepala Satu Data Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang mendasari interoperabilitas data Polri sehingga data bisa dibagi dalam sistem elektronik yang saling berinteraksi. Aplikasi Polri Super App Presisi ini dapat digunakan dengan mudah melalui smartphome berbasis android maupun smartphome berbasis Ios. Penggunaan Polri Super App Presisi ini belum banyak di pergunakan oleh masyarakat luas dikarenakan masih minimnya pengetahuan tentang adanya aplikasi ini terutama untuk memperoleh pelayanan kepolisian secara tepat dan cepat. Hal ini dibuktikan dari survei nasional dengan hasil mayoritas masyarakat masih belum mengetahui adanya Polri Super App Presisi.



### **Gambar 1. Pengetahuan Masyarakat Pada Super App 2023**

Sumber : Survey Nasional Indikator, 2023.

Pada hasil survei yang dilakukan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya Aplikasi Polri Super App. Indonesia menerapkan sistem kepolisian Centralized System of Policing dimana semua keputusan berada dibawah kendali maupun pengawasa secara langsung dari pemerintah pusat dalam hal ini Polri (Harry Anwar, 2015). Maka dari itu Aplikasi Polri Super App Presisi ini di terapkan secara serentak di seluruh satuan kepolisian yang ada di Indonesia baik pusat maupun di daerah tidak terkecuali Polda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Perkembangan teknologi terjadi sangat pesat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dilihat dari Yogyakarta sebagai kota pelajar di Indonesia dan tujuan destinasi wisata kedua yang paling banyak diminati berpengaruh terhadap tingkat pendatang yang cukup tinggi dengan mobilitas kegiatan yang sangat kompleks menjadikan Yogyakarta sebagai kota besar yang padat penduduk. Maka dari itu kebutuhan pelayanan kepolisian di Daerah Istimewa Yogyakarta juga semakin meningkat. Melalui adanya aplikasi ini sebagai upaya untuk mempermudah pelayanan kepolisian dengan mengintegrasikan layanan dari masing-masing satuan kerja dalam satu pintu pelayanan melalui Aplikasi Super App Polri. Sejalan dengan era digitalisasi di zaman modern dimana semua orang sangat bergantung dengan handphone dan internet memberikan peluang untuk melayani masyarakat melalui sebuah aplikasi.

#### **2. Metode Penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini meliputi Bidang TIK POLDA DIY, Ditintelkam layanan SKCK, Ditlantas Polda DIY layanan ETLA, Layanan SIM Polresta Yogyakarta, Layanan SIM Polresta Sleman, Layanan Tilang Polresta Sleman, Layanan STNK Polresta Sleman, Masyarakat Pengguna Layanan Melalui Aplikasi Super App Polri. Teknik keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

#### **3. Hasil dan Pembahasan**

Proses inovasi yang dilakukan setiap organisasi sektor publik pada dasarnya digunakan untuk mencari jalan keluar terhadap suatu permasalahan. Melalui sebuah inovasi akan berdampak terhadap kepuasan dan kepercayaan publik. Salah satunya adalah inovasi dalam bidang pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat yang harus di fasilitasi. Tanpa terkecuali Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang dituntut untuk selalu memperbaiki pelayanan publik supaya lebih berkualitas. Mengingat sistem Polri menerapkan Centralized System of Policing dimana semua keputusan berada dibawah kendali maupun pengawasan secara langsung dari pemerintah pusat.

Maka dari itu, hal ini juga berlaku di Polda DIY sebagai penyelenggara

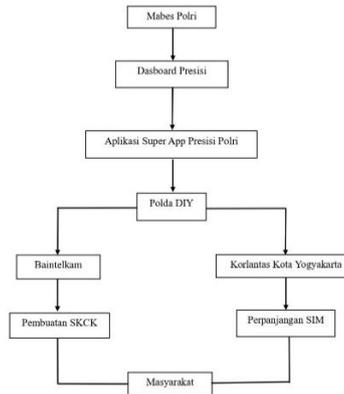
layanan publik juga harus selalu mengupayakan pelayanan yang berkualitas. Salah satunya melalui penerapan Aplikasi Super App Polri dalam pelayanan publik di Polda DIY. Inovasi Aplikasi Super App Polri merupakan upaya Kepolisian Republik Indonesia untuk menyediakan berbagai pelayanan dan informasi untuk masyarakat secara terintegrasi dalam satu aplikasi. Maka dari itu dengan adanya Aplikasi Super App Polri mengintegrasikan dari seluruh layanan pada masing-masing aplikasi satuan kerja ke dalam satu aplikasi unggulan Polri seperti Perpanjangan SIM, SKCK, STNK, E-Tilang, aduan masyarakat, dan izin keramaian. Akan tetapi di Polda DIY penerapan Aplikasi Super App Polri baru menintegrasikan dua layanan perpanjangan SIM dan SKCK.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti dengan anggota Bidang TIK Polda DIY khususnya Subbid Tekinfo yang bertugas langsung dalam operator Aplikasi Super App Polri di Daerah Istimewa Yogyakarta juga menyampaikan bahwa sosialisasi adanya aplikasi dilakukan oleh Bagian TIK tetapi belum secara menyeluruh pada setiap satuan kerja maupun setiap anggota. Sehingga hal tersebut dapat diartikan bahwa salah satu faktor Aplikasi Super App Polri masih minim informasi dan penggunaan yang belum optimal. Dengan adanya inovasi yang baru dalam pelayanan publik tentu tidak bisa lepas dari kelemahan dan kelebihan. Maka dari itu dalam inovasi pelayanan publik terdapat unsur penting yang digunakan untuk menjawab permasalahan. Indikator penelitian ini menggunakan teori dari Arundel (2019) yang menyebutkan bahwa keberhasilan sebuah inovasi telah mengadopsi 6 (enam) indikator diantaranya:

1. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi)

Dalam rangka meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik melalui adanya Aplikasi Super App Polri sudah didasarkan dengan sistem kebijakan yang berlaku. Dalam pengelolaannya Aplikasi Super App Polri mengintegrasikan beberapa layanan yang ada di kepolisian secara terpusat dari Mabes Polri. Melalui kerjasama antara masing-masing satuan kerja dalam instansi kepolisian yang menyediakan layanan publik untuk disatukan dalam satu aplikasi terstruktur. Penerapan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri berdasarkan pada kebijakan dan aturan yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Republik Indonesia dan diimplementasikan di Polda DIY.

Hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia dan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Satu Data Kepolisian Negara Republik Indonesia serta Surat Telegram Kapolri Nomor ST/381/II/TIK.2.2/2023 Tanggal 13 Februari 2023 Tentang Pedoman Bagi Satker Mabes Polri Dan Kewilayahan Terkait Standarisasi Dalam Membangun Aplikasi.



**Gambar 19. Pola Koordinasi Aplikasi.**

Sumber : Peneliti, 2024.

Penerapan Aplikasi Super App Polri di Polda DIY sudah berjalan dari tahun 2023. Aplikasi Super App Presisi di naungi oleh Bidang TIK Polda DIY khususnya pada subbid Tekinfo. Pengoperasian aplikasi secara terpusat menghambat masing-masing Polda tidak mempunyai akses langsung terhadap setiap layanan yang disediakan. Sehingga pengembangan pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri terbilang masih lambat dari tahun rilis hingga saat ini. Hal ini selaras dengan pendapat Arundel (2019) pada indikator Governance and Innovation atau tata kelola inovasi bahwa keberhasilan sebuah inovasi dapat dilihat dari tata kelola dari inovasi tersebut. Sehingga dalam penerapan inovasi harus didasarkan pada sebuah kebijakan yang diatur melalui sebuah regulasi.

Dengan dibuatnya sebuah kebijakan akan memunculkan inovasi baru untuk memberikan solusi dari adanya suatu permasalahan sebelumnya. Sehingga dampak dari sebuah inovasi mampu menjadi kabar baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melihat penjelasan yang sudah dipaparkan di atas bahwa pada indikator tata kelola dan inovasi menunjukkan inovasi pelayanan publik melalui penerapan Aplikasi Super App Polri sudah sesuai akan tetapi masih perlu dioptimalkan. Hal ini disebabkan dalam pengelolaan Aplikasi Super App Polri secara operasional keseluruhan masih dipegang oleh inovator utama dalam hal ini Mabes Polri. Sedangkan masing-masing Polda hanya diberikan akses terbatas dalam pengelolaan aplikasi tersebut.

## 2. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi)

Sumber – sumber ide dapat berasal dari berbagai macam posisi seperti pemimpin, anggota, maupun masyarakat. Sesuai dengan pendapat Cook et al (2009) yang menjelaskan bahwa salah satu faktor pendukung inovasi adalah kepemimpinan dikarenakan seorang memiliki peran yang penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung terciptanya ide atau gagasan yang kreatif. Dengan adanya Aplikasi Super App Polri sebagai bentuk gagasan Kapolri Jenderal Listyo Sigit dalam rangka transformasi digital pelayanan Polri dengan penyatuan manajemen beberapa satuan kerja maupun unit organisasi Polri dalam satu aplikasi saja. Hal ini sejalan dengan Inovasi ad hoc dimana sebuah perubahan yang berkaitan dengan kompetensi baru menjadi satu

kesatuan dari suatu layanan dan akan mengubah layanan lainnya secara tidak langsung (Fuglsang, 2010). Hal ini selaras dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Polda DIY bahwa Aplikasi Super App Polri merupakan gagasan dari Kapolri Jenderal Sigit yang wajib diimplementasikan oleh masing-masing Polda terkait. Sesuai dengan paparan Kapolri Jenderal Sigit pada saat dirilisnya Aplikasi Super App Polri akan sulit terlaksana apabila tanpa komitmen yang baik dari seluruh stakeholder di Mabes Polri, Jajaran Polda, dan tim teknis hingga dukungan dari ahli bidang IT serta data organizer maupun sistem informasi.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan bahwa internal Polri khususnya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta minim yang mengetahui tentang adanya Aplikasi Super App Polri diluar Bidang TIK dan Korlantas Kota Yogyakarta. Dari masyarakat juga masih minim terkait informasi adanya Aplikasi Super App Polri dalam mengakses pelayanan kepolisian di Polda DIY. Kebaruan inovasi dilihat dari banyak aplikasi layanan kepolisian yang tersedia dalam masing-masing satuan kerja membuat masyarakat kebingungan untuk akses atau dalam memilih aplikasi yang akan dipakai. Sesuai dengan pendapat Arundel (2019) bahwa Sumber ide inovasi biasanya diinisiasikan oleh seorang pemimpin berupa instruksi baru berkaitan dengan perubahan, tujuan kebijakan baru, atau konsep layanan baru. Maka dari itu dari pemaparan diatas dapat di simpulkan bahwa indikator kedua sesuai karena sumber – sumber ide untuk inovasi dalam hal ini Aplikasi Super App Polri merupakan bagian dari kinerja Kapolri Jenderal Sigit untuk mengintegrasikan layanan polri dari manual ke online yang tergabung dalam satu aplikasi.

Dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa dengan adanya kebaruan inovasi pada pelayanan publik. Khususnya pada penerapan Aplikasi Super App di Polda DIY sudah menunjukkan upaya untuk mempermudah masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta mengakses layanan kepolisian khususnya pada layanan SKCK dan perpanjangan SIM. Dari kepemimpinan Kapolri Jenderal Listyo Sigit juga menunjukkan bahwa Polri sudah memanfaatkan dan mengumpulkan ide dengan sangat baik dari waktu ke waktu. Melihat banyaknya aplikasi layanan yang membingungkan masyarakat sebagai pengguna maka dirilislah aplikasi baru yang mengintegrasikan seluruh layanan yang ada di kepolisian. Walaupun di Polda DIY baru diterapkan pada 2 layanan publik yaitu SKCK dan perpanjangan SIM.

### 3. *Innovation Culture* (budaya inovasi)

Budaya inovasi merupakan perpaduan nilai kreativitas yang membuka ruang untuk ide-ide baru bagi para pemimpin organisasi. Budaya Inovasi menggambarkan nilai-nilai bersama mencakup keyakinan dan perilaku yang mempengaruhi adanya sebuah inovasi (Hilmarsson et al., 2013). Seperti halnya di Kepolisian Republik Indonesia dibawah kepemimpinan Kapolri Jenderal Sigit mengusung slogan “PRESISI” yang berarti akronim dari kata Prediktif, Responsibilitas, dan transparansi berkeadilan. Berdasarkan wawancara dan

observasi dalam layanan SKCK online di Polda DIY melalui Aplikasi Super App Polri berbeda dengan pelayanan pembuatan SKCK sebelumnya yang dilakukan secara manual. Melalui Aplikasi Super App Polri dirancang dengan mengedepankan visi Kapolri yang menekankan transparansi berkeadilan dengan menyediakan kejelasan informasi yang berkaitan dengan pelayanan SKCK. Dalam aplikasi juga sudah terdapat informasi biaya pelayanan yang harus dibayarkan dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam membuat permohonan pendaftaran SKCK online di Polda DIY.

Hal ini selaras dengan indikator budaya inovasi Arundel (2019) yang menjelaskan bahwa budaya inovasi sudah menjadi nilai, kebiasaan, dan asumsi yang akan mendorong munculnya ide baru untuk perubahan sebuah organisasi. Maka dari itu inovasi akan bersifat konsisten selaras dengan nilai-nilai yang sudah berjalan dan selalu mengalami kebaruan. Akan tetapi hal tersebut tidak berlaku ke Polda terkait salah satunya Polda DIY dikarenakan dari hasil wawancara dan observasi ditemukan bahwa pengelolaan aplikasi ini berjalan begitu saja tanpa adanya monitoring secara berkala maupun keberlanjutan yang signifikan di Bidang TIK Polda DIY sebagai bagian dari operator aplikasi wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Melalui penelitian pada indikator ini dengan melihat adanya kebiasaan Polri dalam membuat inovasi-inovasi khususnya pada pelayanan untuk masyarakat sebagai bentuk solusi dari keluhan masyarakat tentang pelayanan publik di instansi kepolisian. Akan tetapi pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui penerapan Aplikasi Super App Polri di Polda DIY belum cukup optimal dilihat dari sekian banyak fitur yang ditawarkan di aplikasi tetapi baru layanan SKCK dan perpanjangan SIM yang dapat diakses melalui aplikasi. Dari hasil wawancara di Polres Sleman pada anggota juga masih minim informasi tentang adanya Aplikasi Super App Polri Presisi.

#### 4. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat)

Dalam sebuah inovasi harus disertai dengan kemampuan dan alat yang cukup sehingga dapat mendorong kreativitas inovasi dalam sebuah organisasi khususnya pada organisasi sektor publik. Salah satunya dengan memberikan penghargaan, pengembangan, dan pelatihan terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh anggota dengan harapan dapat mendukung para anggota untuk lebih kreatif dan mampu menghasilkan ide-ide inovasi melalui pengembangan dan pengoperasian alat-alat yang berhubungan dengan inovasi. Dalam hal ini alat-alat yang dimaksud dalam inovasi pelayanan publik adalah teknologi yang bisa meningkatkan pengembangan inovasi pelayanan sesuai pada kebutuhan. Kemampuan anggota kepolisian dalam mengoperasikan Aplikasi Super App Polri agar memudahkan masyarakat dalam menggunakan dan mengakses pelayanan secara online.

Penerapan Aplikasi Super App Polri di Polda DIY sudah dimulai dengan sosialisasi pada Bidang TIK setiap Polda oleh Kadiv TIK Polri Irjen Pol Slamet Uliandi, S.I.K pada tanggal 11 Juli 2023 tentang “Teknologi

Kepolisian Di Era 4.0". Melalui sosialisasi harapannya mampu meningkatkan kapabilitas anggota khususnya di Bidang TIK untuk kedepannya menjadi operator dari Aplikasi Super App Polri. Kemampuan dan alat dari Kepolisian Republik Indonesia mencakup kemampuan atau keahlian anggota untuk mengembangkan dan mengoperasikan inovasi Aplikasi Super App Polri. Tidak hanya peningkatan terhadap sumber daya manusia akan tetapi juga didukung dengan birokrasi dan peningkatan infrastruktur.

Akan tetapi berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan di Polda DIY, pelatihan maupun sosialisasi terhadap anggota hanya dilakukan diawal penerapan aplikasi saja. Telah terkonfirmasi juga dari anggota kepolisian di Bidang TIK Polda DIY bahwa tidak ada monitoring berkala dari perkembangan adanya Aplikasi Super App Polri hingga saat ini. Selain itu dengan konsep Aplikasi Super App Polri yang secara keseluruhan berpusat di Mabes Polri membuat pihak operator Polda khususnya Polda DIY memiliki keterbatasan akses. Sehingga hal tersebut juga memengaruhi apabila aplikasi mengalami error system dari operator Polda DIY tidak bisa mengupayakan apapun selain melaporkan ke Mabes Polri apabila terdapat gangguan aplikasi.

Sebagai bentuk penyesuaian dengan kebiasaan masyarakat saat ini dalam menggunakan smartphone untuk berkomunikasi, berinteraksi, bersosialisasi, dan melakukan aktivitas sehari-hari sudah selaras dengan adanya Aplikasi Super App Polri yang dapat mengakses layanan online melalui handphone. Sesuai dengan teori Arundel (2019) pada indikator ke-empat (4) kemampuan dan alat dengan memanfaatkan sumber daya berupa pengetahuan, informasi, dan teknologi dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Melihat review yang diberikan masyarakat melalui App Store dan Play Store mengharuskan Aplikasi Super App Polri harus segera berbenah untuk menghindari jatuhnya kepercayaan masyarakat dengan aplikasi ini. Dengan kapasitas operator Polda DIY yang terbatas juga berpengaruh terhadap keberlangsungan penerapan Aplikasi Super App Polri. Sehingga penerapan Aplikasi Super App Polri di Polda DIY belum terlihat secara signifikan terutama pada pelayanan SKCK dan Perpanjangan SIM.

5. *Objectives, outcomes, drivers and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Aplikasi Super App Polri bertujuan untuk menjadi aplikasi unggulan Polri yang didalam satu aplikasi memuat berbagai layanan kepolisian sehingga aplikasi ini sebagai bentuk integrasi layanan yang awalnya dari aplikasi berbeda-beda dari satuan kerja yang menyediakan. Inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri ada untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan dimana saja. Rekapitulasi jumlah masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah menginstal dan login dalam Aplikasi Super App Polri dari awal diterapkan di Polda DIY sebanyak 25.732 orang dari total penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 4.126.444. Melihat hal tersebut maka penerapan Aplikasi Super App Polri

cukup diterima dengan baik oleh masyarakat DIY.

Akan tetapi berdasarkan wawancara dan observasi yang sudah dilakukan menunjukkan hasil yang berbeda. Khususnya pada pelayanan pendaftaran SKCK online di Polda DIY secara keseluruhan sudah dilakukan melalui Aplikasi Super App Polri. Namun pada layanan perpanjangan SIM secara online telah dikonfirmasi oleh Korlantas Polresta Yogyakarta sebagai salah satu dari 50 satpas di Indonesia yang sudah dapat melayani perpanjangan SIM secara online terdapat dua aplikasi diantaranya Aplikasi Super App Polri dan Aplikasi Digital Korlantas Polri. Dari hasil wawancara dan observasi dari 100% masyarakat DIY yang melakukan perpanjangan SIM online dengan perbandingan 80% menggunakan Aplikasi Korlantas Polri dan 20% menggunakan Aplikasi Super App Polri. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penerapan Aplikasi Super App Polri dalam layanan perpanjangan SIM secara online di Polda DIY belum cukup optimal. Ditemukan pula masih terdapat keegoisan sektoral dari masing-masing satuan kerja sebagai penyedia layanan yang lebih condong untuk mengunggulkan aplikasi asli dari layanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi layanan pada aplikasi terdapat beberapa layanan yang ada didalam aplikasi akan tetapi belum dapat di akses oleh msyarakat. Seperti layanan STNK, E-Tilang, dan Izin Keramaian di Polda DIY belum menggunakan Aplikasi Super App Presisi untuk melayani masyarakat. Hal ini berpengaruh terhadap keberhasilan dari penerapan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Polri Presisi. Beberapa layanan yang sudah tersedia dalam aplikasi tapi belum bisa digunakan dikarena beberapa anggota yang bertugas di layanan terkait belum mengetahui adanya Aplikasi Super App Polri dan kegunaan dari aplikasi tersebut.

Selain itu publikasi mengenai Aplikasi Super App Polri dari awal penerapan hanya melalui sosialisasi, pamflet cetak, dan sosial media. Akan tetapi hanya digencarkan pada awal penerapan saja sehingga banyak masyarakat terutama DIY masih minim informasi mengenai keberadaan Aplikasi Super App Polri. Hal ini menyebabkan hasil inovasi pelayanan publik melalui penerapan Aplikasi Super App Polri di Polda DIY belum optimal dan masih perlu banyak perbaikan serta menyempurnakan pelayanan yang masih belum sesuai.

6. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Dalam indikator ini diartikan pelayanan yang dapat diakses pada sistem satu pintu untuk mengumpulkan data untuk menentukan apakah inovasi tersebut merupakan inovasi tranformatif yang membawa perubahan dalam layanan terkait. Jadi inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian dari berbagai satuan kerja untuk memangkas pelayanan dalam proses pendaftaran online untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, efisien, dan efektif sesuai dengan slogan Polri Presisi. Begitu pula di Polda DIY layanan SKCK dan

Perpanjangan SIM online sudah terintegrasi dalam satu aplikasi.

Sejalan dengan Arundel (2019) pada indikator ke-enam (6) yaitu mengumpulkan data untuk sebuah inovasi dimana banyaknya jenis data inovasi yang relevan dengan organisasi sektor publik yang dilihat dari kemampuan dan strategi serta faktor-faktor yang mendorong suatu organisasi sektor publik untuk berinovasi. Maka dari itu untuk menjamin keberlanjutan penerapan Aplikasi Super App Polri melalui Peraturan Kepala Kepolisian (Perpol) Satu Data Polri Nomor 4 Tahun 2022 yang mengatur perencanaan data, pengumpulan data, pemeriksaan data, dan penyebarluasan data yang akan dikelola dan didedikasikan kepada Wali Data Mabes Polri. Wali Data Mabes Polri akan bertugas untuk menjamin integrasi data yang dilakukan secara berkala dari masing-masing satuan kerja Polri.

Sehingga hal itu akan dilengkapi dengan monitoring evaluasi melalui rekomendasi perbaikan yang dilaporkan kepada pimpinan. Apabila semua elemen di instansi kepolisian mampu bekerjasama dan bersinergi untuk membuat hasil pada penerapan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Presisi di Polda DIY lebih optimal. Dengan adanya komitmen yang kuat secara Bersama-sama dari masing-masing satuan kerja khususnya di Polda DIY, harapannya dapat mencapai tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kepolisian yang ada di fitur Aplikasi Super App Polri.

#### 7. Faktor Pendukung

Dalam penerapan inovasi pelayanan kepolisian melalui Aplikasi Super App Polri terdapat faktor pendukung diantaranya:

- a. Perkembangan Teknologi
- b. Sistem Kepolisian Republik Indonesia

#### 8. Faktor Pengambat

Dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Presisi di Polda DIY tidak dapat terlepas dari munculnya beberapa permasalahan. Namun permasalahan tersebut cukup mempengaruhi keberlanjutan dari penerapan Aplikasi Super App Presisi di Polda DIY. Berikut beberapa faktor penghambat dalam proses penerapan inovasi Aplikasi Super App Presisi di Polda DIY:

- a. Kurangnya publikasi adanya aplikasi
- b. Masalah teknis gangguan server pada aplikasi
- c. Keterbatasan akses subadmin aplikasi di Polda DIY

#### 4. Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik melalui penerapan Aplikasi Super App Polri dirilis dan ditetapkan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Inovasi ini dibuat untuk mengintegrasikan seluruh layanan kepolisian yang tersebar pada masing-masing aplikasi berbeda. Sehingga masyarakat bisa lebih mudah mengakses layanan kepolisian dalam

satu aplikasi. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dapat mengakses layanan kepolisian kapanpun dan dimanapun sehingga memangkas waktu antrian maupun pelayanan tanpa datang ke kantor secara langsung. Peneliti menggunakan indikator teori keberhasilan inovasi yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian. Dilihat dari masing-masing indikator dalam penerapan Aplikasi Super App Polri di Polda DIY peneliti menemukan temuan penting penelitian.

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri, Polda DIY perlu meningkatkan kembali sosialisasi secara langsung maupun offline melalui brosur, spanduk, konten media sosial, iklan maupun promosi melalui media sosial secara berkala dan bertarget. Selain itu diperlukan pelatihan teknologi informasi sebagai upaya pengembangan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Polda DIY termasuk Bidang TIK dan berbagai satuan kerja yang terkait. Selalu melakukan evaluasi dan monitoring terhadap penggunaan aplikasi untuk menjaga kelancaran sistem aplikasi dan mekanisme pelayanan melalui kerja sama antara satuan kerja sebagai penyedia layanan. Sehingga inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Super App Polri di Polda DIY bisa dilaksanakan secara optimal dan terus berkelanjutan.

## Referensi

- Jayamuna, I.M., (2023). *Sistem Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Polri Super App Di Polda Lampung Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Socia Logica , Vol 3. No.1
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798.
- Bazarah, J. & Pujiastuti, N. (2022). *Concept of Public service in Indonesia (Literacy Analysis of Public Service Implementation in Indonesia)*. Budapest International Research and Critics Institute-Jurnal (BIRCI-Journal), 5(1) : 6256-6262.
- Fuglsang, L. (2010). Bricolage and invisible innovation in public service innovation. *Journal of Innovation Economics*, Vol 5. No. 1, hlm 67.
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ilmu, K., Negara, A., & Sururi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

- Yogyakarta. Jurnal Natapraja Kajian Ilmu Subadministrasi Negara, Vol. 7, No. 1, 2406–9515.
- Yulistivira, A., Ariany, R., & Putera, R.E., (2023). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Mobile Cegah Stunting (Ayo Ceting) di Puskesmas Andalas Kota Padang*. Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara, Vol. 17. No.1
- Hilmarsson, E., Oskarsson, G., & Gudlaugsson, T. (2013). The relationship between innovation culture and innovation performance. International Journal of Business Research, Vol 14. No. 1, hlm 86–95.
- Bogdan, R.C. & Biklen, S.K. (1990). *Qualitative research for education: An Introduction to theory and method*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Indikator. (2023). *Evaluasi Publik Atas Kinerja Kepolisian, Keamanan Dan Masalah-Masalah Sosial Kemasyarakatan*. Survei Nasional dalam [www.indikator.co.id](http://www.indikator.co.id)
- Anwar, H. R. A. H. "Sistem Sentralisasi Kepolisian Indonesia dalam Pradigma Good Governance." *Wacana Paramarta*, vol. 14, no. 1, 2015.
- Suwondo, D. (2020). *Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri*. Jurnal Litbang Polri, Vol 23. No. 2
- Duha, Y. (2022). *Implementasi Aplikasi Presisi Paten Dalam Peningkatan Pelayanan Cepat Dan Tepat*. Jurnal Teknik, Komputer, Agroteknologi dan Sains Vol. 1, No. 1
- Susilawati dkk. (2024). *Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia*. Jurnal Pallangga Praja, Vol 6. No. 1
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). *Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar*. Publika, 63-76.
- Maruapey, M. H. (2019). *Potret Inovasi Tata Kelola Perekaman Data dan Dokumen*. Jurnal Subadministrasi Publik, Vol. 9 No. 2. 119-135.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia.