

ANALISIS DAMPAK MODERNISASI DIGITAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPOLISIAN SEKTOR MANYAR

Falah Ananda Febryan

Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangkaraya,
Kalimantan Tengah, Indonesia

Email: Bravofalah03@gmail.com

ABSTRACT

Indonesia has entered the digital era, to keep up with the times, the Indonesian government has created a new facility product for public services called e-government or digital government. Through this product, various examples have been implemented such as In the police sector, all services and reports have gone through the online system of the e-Samsat application, which is an application for tax payments, LAPOR!, which is an online complaint service that functions to collect aspirations from the community, and PRESISI (PolisiKu).but in fact, there are still residents who still have to come directly when experiencing an incident to make a report and when making letters such as Police Clearance Certificate and public gathering permits. This researcher aims to analyze the extent to which the implementation of E-government has worked in the police sector and what obstacles are the problems that hinder technological progress in the police sector by taking place in the Manyar Police, Gresik City. The method used in conducting this research uses a qualitative approach through data collection through observation, conducting interviews and literature reviews. The indicators used in this study are public service products, obstacles faced and comparisons before the digital era and after. The results found from this study are that all services have implemented an online basis, the obstacles faced are that the access obtained by the community is only information about the requirements for making reports or making Police Clearance Certificate and so on because to verify population data must come directly in accordance with the provisions of the law and in 2023-2024 it was reviewed that there was a decrease in incoming cases where the change in the system to an online basis has not been felt by the community.

Keywords: *Digital, Police Station, Public Service*

ABSTRAK

Negara Indonesia telah memasuki era digital, untuk mengikuti perkembangan zaman pemerintahan Indonesia membuat suatu produk fasilitas terbaru bagi pelayanan Masyarakat yang Bernama e-government atau pemerintahan digital. Melalui produk tersebut berbagai contoh telah diimplementasikan seperti Di sektor kepolisian semua layanan dan laporan sudah melalui sistem online aplikasi e-Samsat yang merupakan aplikasi untuk pembayaran pajak, LAPOR! Yang merupakan layanan pengaduan online yang berfungsi untuk menjaring aspirasi dari Masyarakat serta PRESISI (PolisiKu). Namun faktanya masih ditemukan adanya penduduk yang tetap harus datang langsung di saat mengalami kejadian untuk membuat pelaporan serta saat membuat surat seperti SKCK dan surat izin keramaian untuk acara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sudah sejauh mana implementasi E-government bekerja di sektor kepolisian dan apa kendala kendala yang menjadi permasalahan terjadinya penghambatan kemajuan teknologi di sektor kepolisian dengan mengambil tempat di bagian Polsek Manyar Kota Gresik. Metode yang

digunakan dalam membuat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data secara observasi, melakukan wawancara serta literatur review. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk pelayanan publik, kendala yang dihadapi dan perbandingan sebelum era digital dan sesudahnya. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah seluruh pelayanan sudah menerapkan basis online, kendala yang dihadapi adalah akses yang didapatkan oleh Masyarakat hanyalah informasi tentang persyaratan untuk membuat laporan ataupun pembuatan SKCK dan sebagainya dikarenakan untuk verifikasi data penduduk harus datang langsung sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan serta pada tahun 2023-2024 ditinjau adanya penurunan dalam kasus masuk yang mana berubahnya sistem ke basis online belum dirasakan dampaknya oleh Masyarakat.

Kata Kunci: Digital, Kepolisian, pelayanan

I. PENDAHULUAN

Era digitalisasi sudah memasuki negara Indonesia dan dalam perkembangannya pemerintahan Indonesia membuat sebuah produk pelayanan terbaru bagi Masyarakat Indonesia melalui Sistem Pemerintahan berbasis Online (SPBE) yang bernama *E-Government*. Produk yang dihasilkan mencakup hampir keseluruhan dari pelayanan publik yang tersedia dimulai dari pedulilindungi pada saat waktu covid-19 merajalela, KAI Express untuk pemesanan tiket kereta api, *e-court* untuk kepengurusan siding dan sebagainya. aplikasi e-Samsat yang merupakan aplikasi untuk pembayaran pajak dan LAPOR! Yang merupakan layanan pengaduan online yang berfungsi untuk menjangkau aspirasi dari Masyarakat. M-paspor yaitu aplikasi yang memberikan fitur untuk penduduk yang ingin membuat paspor dan mendaftarkan secara online sehingga penduduk saat datang ke Lokasi tinggal menunjukkan bukti yang didapatkan di aplikasi dan tinggal mengikuti interview dan foto

Kepolisian yang merupakan salah satu sektor yang berfungsi sebagaimana diatur dalam Undang Undang tahun 2002 yang dapat diartikan sebagai wadah untuk pemeliharaan keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Kamtibmas), menegakkan hukum dengan menerima laporan dari

masyarakat yang kemudian di gelar perkarakan dan melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidananya serta sebagai bentuk perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Produk Pelayanan publik yang tersedia di kepolisian berupa pelaporan dan pelayanan publik adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Perizinan Kegiatan Keramaian Umum dan pembuatan Laporan Polisi (LP). Implementasi dari digitalisasi yang telah diadopsi oleh kepolisian dengan pengkhususan untuk transparansi bagi Masyarakat dapat banyak ditemui melalui website serta aplikasi di Playstore dan Appstore serta melalui domain website yang telah disediakan oleh instansi tersebut dan ada juga yang menyediakan dalam bentuk sebuah hotline di aplikasi sosial media seperti *Instagram*, *Tiktok*, atau *Whatsapp*. Beberapa contoh produk pelayanan kepolisian untuk publik adalah. Aplikasi yang Bernama E-samsat yang dapat ditemukan di berbagai aplikasi e-wallet di bagian pembayaran dan tagihan yang berfungsi untuk pembayaran pajak pembayaran kendaraan secara online setiap tahun dan untuk mengecek status tagihan dalam pajak kendaraan. sebuah Aplikasi Bernama PolisiKu yang dapat di install di perangkat android maupun IOS (Prabowo & Irwansyah, 2018). Aplikasi PolisiKu memiliki fitur utama yaitu untuk mencari pos

polisi terdekat dari posisi masyarakat dan memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Layanan panggilan yaitu 110 untuk panggilan ke kantor polisi,
2. Menemukan tempat tempat POLSEK, POLDA, beserta narahubung yang terdaftar di keseluruhan Negara Indonesia
3. Pembuatan Dumas atau Aduan Masyarakat untuk mengisi apa saja keluhan yang ingin disampaikan
4. Sarana fasilitas untuk menyalurkan informasi-informasi dari Polri untuk Masyarakat
5. Memberikan aspirasi melalui fitur Halo PolisiKu
6. Layanan pembuatan SKCK serta IM untuk pelayanan publik (POLRI, 2021)

Target yang dituju oleh Sektor kepolisian dalam hal menyesuaikan dengan adanya pengembangan teknologi di era digitalisasi ini adalah untuk memberikan informasi tentang keseluruhan fasilitas pelayanan yang tersedia di kepolisian dikarenakan masih ditemukan beberapa penduduk yang belum mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka mendatangi kepolisian serta apa saja yang harus disiapkan saat akan mengurus keperluan. Di sisi lain, informasi yang diberikan juga sebagai bentuk edukasi kepada Masyarakat karena dengan masuknya era digital ini pelaku kriminal juga telah menemukan cara baru dalam melakukan penipuan dan pengancaman yang saat ini juga diterapkan oleh pelaku kriminal secara online. Seperti contohnya kasus penipuan dalam transaksi online, penipuan dalam pemalsuan metode pembayaran QRIS, penipuan dalam bentuk pembuatan kredit pinjaman berbasis online dan sebagainya. Informasi yang diberikan berupa bagaimana cara mendeteksi atau mengetahui di bagian khusus yaitu “jangan melakukan transaksi

apabila nama pengguna rekening merupakan nama milik orang lain atau bukan nama dari profil Perusahaan yang telah terdaftar, tidak melakukan pelanggaran pekerjaan dari sebuah Perusahaan yang profilnya tidak diketahui oleh umum, memberikan informasi peraturan perundang undangan yang dapat membantu kita saat menghadapi suatu permasalahan serta yang terakhir apa yang harus dilakukan dan disiapkan saat Masyarakat mengalami permasalahan yang signifikan.

Faktanya ditemukan oleh penulis di beberapa sektor kepolisian masih ditemukan adanya permasalahan yaitu keterbatasan informasi yang dirasa belum menjangkau keseluruhan penduduk sekitar seperti belum mengetahui akan adanya eksistensi dari aplikasi Presisi (PolisiKu) dan penduduk yang tetap mendatangi secara langsung untuk melakukan pengajuan pembuatan SKCK atau pelaporan. Digitalisasi masuk kedalam sektor kepolisian pada tahun 2023 dan semenjak itu semua sistem pekerjaan yang berhubungan dengan pemerintahan dengan kepolisian dilakukan dengan online.

Keterbatasan yang dialami oleh penduduk setempat yaitu dengan adanya aplikasi PolisiKu yang eksis belum mencapai seluruh khalayak dikarenakan masih ditemukan adanya penduduk yang memiliki ilmu pengetahuan teknologi yang kurang dan akses yang didapat hanya berupa informasi dan persyaratan untuk mengurus beberapa pelayanan publik tersebut. Dengan adanya permasalahan ini penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Dampak Modernisasi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Manyar” untuk mengetahui sejauh mana implementasi digital dalam pelayanan kepolisian, produk pelayanan yang tersedia dan tantangan yang masih dihadapi dalam perkembangan teknologi di bidang kepolisian dalam pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif yang mana memfokuskan Analisa permasalahan terhadap potensi yang dimiliki dan dikumpulkan oleh satu subjek dengan menggali informasi pengetahuan dari beberapa objek yang pada akhirnya akan ditarik sebuah permasalahan beserta Solusi yang dapat dilakuakn di ruang lingkup permasalahan subjek tersebut. Melalui Analisa yang akan didapatkan dari penelitian ini akan menggunakan studi terhadap sampling yaitu Polsek Manyar Gresik untuk menemukan jawaban sejauh mana produk pemerintahan E-Government yang sudah di adopsi oleh kepolisian tersebut dan apa saja bentuk pelayanan yang telah menerapkan basis onlinite kepada Masyarakat. Waktu yang digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian pada tanggal 02 April sampai dengan 05 April 2025.

Waktu tersebut digunakan agar penuliss dapat mengumpulkan informasi di sektor kepolisian tanpa tidak mengganggu aktivitas pelayanan yang pada tanggal ini layanan kepolisian terhitung menjalani libur agenda hari raya Idul Fitri. Teknik pengumpulan data yang penulid gunakan dalam membuat penelitian ini menggunakan observasi dengan datang langsung ke Lokasi penelitian, melakukan wawancara dengan dua narasumber yang memiliki wewenang dan akses dalam informasi yang akan diteliti serta melakukan literature review dengan cara mengumpulkan beberapa bahan bacaan tentang sejauh mana E government sudah berjalan di informasi beberapa laman web serta buku dan jurnal yang tersedia lalu dijadikan sebuah acuan dalam wawancara untuk mengetahui perbandingan antar yang telah dipaparkan oleh literature dibanding dengan di kondisi lapangan langsung. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga indikator sebagai jawaban atas permasalahan

yang terjadi yaitu apa saja produk pelayanan yang sudah menggunakan metode online, apa kendala kendala dalam sektor untuk menyampaikan informasi kepada penduduk sekitar serta perbandingan persentasae dari tahun sebelum sistem online diterapkan sampai dengan saat online diterapkan untuk menemukan Solusi di permasalahan modernisasi digital dengan menggunakan metode analisis berupa teknik analisis data *Manual Data Analysis Procedure* (MDAP).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inti yang dapat dijabarkan dari Pelayanan Publik adalah tiap tiap Tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam Upaya untuk asistensi dan pemenuhan kebutuhan warga di wilayah tersebut.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, kepolisian memiliki beberapa kantor beserta tingkatan tertentu sesuai dengan ruang lingkup wilayahnya.

1. Polsek

Bertingkat di Kecamatan dan memiliki tugas untuk:

- Penanganan keamanan serta menjaga ketertiban di wilayah kecamatan
- Pelayanan laporan untuk masyarakat seperti kehilangan, pencurian, Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) dan sebagainya
- Penyelidikan awal kasus pidana untuk tingkatan ringan dan sedang
- Melaksanakan patrol wilayah beserta Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas)
- Menyediakan pelayanan public (Surat izin keramaian, laporan kehilangan, pembuatan SKCK)

2. Polres

Bertingkat di setiap Kabupaten/Kota dan memilki tugas untuk:

- Penanganan kasus pidana di tingkatan lebih berat di wilayah kota/kabupaten
 - Adanya unit-unit khusus, contohnya Satreskim, Satlantas
 - Berkoordinasi dengan polsek polsek dibawahnya
 - Pelayanan penerbitan SIM, STNK, SKCK
3. Polda
 Bertingkat di setiap Provinsi dan memiliki tugas untuk:
- Penanganan kejahatan yang sudah menjarah di lintas kota seperti penyelundupan dan terorisme
 - Berkoordinasi dengan Polres di wilayah Provinsi tersebut
 - Adanya unit-unit khusus, contohnya Direskrim, Dirlantas
4. Mabes Polri
 Bertingkat di pusat atau Nasional Indonesia dan memilki tugas untuk:
- Melakukan penetapan kebijakan untuk kepolisian
 - Penanganan kejahatan di tingkat nasional atau Internasional
 - Memiliki divisi divisi seperti Bareskrim, Densus 88

Di era masa kini yang telah memasuki era digitalisasi petugas kepolisian dituntut oleh negara untuk melakukan penyesuaian dan beradaptasi dengan adanya digitalisasi ini dan disesuaikan dengan prinsip prinsip E-Government sebagaimana yang tertuang di dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Produk pemerintahan Indonesia yang bernama E government mengembangkan banyak fasilitas pelayanan untuk public dengan platform berbasi online atau digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemudahan aksesibilitas dan transparansi bagi masyarakat. Tujuan utama dari digitalisasi untuk menciptakan keharmonisan

hubungan antara pemerintahan dan masyarakat elalui akses teknologi informasi.

Beberapa kantor kepolisian telah menciptakan inovasi baru yang lebih modern untuk menyesuaikan fasilitas pelayanan public dengan e Government yang dapat langsung diakses oleh masyarakat melalui gadget. Beberapa contoh diterapkan inovasi baru:

1. Polresta Sidoarjo
 Polresta sidoarjo berkoordinasi dengan polsek polsek dibawahnya melakukan penerapan sistem pembuatan SKCK secara online. Polres Sidoarjo membuat laman domain website yang terintegrasi secara penuh. Di laman website ini tersedia persyaratan bagi WNI yang ingin membuat SKCK baru dan perpanjangan. Masyarakat diberi form yang dapat diisi dan di upload secara online di website resmi untuk diproses, setelah proses verifikasi form pemohon cukup untuk datang sekali untuk melakukan pengambilan sidik jari dan SKCK. (Setiawan, 2025) Inovasi ini memberikan dampak positif berupa pengurangan waktu tunggu dan antrean di kantor polisi.(Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Resort Sidoarjo, 2018)
2. Polres Palopo
 Bertempat di Sulawesi Utara, Polres Palopo memperkenalkan inovasi yang dikoordinasikan dengan polsek diwilayahnya membuat sebuah apilkasi bernama SKCK Syawal Presisi. Pelayanan ini berbasis aplikasi perpesanan di via *Whatsapp*, di mana masyarakat hanya perlu untuk mengirim chat dan memberikan data data persyaratan lalu warga menerima informasi dari aplikasi untuk proses pendaftaran dan waktu untuk mengambil SKCK. Kemudahan ini bertujuan untuk mencapai efektivitas

karena menggunakan aplikasi yang sudah akrab di kalangan warga tanpa perlu untuk menambah aplikasi terbaru. (Dany, 2023)

3. Polres Sigi

Bertempat di Sulawesi Tengah, Polres Sigi mengambil langkah dengan inovasi yang lebih banyak berjumlah empat inovasi untuk pelayanan SKCK yaitu:

- (1) Pelayanan SKCK yang ramah bagi penyandang disabilitas yang dilengkapi dengan brail dan penerjemah pendamping
- (2) SKCK via keliling melalui mobil layanan *mareso masagena*
- (3) Menyediakan komunikasi layanan secara media sosial via Instagram @Satintekampolressigi dan whatsapp 0853 2460 8182
- (4) Pelayanan SKCK delivery, dimana petugas mengantar SKCK yang sudah jadi langsung ke rumah pemohon (Nanang, 2022)

4. Polres Bogor

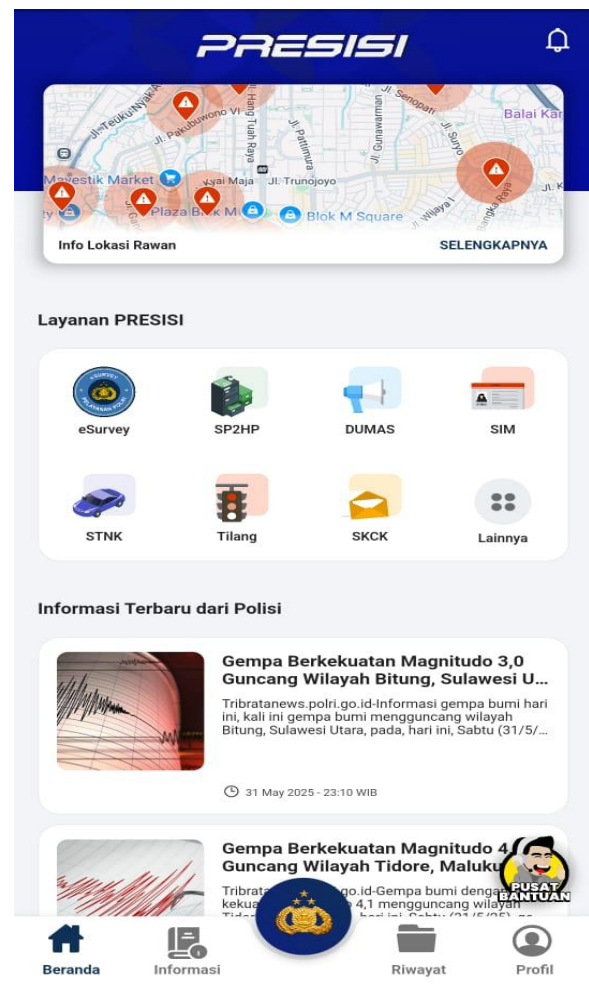
Polres Bogor meluncurkan aplikasi yang bernama TRUST dan menyediakan fitur-fitur unggulan yaitu Tombol Sistem Pertolongan Cepat (SPC). Jika menghadapi situasi yang darurat warga cukup menekan satu tombol fitur yang ada dalam aplikasi tersebut, dan sistem aplikasi akan mengirimkan lokasi dari pelapor secara otomatis ke petugas yang sedang berpatroli terdekat. Fitur ini diciptakan untuk mempercepat respons dalam kasus yang menyangkut kriminalitas atau gangguan keamanan.

Salah satu platform yang disediakan oleh kepolisian yang paling terkenal di kalangan masyarakat umum tanpa memandang spesifikasi kota adalah aplikasi yang bernama Polisiku, yang merupakan bagian dari program aplikasi PRESISI (Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi

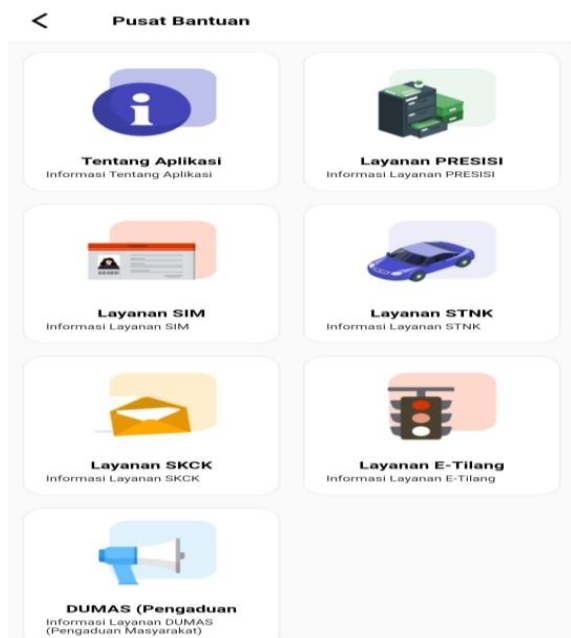
Vol. 8, No. 2 (2025)

Berkeadilan) Polri. Aplikasi ini tersedia di platform Play Store dan AppStore. Aplikasi ini menyediakan beberapa fitur layanan penting yaitu:

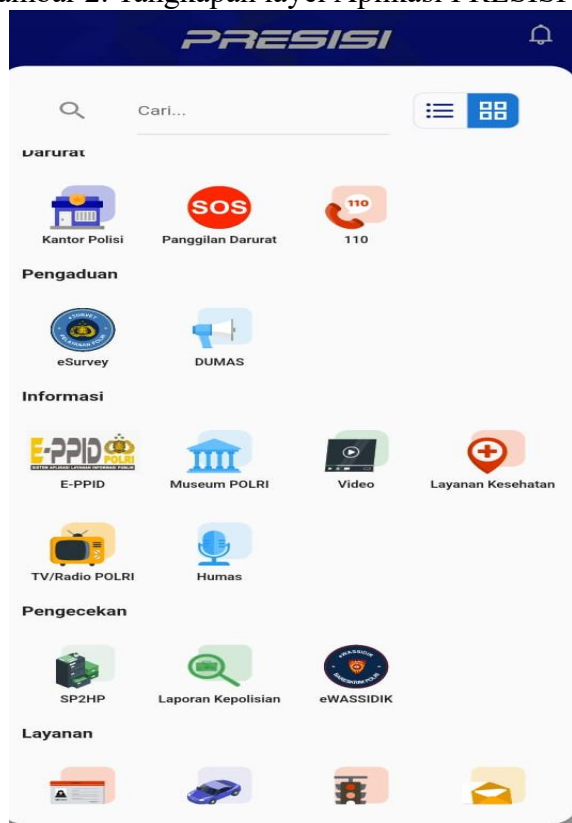
- Layanan Darurat 110
- Pencarian kantor polisi terdekat beserta nomor yang dapat dihubungi
- Pembuatan Aduan Masyarakat (Dumas)
- Halo PolisiKu, memberikan ruang aspirasi atau masukan dari warga kepada kepolisian
- Informasi secara real time mengenai status dari laporan, persyaratan administrasi



Gambar 1. Tangkapan layer Aplikasi PRESISI



Gambar 2. Tangkapan layer Aplikasi PRESISI



Gambar 3. Tangkapan layer Aplikasi PRESISI

Dari berbagai contoh yang sudah dijelaskan dapat diketahui bahwa institusi Polri dalam menjalankan tugas dan wewenangnya telah membuat banyak kemajuan di era digitalisasi ini. Dari inovasi inovasi yang sudah disediakan menciptakan sebuah transparansi dan kemudahan aksesibilitas bagi warga setempat. Polri yang dulunya dianggap selalu tidak praktis dikarenakan apapun yang dibutuhkan oleh warga, warga harus mendatangi kantor polisi terdekat dan menunggu untuk dilayani serta harus Kembali lagi untuk mengetahui proses dari layanan yang mereka ajukan. Layanan digital ini memperkuat fungsi layanan dua arah yang membuat partisipasi dari Masyarakat lebih dalam karena kemudahan untuk mengetahui keseluruhan informasi yang dibutuhkan dalam mengurus sesuatu. Namun perlu diperhatikan bahwasanya aplikasi ini tidak bisa diaplikasikan di keseluruhan wilayah Indonesia mengingat literasi digital atau edukasi yang sudah terampaikan kepada Masyarakat maupun polres bagian lain serta infrastruktur yang dimiliki oleh wilayah wilayah lain.

Di sisi lain Polres Gresik yang merupakan pemegang wilayah naungan dari polsek Manyar juga telah membuat inovasi yang dilaksanakan pada tahun 2024 akhir yaitu penciptaan program pos pelayanan SPARTAN (Sinergitas, Presisi, Amanah, Rukun, Tauladan, Aman, Nyaman). Inovasi ini merupakan bagian dari Operasi Lilin Semeru 2024 yang memiliki tujuan utama yaitu untuk memastikan keamanan dan kenyamanan Masyarakat selama perayaan Natal 2024 dan Tahun Baru 2025. Dilansir dari radargresik, pos pelayanan ini didirikan di depan Gresmall, Gresik, yang merupakan lokasi strategis karena dekat tempat pusat keramaian, fasilitas publik, rumah sakit, Gedung pemerintah serta pusat perbelanjaan. Desain pos ini membawa tema gaya romawi kuno dengan dua patung polisi yang mengenakan atribut prajurit Sparta berdiri di

depan pos menyiratkan symbol nuansa heroik dan siap siaga.



Gambar 4. Pos pelayanan SPARTA

Pos ini menyediakan beberapa fasilitas modern yaitu:

1. Monitor Informasi Lalu Lintas Real Time yang terintegrasi dengan mahameru.id memberikan secara langsung CCTV kota, Tol, kondisi lalu lintas dan Lokasi personel
2. Panel informasi digital yang memuat jadwal pelayanan, nomor darurat, peta rute alternatif untuk membantu menghindari area yang ramai atau padat
3. Galeri Mahameru Lintas yang menampilkan seluruh kegiatan Satlantas Polres yang didokumentasikan. (Anggoro, 2024)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan dua aparat kepolisian pada Kepolisian Sektor Manyar Bernama Pak Hendro Selaku Kasium serta Pak AKP Dante selaku Kapolsek Manyar, penulis mendapatkan beberapa fakta yaitu transformasi era digital telah merombak keseluruhan kinerja di Kepolisian Sektor

Vol. 8. No. 2 (2025)

Manyar khususnya di proses administrasi internal. Sistem manajemen berkas, penjadwalan, pelaporan serta akumulasi tahun ke tahun telah menggunakan basis online yang memberi kemajuan serta efisiensi dikarenakan keseluruhan proses kantor polisi lebih terkomputerisasi. Meskipun demikian, layanan publik seperti pembuatan SKCK, Izin Keramaian, pembuatan Dumas masih dilakukan secara *Hybrid* yaitu secara konvensional terhadap Masyarakat dan dibantu prosesnya melalui online oleh petugas kepolisian. Hal ini dikarenakan masih kurangnya edukasi yang sampai kepada warga setempat mengenai basis online, warga setempat yang sudah terbiasa mendatangi kantor polisi, warga yang tidak terlalu paham dengan tahapan tahapan online sehingga dibantu oleh petugas beserta aturan yang mengikat bagi petugas untuk tetap mewajibkan pemohon atau pelapor untuk datang ke kantor polisi karena verifikasi identitas dan pengambilan sidik jari harus langsung ditempat. Fakta yang telah diketahui ini menunjukkan bahwa Kepolisian Sektor Manyar telah mencapai apa yang E government terapkan secara *Back Office* (Digital di proses administrasi internal) tetapi dalam pelayanan *Front Office* belum termaksimalkan layanan digital nya. Kondisi ini juga sudah disebutkan dalam E Government yaitu sebuah transformasi digital yang terbatas pada administrasi internal saja akan memperbaiki kinerja di dalam organisasi tetapi tidak langsung otomatis meingkatkan kemudahan dalam pelayanan publik. (Ditasman & Amrullah, 2024)

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari sejauh apa capaian dari tujuan diciptakannya inovasi. Di sisi lain, digitalisasi yang sudah memasuki kepolisian Sektor Manyar merubah total seluruh administrasi internal. Kemajuan ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas petugas dalam bekerja mulai dari percepatan pengolahan

data dan berkas. Namun, implementasi E government memberikan tujuan utama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, aksesibilitas kepada Masyarakat sebagai yang mendapatkan pelayanan tidak hanya petugas. (Chaitra et al., 2023). Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik juga memberikan penjelasan bahwasanya penyelenggara pelayanan harus mengelola layanan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Melalui wawancara dengan dua petugas kepolisian tersebut, penulis mendapatkan informasi tambahan mengenai data laporan masuk selama tahun ke tahun yang penulis sesuaikan dengan masuknya program *E-government* dan sebelumnya sebagai bentuk pembanding perubahan digitalisasi. Data jumlah laporan bulanan pada tahun 2021 di Polsek Manyar, Resor Gresik, Polda Jawa Timur telah menangani berbagai laporan tindak pidana yang terjadi sepanjang tahun 2021. Jenis perkara yang tercatat cukup beragam, antara lain perampasan handphone, penggelapan kendaraan roda empat, perampasan tas, penganiayaan, hingga penipuan dan penggelapan. Setiap laporan ditindaklanjuti melalui mekanisme penegakan hukum sesuai prosedur, dengan hasil penyelesaian yang berbeda-beda, seperti penghentian penyidikan (henti lidik), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP3), pelimpahan perkara, maupun penyelesaian hingga tahap P21/Tahap II. Berdasarkan rekapitulasi dari total 51 laporan yang masuk, sebagian besar perkara telah ditangani hingga tahap lanjut. Sebanyak 20 laporan atau 39,22% telah dinyatakan lengkap dan dilimpahkan ke Kejaksaan (P21/Tahap II). Selain itu, terdapat 19 laporan atau 37,25% yang dihentikan melalui mekanisme SP3, serta 4 laporan atau 7,84% yang dilimpahkan. Sementara itu, terdapat 3 laporan atau 5,88% yang

dihentikan pada tahap penyelidikan (henti lidik), dan 5 laporan atau sekitar 9,80% yang masih belum selesai. Secara umum, data ini menunjukkan bahwa kinerja Polsek Manyar dalam penanganan laporan tindak pidana pada tahun 2021 tergolong cukup baik, dengan mayoritas perkara telah mendapatkan kejelasan status hukum. Namun demikian, masih terdapat beberapa laporan yang memerlukan penyelesaian lebih lanjut agar seluruh perkara dapat dituntaskan secara optimal sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Jenis perkara yang ditangani selama tahun 2022 meliputi antara lain dugaan tindak pidana berdasarkan Pasal 480 KUHP, penipuan gelap, serta kecelakaan kerja. Setiap laporan diproses sesuai dengan ketentuan hukum dan prosedur yang berlaku, dengan hasil penyelesaian perkara yang bervariasi, yaitu penghentian penyelidikan (henti lidik), penerbitan Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3), pelimpahan perkara, serta penyelesaian hingga tahap P21/Tahap II. Berdasarkan rekapitulasi keterangan, dari total 75 laporan yang diterima, sebanyak 39 laporan atau 52,00% diselesaikan melalui mekanisme SP3. Selanjutnya, 18 laporan atau 24,00% telah dinyatakan lengkap dan dilimpahkan ke Kejaksaan (P21/Tahap II). Terdapat pula 7 laporan atau 9,33% yang dihentikan pada tahap penyelidikan (henti lidik), serta dua laporan atau 2,67% yang telah dilimpahkan. Sementara itu, masih terdapat 9 laporan atau 12,00% yang belum selesai dan memerlukan tindak lanjut lebih lanjut. Secara keseluruhan, tingkat penyelesaian perkara pada tahun 2022 mencapai sekitar 88,00%, yang menunjukkan bahwa Polsek Manyar telah melaksanakan penanganan laporan masyarakat secara optimal dan profesional. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya lanjutan untuk menyelesaikan sisa laporan yang belum tuntas guna meningkatkan efektivitas

penegakan hukum serta pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan, pada tahun 2023 jenis perkara yang ditangani antara lain tindak pidana penipuan gelap kendaraan roda dua (R2) serta penipuan dan/atau pemalsuan dalam jual beli kendaraan roda empat (R4). Setiap laporan diproses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan hasil penyelesaian perkara yang beragam, meliputi penghentian penyelidikan (henti lidik), penerbitan Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3), pelimpahan perkara, serta penyelesaian hingga tahap P21/Tahap II. Berdasarkan rekapitulasi dari total 64 laporan yang diterima selama tahun 2023, sebanyak 26 laporan atau 40,63% diselesaikan melalui mekanisme SP3. Selanjutnya, 18 laporan atau 28,13% telah dinyatakan lengkap dan dilimpahkan ke kejaksaan pada tahap P21/Tahap II. Selain itu, terdapat 8 laporan atau 12,50% yang dihentikan pada tahap penyelidikan (henti lidik), serta 6 laporan atau 9,38% yang telah dilimpahkan. Sementara itu, masih terdapat 6 laporan atau 9,38% yang berstatus belum selesai dan memerlukan tindak lanjut lebih lanjut. Secara keseluruhan, tingkat penyelesaian laporan pada tahun 2023 mencapai sekitar 90,63%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Polsek Manyar telah melaksanakan penanganan laporan masyarakat secara efektif, profesional, dan akuntabel. Namun demikian, diperlukan upaya berkelanjutan untuk menyelesaikan sisa laporan yang belum tuntas guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.



Gambar 5. Tangkapan Layar Aplikasi PRESISI

Dilihat dari beberapa data yang telah terlampirkan dapat diketahui bahwa laporan masuk pada tahun 2021 sejumlah 51 kasus, tahun 2022 sejumlah 75 kasus, tahun 2023 sejumlah 64 kasus, dan pada tahun 2024 era Dimana digitalisasi sudah menguasai keseluruhan administrasi internal Polsek Manyar sejumlah 56 Kasus. Dimulai pada tahun 2023 sistem mulai memasuki fase online, petugas kepolisian melakukan keseluruhan pengerjaan laporan dan membuat rekap tahun sebelum 2023 kedalam online sebagai database kepolisian. Petugas kepolisian yang sudah memahami keseluruhan perubahan sistem ke online berbondong bondong untuk memberikan edukasi dan membantu pelapor maupun pemohon yang datang ke kantor polisi untuk disiiikan oleh petugas melalui computer kantor.

Petugas kepolisian juga memberikan penjelasan bahwa aplikasi PRESISI sebetulnya sudah menyeluruh untuk warga di bagian wilayah manapun. Aplikasi PRESISI menyediakan semua bentuk pelayanan publik secara online namun ditemukan oleh penulis bahwa terkait memasukkan informasi data

pribadi sebagai syarat awal masuk atau *login* di aplikasi pengguna harus mengupload foto identitas KTP dan dilanjut dengan foto selfie dengan KTP. Beberapa persyaratan awal ini dianggap terlalu rumit bagi para awarga khususnya bagi warga yang sudah memasuki usia lanjut karena denganmelakuakn foto dengan KTP potensi untuk menemukan adanya modus penipuan lebih besar seperti disadap oleh penipu untuk membuat pinjaman online. Modus modus penipuan online yang meresahkan warga juga membuat kepercayaan warga terhadap sebuah aplikasi apapun di online menjadi berkurang sehingga mereka lebih memilih untuk langsung datang ke Polsek terdekat karena bagi warga hal tersebut lebih mudah bagi mereka tanpa harus berpikir terlalu dalam.

Dari keseluruhan hasil wawancara yang sudah dijelaskan dimulai dari data laporan masuk dapat diambil fakta bahwanya meskipun digitalisasi sudah merombak sistem pengerjaan administrasi internal kepolisian serta eksinya beragam aplikasi yang sudah tersedia bagi publik seperti melalui *Instagram*, *hotline Whatsapp*, aplikasi tambahan, website resmi polri tidak memberikan dampak yang signifikan bagi kedua belah pihak yaitu pelapor maupun petugas dikarenakan petugas kepolisian masih tetap menerapkan pelayanan yang sama, perbedaan yang ditemukan hanya input form online untuk SKCK, Keramaian ataupun Laporan dibantu oleh pihak kepolisian di Polsek Manyar. Penulis juga mengambil inti permasalahan yaitu kurangnya edukasi dalam penggunaan aplikasi PRESISI yang harusnya penyampaian edukasi tidak hanya melalui pusat saja yaitu Polri. Namun jajaran lainnya seperti Polda, Polres Polsek juga harus turut berkoordinasi dengan wilyahnya agar mencakup keseluruhan warga wilayah Indonesia. (Amirulkamar, 2024).

Secara keseluruhan, implementasi digitalisasi di Polsek Manyar membawa

dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Berbagai inovasi layanan publik berbasis digital, seperti sistem pelaporan dan pendaftaran online, telah mempersingkat waktu proses administrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kepolisian. Keberhasilan ini tercermin dari peningkatan kecepatan respons dan pengelolaan data yang lebih efisien. Namun demikian, beberapa keterbatasan masih ditemui, antara lain kendala infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta resistensi budaya terhadap perubahan digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan seperti peningkatan kualitas jaringan, pelatihan petugas, dan sosialisasi lebih luas agar implementasi digitalisasi dapat berjalan lebih optimal di masa mendatang.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, Polsek Manyar telah berhasil menerapkan layanan digital yang secara keseluruhan meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publiknya. Keberhasilan tersebut ditandai dengan percepatan proses administrasi dan kemudahan akses bagi masyarakat, meskipun masih ada tantangan yang harus diatasi. Secara keseluruhan, Polsek Manyar menempati posisi yang semakin kuat dalam kerangka pelayanan publik modern dengan mengadaptasi teknologi digital yang relevan. Dengan demikian, Polsek Manyar telah mengukuhkan diri sebagai contoh positif inovasi digital dalam pelayanan publik, menegaskan komitmen institusi terhadap modernisasi dan transformasi pelayanan kepolisian sektor pada era digital.

REFERENSI

Amirulkamar, S. (2024). Dampak Literasi Digital terhadap Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Etika.

- TheJournalish: Social and Government*, 5(1), 87–94.
- Anggoro, Y. D. (2024). *Inovasi Polres Gresik, Hadirkan Pos Pelayanan Spartan dengan Konsep Unik Menyambut Tahun Baru 2025*. Radargresik.
<https://radargresik.jawapos.com/kota-gresik/835465687/inovasi-polres-gresik-hadirkan-pos-pelayanan-spartan-dengan-konsep-unik-menyambut-tahun-baru-2025>
- Chaitra, M. S., Robin, I. A. M., Maulidyfil'ard Robin, A., Febrian Martha, Y., & Darmawan, I. (2023). Penerapan e-Government dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11), 685–693.
<https://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/view/1266%0Ahttps://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/viewFile/1266/1333>
- Dany, U. (2023). *Kabar Baik Untuk Pengurusan SKCK Bagi Warga Palopo di Polres palopo*. Fokustime.Id.
<https://fokustime.id/kabar-baik-untuk-pengurusan-skck-bagi-warga-palopo-di-polres-palopo/#:~:text=Baru,SKCK%2Csekarang bisa menggunakan WhatsApp>
- Ditasman, D., & Amrullah, A. (2024). Kajian Literatur : Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 525–533.
<https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.1075>
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2025). *SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian)*. Polri.Go.Id.
<https://skck.polri.go.id/#:~:text=Image>
- Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Resort Sidoarjo. (2018). *SKCK Online Polresta Sidoarjo*. Polrestasidoarjo.Com.
- Nanang. (2022). *Ini Empat Inovasi Pelayanan SKCK Sat Intelkam Polres Sigi*. <https://Media.Alkhairaat.Id/>.
- POLRI. (2021). *Aplikasi Presisi*. Polri.Go.Id. <https://polri.go.id/presisi>
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. (2018). Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 2(3), 382.
<https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>
- Setiawan, I. (2025). *Polresta Sidoarjo raih top inovasi pelayanan publik kelompok keberlanjutan 2024*. AntaraNews.
<https://jatim.antaranews.com/berita/831142/polresta-sidoarjo-raih-top-inovasi-pelayanan-publik-kelompok-keberlanjutan-2024#:~:text=Layanan SKCK Online dan SKCK,Kementerian PANRB>