



## Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah

Rio Valentino<sup>1</sup>, Chika Anastasya Hartanto<sup>2</sup>, Joshia Gamaliel Albenda<sup>3</sup>, Pascarino Alviandy<sup>4</sup>, Aida Lestari Wulandari<sup>5</sup>, L. Ahmad Murdhani<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Studi Praktek Perpolisian Tata Pamong, Fakultas Perlindungan Masyarakat, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: 30.0935@praja.ipdn.ac.id<sup>1</sup>, 30.0948@praja.ipdn.ac.id<sup>2</sup>, 30.0922@praja.ipdn.ac.id<sup>3</sup>, 30.0956@praja.ipdn.ac.id<sup>4</sup>, 30.0913@praja.ipdn.ac.id<sup>5</sup>, laluahmad@ipdn.ac.id<sup>6</sup>

### Abstrak

Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) ialah suatu inovasi aplikasi yang dikembangkan oleh Nindya praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan gangguan ketertiban dan ketentraman, khususnya di provinsi Kalimantan Tengah., dengan cara membuat laporan tertulis di aplikasi android. Dasar tujuan dari dihidirkannya aplikasi ini ialah untuk memberikan inovasi dalam bentuk aplikasi yang nantinya dapat memudahkan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai data primer, sampel cross section dari pendapat pegawai kantor karena penelitian tidak mempunyai cukup waktu untuk mengumpulkan sampel di lapangan. dan dokumentasi hasil kegiatan, internet dan media sosial digunakan sebagai bukti sekunder untuk mengumpulkan data teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Melalui penelitian ini bahwasanya di era digital ini masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informasi komunikasi dalam pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Satuan Polisi Pamong Praja, aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit), penanganan*

### Abstract

The Integrated Interactive Community Complaint Service (LAPsit) is an application innovation developed by Nindya Praja of the Institute of Home Affairs to make it easier for the public to report disturbances of peace and order, especially especially in Central Kalimantan province, by submitting a written report on the Android application. The basic purpose of presenting this application is to provide innovation in the form of the application which can then facilitate the operation of the Central Kalimantan Provincial Civil Service Police Unit. In this study, the method used is a qualitative description of primary data, a cross-sectional sample of office workers' opinions because the study did not have enough time to collect samples in the field. and documentation of the results of the activities, internet and social media are used as secondary evidence to collect technical data. The results show that thanks to this research, in the digital age, people can use information and communication technology in public services.

**Keywords:** *Public Service Police Unit, Application for Integrated Interactive Community Complaint Handling Service (LAPsit), handling.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan zaman kini semakin maju memberikan konsekuensi yang bervariasi di mana semuanya berdasar pada kebutuhan masyarakat sehari-hari terutama pelayanan publik. Selain itu, bentuk tuntutan perkembangan zaman menjadi salah satu alasan harus adanya inovasi pelayanan publik dengan digitalisasi. Sesuai dengan arahan yang diberikan Presiden RI Joko Widodo yang menganggap sudah seharusnya merealisasikan berbagai inovasi yang berbentuk digital guna mendukung perbaikan birokrasi Indonesia. Mengutip dari Bisnis.com "Sudah saatnya kita wujudkan birokrasi berkelas dunia secara merata di semua tingkatan di seluruh Indonesia. Kita kembangkan inovasi digital yang inklusif. Kita terapkan digitalisasi untuk tingkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan akuntabilitas," kata Jokowi di acara Penganugerahan Predikat

Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, dikutip melalui Youtube Ombudsman RI, Rabu (29/12/2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi masuk dan memberikan efek yang luar biasa pada setiap aspek kehidupan manusia seperti sosial, ekonomi, politik, pendidikan, pemerintahan, keamanan, pelayanan publik dan masih banyak lagi. Maka jika diperhatikan dengan seksama manusia banyak dihadapkan dengan berbagai tantangan yang merupakan konsekuensi dari pesatnya perkembangan zaman. Tucker (2001) dalam (Surya, 2016:2) mengidentifikasi adanya sepuluh tantangan di abad 21 yaitu: (1) kecepatan (speed); (2) kenyamanan (convidence); (3) gelombang generasi (Age wave); (4) pilihan (choice), (5) ragam gaya hidup (life style), (6) kompetisi harga (discounting), (7) penambahan nilai (value added); (8) pelayanan pelanggan (customer service); (9) teknologi sebagai andalan (techno age) dan; (10) jaminan mutu (quality control). Berhubungan dengan hal di atas dapat dipahami bahwasannya terdapat persaingan era globalisasi yang membuat teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat bermanfaat dalam proses memenuhi kebutuhan hidup manusia karena dinilai efektif dan efisien. Tuntutan tersebut tentunya juga harus ditanggapi pemerintah dalam tugasnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik sampai saat ini nyatanya belum optimal untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu citra buruk pelayanan publik seperti lamban dan berbelit-belit masih melekat di kalangan masyarakat, hal ini sejalan dengan pendapat dari Sinambela (2014:4) dalam (Muslim, 2017:2)"Masyarakat setiap waktu selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan."

Situasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat seperti yang disampaikan tersebut membuat pemerintah harus bergegas beradaptasi dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya memberikan suatu transformasi yang lebih maju terhadap pelayanan publik. Sebagai tambahan, pelayanan publik dengan dasar teknologi informasi dan komunikasi dibutuhkan juga untuk meminimalisir resiko adanya diskriminasi pada saat pemberian layanan, ketidakjelasan yang berhubungan dengan waktu atau problematika pungutan biaya yang diminta oleh petugas pelayanan publik tanpa dasar peraturan perundang-undangan.

Implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam prosesnya yang dikenal dengan digitalisasi dewasa ini telah banyak dilaksanakan oleh berbagai instansi pemerintahan dan dinas-dinas pemberi pelayanan publik. Sistematis pelayanan publik yang sudah menerapkan digitalisasi merupakan bentuk pelayanan dengan menggunakan perantara aplikasi yang terhubung dengan internet. Maka dari itu seorang aparat yang memberikan pelayanan publik tidak langsung bertemu secara tatap muka dengan pengguna jasa layanan yakni masyarakat. Tentunya cara ini dinilai memiliki kualitas yang baik karena cenderung lebih efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai ujung tombak penegak Perda, tentunya Satuan Polisi Pamong Praja juga harus terus melakukan inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja ialah perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketenteraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah Organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2018, Satpol PP ialah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakkan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Maka dari itu, jurnal ini dibuat dengan tujuan untuk mendeskripsikan sebuah inovasi pelayanan publik yang tim peneliti gagas untuk satpol pp provinsi Kalimantan tengah, yaitu pelayanan pengaduan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat secara *online* melalui aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (LAPSIT).

## METODE

Metode yang kami gunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif sebagai data primer, sampel cross section dari pendapat pegawai kantor dikarenakan penelitian tidak mempunyai cukup waktu untuk mengumpulkan sampel di lapangan. Kemudian dokumentasi hasil kegiatan, internet dan media sosial digunakan sebagai bukti sekunder untuk mengumpulkan data teknis. Untuk melihat kualitas dari inovasi aplikasi LAPSIT dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat maka fokus dalam penelitian ini menggunakan teori Measuring the quality of e-government from the user perspective (Kozák, 2018) sebagai berikut:

1. Ease of use (Kemudahan Penggunaan)

Sebuah situs aplikasi e-government harus bisa diakses dengan cepat dari mesin pencari web. Pengguna harus menemukan navigasi di situs web yang intuitif dan jelas, apa yang mungkin dicapai dengan komposisi menu dan tombol yang tepat. Bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti oleh rata-rata pengguna. Harus ada juga opsi untuk mengubah bahasa resmi.

## 2. Content and appearance of the information (Isi dan Tampilan Informasi)

Maksudnya ialah apa saja informasi dan pelayanan yang disediakan secara online? Apakah semua yang disediakan dalam bentuk informasi dan layanan dapat dipertanggungjawabkan? Karena pada dasarnya layanan harus menciptakan sisi menarik agar memicu animo masyarakat.

## 3. Reliability (Keandalan)

Bagian ini berkaitan dengan kemudahan akses layanan elektronik. Dengan berbagai pertanyaan apakah itu termuat disemua browser, apakah berfungsi secara berkelanjutan, Apakah tingkat kecepatannya bisa sesuai dengan standar kepuasan masyarakat, Apakah terdapat masalah-masalah yang mungkin berdampak pada capaian hasil kerja kedepannya.

## 4. Citizen support (Dukungan Masyarakat)

Layanan sejenis e-government harus dapat menyediakan alat bagi masyarakat untuk membantu mereka apabila terjadi masalah guna menyelesaikan layanan dan menemukan informasi terkait. Terutama, alat-alat ini harus ditemukan langsung di situs web, misalnya, FAQ atau halaman bantuan. Namun, jika bantuan tambahan diperlukan, harus ada informasi kontak - kontak email atau telepon. (Catatan: obrolan online juga dapat ditawarkan sebagai solusi modern & cepat).

## 5. Trust/Security (Kepercayaan / Keamanan)

Warga negara harus yakin bahwa data mereka aman dan terlindungi dari penipuan. Privasi data pribadi yang memadai harus dijamin. Layanan e-government harus menggunakan pengaturan verifikasi lanjutan dan data yang diarsipkan untuk dienkripsi. Masalah keamanan dapat dengan cepat menyebar dan mungkin menghalangi warga untuk menggunakan layanan online.

## 6. Support in Completing Forms (Dukungan dalam mengisi formulir)

Potensi besar layanan e-government ialah dalam menghemat waktu warganya dengan pengisian formulir secara otomatis menggunakan informasi yang sebelumnya disediakan oleh warga atau dikumpulkan dari sumber internal. Dalam indikator ini berkaitan juga dengan diperlukan pengisian formulir atau tidak ketika menggunakan aplikasi ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan praktik lapangan II bagi nindya praja telah mendorong tim peneliti untuk menciptakan sebuah terobosan inovasi pada instansi tempat pelaksanaan praktik lapangan. Dalam hal ini sesuai dengan program studi tim peneliti yakni praktik perpolisian dan tata pamong, tim peneliti memutuskan untuk melaksanakannya di organisasi perangkat daerah satuan polisi pamong praja provinsi kalimantan tengah. Bentuk inovasi pelayanan publik berupa digitalisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dihadirkan ialah aplikasi Layanan Pengaduan Interaktif Masyarakat Terpadu (LAPSIT). Penelitian ini akan diuraikan dengan menggunakan teori Measuring the quality of e-government from the user perspective (Kozák, 2018) berikut ini penjelasannya:

### 1. Ease of use (kemudahan penggunaan)

Pada penelitian ini ease of use merupakan indikator untuk mengukur aksesibilitas sebuah aplikasiserta mengetahui kemudahan penggunaan dilihat dari prespektif bahasa yang dipakai dalam aplikasi tersebut. Hal ini berkaitan dengan pengertian ease of use menurut (Wakhida & Sanaji, 2020) ease of use berarti adanya kemudahan penggunaan teknologi dan internet yang dirasakan oleh konsumen tanpa mengeluarkan suatu usaha apapun dalam mengoperasikan sistem aplikasi yang dirancang untuk memudahkan konsumen dan juga mudah dipelajari (easy to learn), terkendali (controllable), serta jelas dan dapat dipahami (clear and understandable).

Dihadirkannya aplikasi LAPSIT oleh tim peneliti ini ditujukanguna memberikan akses layanan langsung kepada masyarakat terkait pengaduan gangguan keamanan dan ketertiban yang dialami ataupun ditemukan masyarakat. Ini dikarenakan belum adanya sistem pelaporan yang efektif antara masyarakat dan satpol pp.

Untuk mengetahui kemudahan dalam rancangan aplikasi LAPSIT, masyarakat akan dengan mudah memberikan pengaduan terkait gangguan keamanan dan ketertiban yang dialami ataupun ditemuinya. Melalui sebuah aplikasi semua layanan dan informasi berkaitan dapat diakses dengan mudah selain itu sistematika

pelaporan tidak akan membingungkan karena sudah terdapat format pelaporan. Untuk fitur-fitur yang ada pada aplikasi LAPSIT tidaklah rumit, simpel dan mudah dipahami. Sepemikiran dengan yang dikatakan kepala sub bagian penyusunan program satuan polisi pamong praja kalimantan tengah, bapak abraham agusto rahail, SH setelah dimintai pendapat mengenai aplikasi LAPSIT:

“iya cukup mudahmemang untuk masyarakat memberikan pengaduan karena telah diberikan contoh berupa format pengaduan, selain itu aplikasi ini juga bisa mengedukasi masyarakat mengenai satuan polisi pamong praja karena terdapat fitur informasi umum yang memudahkan pula masyarakat untuk mengetahui tugas dan fungsi agar tidak salah membuat sebuah aduan ” (wawancara dilakukan pada 10/05/2022).

Kemudahan penggunaan aplikasi LAPSIT dapat dilihat dari pendapat pegawai satuan polisi pamong praja yang selama penelitian berlangsung telah membantu memonitoring dan melakukan evaluasi dalam pengerjaannya.

## 2. Content and appearance of the information (isi dan tampilan informasi)

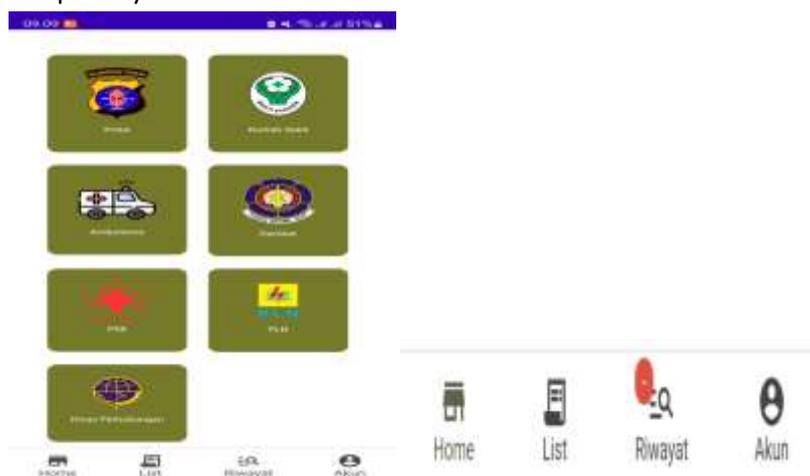
Tentunya sebuah aplikasi yang memberikan layanan dan informasi harus memperhatikan bagaimana bentuk tampilannya agar menarik perhatian pengguna. Hal-hal tersebut diantaranya ialah menu yang dihadirkan, warna, desain, grafis, serta gambar pendukung informasi yang dihadirkan. Maka dari itu tim peneliti menghadirkan aplikasi LAPSIT bagi masyarakat dengan tampilan yang menarik dan sederhana sehingga mudah dipahami dan digunakan.



Gambar 1 Layar Pengantar Aplikasi LAPSIT

Sumber: Dokumentasi Penelitian

Dapat kita perhatikan halaman awal dari aplikasi LAPSIT yang menarik, informatif, dan sederhana. Setiap halaman ini secara otomatis berganti setiap dua menit di dalamnya berisi gambar dan informasi pendukung untuk penggunaan aplikasi seperti pada gambar di atas. Kemudian untuk tombol di dalam aplikasi LAPSIT ini juga tidak begitu banyak, di mana semua fitur bisa dibuka dari tombol yang berada di bagian bawah. Berikut tampilannya.



Gambar 2 Layar halaman utama Aplikasi LAPSIT

Sumber: Dokumentasi Penelitian

Seperti yang sudah dilampirkan tim peneliti mengharapkan selain memberikan layanan aplikasi ini juga memberikan informasi yang mengedukasi masyarakat mengenai tugas dari satuan polisi pamong praja. Menu

yang dihadirkan pun beragam, berikut uraiannya:

1. Home yang berisi panggilan darurat, daftar pengaduan, call center, format pengaduan, dan informasi umum.
  - Panggilan darurat ialah fitur layanan panggilan langsung terhubung dengan instansi terkait satuan polisi pamong praja. Jadi pengguna akan mudah mencari dan melakukan panggilan. Panggilan darurat ini bisa langsung diberikan kepada Polisi, Rumah Sakit, Pemadam Kebakaran, Ambulans, PMI, PLN, Dan Dinas Perhubungan.
  - Call center merupakan fitur layanan panggilan langsung kepada admin aplikasi LAPSIT dan juga berisi narahubung lainnya seperti website, instagram, facebook, dan youtube satuan polisi pamong praja.
  - Format pengaduan ini memuat bagaimana contoh pengaduan yang tepat sehingga pengguna akan lebih mudah saat melakukan pengaduan.



**Gambar 3** Layar menu bagian format pengaduan Aplikasi LAPSIT  
**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

- Daftar pengaduan ialah menu utama di mana berisi daftar aduan yang sudah dikategorikan untuk memudahkan pengguna dalam membuat aduan, diantara terbagi menjadi PGOT, keindahan dan ketertiban kota, miras, kenakalan remaja, galian, masalah ASN, bangunan liar, lainnya. Berikut di bawah ini gambarnya beserta salah satu contoh fitur didalamnya ketika salah satu kategori telah dipilih.



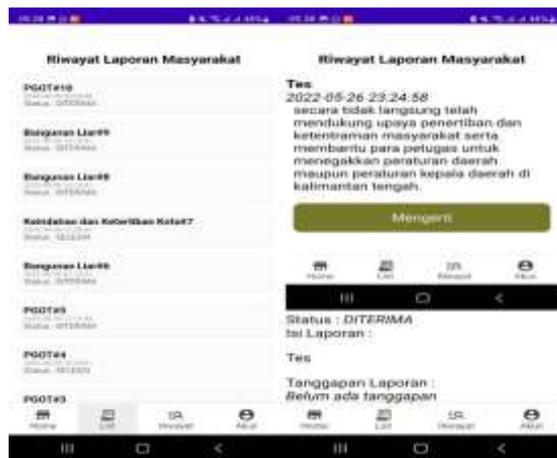
**Gambar 4** Layar menu bagian pengaduan Aplikasi LAPSIT  
**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

- Terakhir, dalam informasi umum berisi informasi seputar satuan polisi pamong praja hal ini peneliti maksudkan agar secsra tidak langsung masyarakat bisa tereduksi dan berangsur-angsur mengubah pandnagan masyarakat tentang citra satuan polisi pamong praja.



**Gambar 5** Layar bagian menu umum Aplikasi LAPSIT  
**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

- List ialah menu yang menampilkan berbagai aduan yang sudah pernah didaftarkan dan ditanggapi dalam aplikasi LAPSIT. Tujuan adanya menu ini ialah pengguna dapat mengetahui hal-hal yang yang bisa diadakan dan ditanggapi oleh admin aplikasi LAPSIT sehingga tidak ada pengguna iseng yang hanya mencoba memainkan aplikasi LAPSIT.



**Gambar 6** Layar bagian menu list Aplikasi LAPSIT  
**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

- Riwayat dalam aplikasi LAPSIT berisi aduan yang pernah didaftarkan oleh pengguna.



**Gambar 7** Layar bagian menu riwayat dalam Aplikasi LAPSIT  
**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

4. Akun menu ini menampilkan akun pengguna yang telah terdaftar.



**Gambar 8** Layar bagian menu akun dalam Aplikasi LAPSIT

**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

### 3. Reliability (Keandalan)

(Papadomichelaki & Mentzas, 2012) *reliability* didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap situs *e-government* tentang penyampaian layanan yang benar dan tepat waktu istilah tersebut mencakup fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan keakuratan layanan.

Aplikasi ini sebagai terobosan baru dalam peningkatan kualitas pelayanan dari SatpolPP Provinsi Kalimantan Tengah yang sebelumnya hanya dilakukan via whatsapp. Namun, pengaduan via whatsapp sudah tidak dilanjutkan lagi karena kebijakan pimpinan. Untuk itu, dibuatlah aplikasi LAPSIT sebagai salah satu solusi mengatasi masalah ini.

Inovasi berbasis aplikasi tentu menarik untuk dicoba semua kalangan. Apalagi sistem kerja dari pemerintah sudah lebih banyak menggunakan layanan digital. Aplikasi LAPSIT yang kami kembangkan hanya dapat ditunjukkan ke sistem operasi Android yang dimana laporan dari Mobile Operating System Market Share Indonesia yang terbaru mencatat 90,66% penduduk Indonesia ialah pengguna android. Sementara pengguna iOS hanya 9,24%. Untuk itu, hanya pengguna android saja yang masih dapat menggunakan aplikasi ini.

Tersedianya kontak telpon, prosedur pengaduan hingga obrolan online jika diperlukan penanganan lebih lanjut diperlukan karena menyangkut data diri yang penting sehingga petugas pun dapat memastikan bahwa pelapor memang jelas keberadaannya.

Belum ada pelaksanaan uji coba dari pengembangan aplikasi ini. Aplikasi sudah benar-benar siap digunakan pada tanggal 27 Mei 2022. Dengan adanya keterbatasan waktu selama praktek lapangan ini, kami hanya bisa mengembangkan aplikasi versi kami saja.

Namun, ketika dilakukan presentasi mengenai hasil pembuatan aplikasi, bagaimana cara kerjanya, pimpinan di SatpolPP mengapresiasi dan rencananya akan menindaklanjuti keberlanjutan inovasi kami untuk dikembangkan di seluruh kabupaten di Kalimantan Tengah. Harapannya bisa menjangkau ke kabupaten dan kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan sehingga ketika terjadi pelanggaran Perda di daerah terpencil, masyarakat dapat melaporkannya tanpa harus datang ke kantor SatpolPP setempat.

### 4. Citizen support (Dukungan Masyarakat)

Pelayan publik digital sejatinya dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Fitriasari, 2020; Liu, 2012; Riyanto et al., 2018). Ketika masyarakat membutuhkan tanggapan cepat, aplikasi ini sudah menyediakan layanan panggilan darurat. Panggilan darurat memuat beberapa daftar lembaga yang mempunyai tupoksi mengatasi keluhan dari masyarakat, mulai dari Polisi, Rumah Sakit, Ambulan, Damkar, Palang Merah Indonesia, Perusahaan Listrik Negara dan Dinas Perhubungan. Serta layanan call center Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah juga sudah disediakan untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan persoalan trantibum dan tranmas. Aplikasi ini juga bisa langsung mengarah ke website resmi, facebook dan instagram Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah.

### 5. Trust/Security (Kepercayaan / Keamanan)

Definisi *trust/security* menurut (Meftah et al., 2015) *trust/security* berarti adanya tingkat kepercayaan yang berkembang pada pengguna ketika mereka yakin bahwa situs web atau aplikasi tersebut legal, etis, dan dapat dipercaya serta mampu menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi. Ketika masyarakat menggunakan

aplikasi ini, kedua pihak sama-sama diuntungkan. Dari masyarakat, identitas sebagai pelapor tidak akan di publikasikan. Masyarakat juga dapat melihat riwayat laporan dari masyarakat lain di dalam menu List.



**Gambar 9** Menu List

**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

Sementara dari penyedia layanan, admin akan meminta data diri sebagai keabsahan pengaduan agar mencegah dari laporan palsu.



**Gambar 10** Halaman Verifikasi Data Pribadi

**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

Data sebagai pelapor hanya akan diketahui oleh petugas, dirahasiakan dari publik dan hanya sebagai informasi tindakan lebih lanjut. Dengan begitu, aplikasi ini sepenuhnya aman digunakan oleh masyarakat dalam melaporkan gangguan ketertiban dan keamanan yang ada dilingkungan sekitar mereka.

#### 6. Support in Completing Forms (Dukungan dalam mengisi formulir)

Menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) *supporting in completing forms* atau yang biasa disebut *Functionality of the Interaction Environment* berarti suatu persyaratan umum yang digunakan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan penyedia layanan digital untuk memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan dengan cara pengisian formulir pengguna. Ketika pengguna mulai menggunakan aplikasi, pengguna hanya diminta mengisi data diri yang terdiri dari nama lengkap dan nomor handphone aktif sebagai akun dalam aplikasi LAPSIT.



**Gambar 11** Halaman login aplikasi LAPSIT

**Sumber:** Dokumentasi Penelitian

Data diperlukan sebagai informasi diri jika nantinya ingin menghubungi layanan cepat. Sehingga petugas mengetahui siapa yang membutuhkan layanan cepat karena sudah menginput nama dan nomor handphone aktif.

## SIMPULAN

Kelompok peneliti menyampaikan beberapa saran kepada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Kalimantan Tengah sebagai ujung tombak penegak Peraturan Daerah (Perda) yang memberikan pelayanan dalam manajemen pengaduan masyarakat, gangguan keamanan dan ketenteraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Sebagai Satuan Polisi Pamong Praja tentunya juga harus terus melakukan inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Dalam jurnal ini kelompok peneliti memberikan sebuah inovasi pelayanan publik untuk satuan polisi pamong praja provinsi kalimantan tengah, yaitu pelayanan pengaduan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat secara *online* melalui sebuah aplikasi. Dengan adanya aplikasi ini mengatur aduan masuk menjadi satu pintu dan proses tindak lanjutnya dapat dipantau langsung oleh masyarakat. Aplikasi ini akan memudahkan proses aduan dari masyarakat karena aduan yang sifatnya aman dapat di satu kelompokkan menurut dengan aduan yang telah dikategorikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Evandio, Jokowi Ingin Wujudkan Birokrasi Kelas Dunia di Indonesia,
- Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya
- Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium-sized Enterprises (SME) survive the COVID-19 outbreak? Jurnal Inovasi Ekonomi.
- Liu, C. (2012). The myth of informatization in rural areas: The case of China's Sichuan province. *Government Information Quarterly*.
- Meftah, M., Gharleghi, B., & Samadi, B. (2015). Adoption of E-Government among Bahraini Citizens. *Journal Asian Social Science*, 11(4), 141–149. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n4p141>
- Mobile Operating System Market Share Indonesia obile Operating System Market Share in Indonesia - May 2022, <https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/indonesia>
- Muslim, A. I. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui "Kentongan Online" Polres Jember.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>