

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android 'Paga Nagari' Di Polres Solok Kota

Aranzi Eriza¹, Yoserizal², Roni Ekha Putera³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas, Padang, Indonesia

E-mail: ¹aranzi.eriza@gmail.com, ²jarjisyoserizal@yahoo.co.id, ³roniekhaputera@soc.unand.ac.id

Abstract: The police institution has the duty and responsibility to provide services to the community relating to security and other services to citizens. One way to improve service quality is to innovate services. So the focus of this research is on the implementation of Android-based public service innovation through an application feature called 'Paga Nagari' on the Solok City Police Station. Based on the identification results obtained by researchers, 'Paga Nagari' is the latest innovation from Solok City Regional Police that utilizes internet technology. Solok City Police Station is the only Polres in West Sumatra that utilizes internet technology to provide complete services to the public such as the existence of Panic Button, complaints, making online SIM, online SKCK, Certificate of Loss, Notification of Progress of Investigation (SP2HP), Crowd Permit, Security Assistance and Escort Request. Then an in-depth study is needed on how the Solok City District Police will carry out the 'Paga Nagari'. The research method chosen was a descriptive qualitative approach. This research uses Rogers' theory in Suwarno (2008: 17), which measures the innovation attribute variable with five things, namely relative advantages, compatibility, complexity (complexity); the possibility of being tried (liability); and observability. Based on the results of the study, the service at the Solok City Police Station through the innovation based on the android application 'Paga Nagari' is already excellent. However, these efforts have not yet run optimally, obstacles are still often faced by Solok Kota Police and the community as users, especially in terms of networks and non-intensive socialization.

Keywords: Innovation, Public Service, Paga Nagari.

ABSTRAK: Institusi kepolisian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat berkaitan dengan keamanan serta pelayanan lainnya terhadap warga negara. Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan inovasi pelayanan. Maka fokus penelitian ini pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis android melalui fitur aplikasi bernama 'Paga Nagari' pada Polres Solok Kota. Berdasarkan hasil identifikasi yang didapatkan oleh peneliti, 'Paga Nagari' merupakan inovasi terbaru Polres Solok Kota yang memanfaatkan teknologi internet. Polres Solok Kota menjadi satu-satunya Polres di Sumatera Barat yang memanfaatkan teknologi internet berbentuk aplikasi dalam memberikan pelayanan terlengkap kepada masyarakat seperti adanya Tombol Panik (*Panic Button*), Pengaduan, Pembuatan SIM *online*, SKCK *online*, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Pemberitahuan Perkembangan hasil Penyidikan (SP2HP), Ijin Keramaian, Permintaan Bantuan Pengamanan dan Pengawasan. Maka diperlukan kajian mendalam bagaimana Polres Solok Kota akan menjalankan 'Paga Nagari' tersebut. Metode penelitian yang dipilih adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang mengukur variabel atribut inovasi dengan 5 hal yakni keuntungan relatif (*relatif advantage*); kesesuaian (*compatibility*); kerumitan (*complexity*); kemungkinan dicoba (*trialability*); dan kemudahan diamati (*observability*). Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di Polres Solok Kota melalui inovasi berbasis aplikasi android 'Paga Nagari' sudah baik. Namun memang upaya-upaya tersebut belum berjalan dengan optimal, hambatan-hambatan masih sering dihadapi oleh Polres Solok Kota maupun masyarakat sebagai pengguna terutama soal jaringan dan sosialisasi yang tidak intensif.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Paga Nagari

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat pada kehidupan masyarakat. Internet merupakan salah satu media informasi yang memiliki keunggulan yang sangat cepat dibandingkan dengan teknologi lainnya. (Wahidin dkk, 2015). Penggunaan teknologi menjadi hal yang diperlukan untuk masa sekarang ini, apalagi dengan adanya banyak aplikasi yang mempermudah pekerjaan masyarakat.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era modern saat ini sangat berdampak luas di berbagai aspek kehidupan manusia, seperti pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, keamanan, pemerintahan, pelayanan publik dan lain sebagainya. Jika melihat pada tatanan yang sama atau tatanan global, manusia dihadapkan pada tantangan yang bersumber dari perkembangan global sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini berkaitan dengan tuntutan persaingan era globalisasi yang menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sangat berguna untuk membantu manusia dalam memenuhi kebutuhannya dengan lebih efektif dan efisien (Muslim, 2017). Tuntutan persaingan era globalisasi tersebut juga menjadi tantangan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Penting adanya kapasitas Sumber Daya Aparatur yang mumpuni (Darmi, T. 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif lainnya yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Artinya, Pelayanan Publik hendaknya sesuai dengan prinsip good governance (Darmi, T. 2016)

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum selesai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Birokrasi pemerintahan ditinjau dari ketatalaksanaan dan pelayanan publik masih terjadi sistem pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit dan adanya praktik KKN. (Ananda dkk, 2019). Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal dan melelahkan, seperti yang dijelaskan Sinambella sebagai berikut:

“Masyarakat setiap waktu selalu menuntut 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, lamban, mahal, dan melelahkan”.

Lebih dari itu masyarakat cenderung ditempatkan sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan, bukan sebagai pihak yang harus dilayani. Padahal sebagai agen pemerintah ataupun aparatur pelayan publik sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi masyarakat. (Ananda dkk, 2019).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dengan menghilangkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan lamban adalah melalui reformasi birokrasi atau reformasi pelayanan. Hal ini berarti dibutuhkan sebuah pembaharuan atau inovasi. Inovasi menjadi penting dalam hal pelayanan publik, contohnya inovasi pelayanan yang menggunakan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan (Jalma dkk, 2019).

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (PERMENPAN-RB NO 30 Tahun 2014).

Institusi Kepolisian Republik Indonesia juga berupaya untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka menuju Polri yang Profesional, Modern dan Terpercaya (Promoter) Kapolri Jenderal Polisi Tito Karnavian memiliki 11 Program Prioritas Polri dimana program yang kedua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis Teknologi Informasi (TI).

Salah satu institusi/lembaga kepolisian yang melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan melalui sebuah inovasi pelayanan adalah Kepolisian Resor (Polres) Solok Kota. Polres Solok Kota adalah institusi kepolisian yang memiliki tugas dan fungsi dalam menjaga kondisi lingkungan yang aman, tenteram, dan kondusif di seluruh wilayah hukum Kota Solok. Inovasi yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan berbasis android melalui aplikasi bernama 'PAGA NAGARI' POLRES SOLOK KOTA yang dapat diunduh di *Play Store*. Aplikasi 'Paga Nagari' ini berisi berbagai layanan dan pengaduan masyarakat di Polres Solok Kota.



Sumber: Screen Shoot pada Aplikasi Paga Nagari
Gambar 1. Tampilan Fitur-fitur pada Aplikasi Paga Nagari

'Paga Nagari' merupakan aplikasi dengan berbagai fitur pelayanan seperti adanya Tombol Panik, Pengaduan, pembuatan SIM *online*, SKCK *online*, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Ijin Keramaian, Pengamanan, dan Pengawalan. Inovasi ini berupaya memanfaatkan teknologi komunikasi terbaru yakni *smartphone* jenis android. Aplikasi 'Paga Nagari' sendiri merupakan satu-satunya aplikasi berbasis IT yang dimiliki oleh Polres di Sumatera Barat dan masih satu-satunya Polres yang memiliki aplikasi tersebut yang tujuan utamanya untuk mempermudah masyarakat khususnya masyarakat Kota Solok untuk mendapatkan pelayanan yang ada di Polres Solok Kota.

Sejumlah fitur pelayanan tersebut tentunya diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi upaya peningkatan jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi 'Paga Nagari'. Dengan demikian penelitian ini penting dilakukan untuk bisa menjelaskan inovasi pelayanan publik 'Paga Nagari' yang dilakukan oleh Polres Solok Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Kotler dalam Samparan Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Publik berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Ratminto & Winarsih mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sementara itu, menurut Sinambela, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik, bahkan secara ekstrim bisa dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan kebutuhan manusia. Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan, maka pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut maka penyelenggara pelayanan dituntut untuk mampu melakukan inovasi dalam pelayanan. Dimana inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal baru. Inovasi akan mempermudah masyarakat dalam menerima layanan (Darmi, T., Suwitri, S., & Returan, E.Y. 2016). Artinya inovasi mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selain itu, inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif (Muluk. 2008)

Albury (2003) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Selanjutnya Albury dalam Suwarno (2008) secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektifitas, maupun kualitas. Menurut Suwarno inovasi dapat hadir dalam wujud pengetahuan, cara, objek, teknologi, dan atau penemuan baru. Sifat mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Oleh karena itu, sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (masyarakat). Namun sifat kebaruan ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis. Artinya sesuatu yang baru di satu tempat, belum tentu baru di tempat yang lain.

Dari beberapa definisi inovasi tersebut, maka jika dilihat dalam konteks pelayanan publik, inovasi dapat diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih bermanfaat.

Halvorsen dalam Suwarno (2008) menjelaskan bahwa inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut :

- a. *Incremental innovations-radical innovations*

Inovasi ini ditandai dengan tingkat perubahan yang terjadi, dalam sebuah perusahaan perbaikan inkremental yang dilakukan berupa perbaikan produk dan proses pelayanan yang sebelumnya sudah ada.

b. *Top-down innovations-bottom-up innovations*

Inovasi ini menjelaskan siapa yang memimpin proses perubahan perilaku dalam sebuah organisasi. Dimulai dari level *Top* yang berarti manajemen atau organisasi atau hirarkhi yang lebih tinggi, sedangkan *bottom* merujuk pada tingkat bawah organisasi, yang meliputi pekerja atau pegawai dalam pemerintah dan pengambil keputusan pada tingkat unit.

c. *Needs-led innovations and efficiency-led innovation*

Dalam hal ini inovasi apakah inovasi dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, atau inovasi yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, prosedur dan produk yang sudah ada sebelumnya.

Level inovasi dapat diartikan sebagai cerminan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi menjadi aspek yang penting dalam kajian inovasi. Menurut Mulgan & Albury yang dikutip dari Muluk (2008) sebagai berikut:

- a) Inovasi inkremental: yaitu inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada pada level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meski demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*)
- b) Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi radikal jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c) Inovasi transformatif yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian. Inovasi transformatif membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Jenis inovasi transformatif tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistematis keorganisasian.

Sementara itu Muluk (2008) membedakan dua kategori inovasi yang dilihat dari segi proses, yaitu:

- a) *Sustaining innovation* (inovasi terusan): merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
- b) *Discontinues innovation* (inovasi terputus): merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Lain halnya dengan Rogers (1983) mengemukakan 5 atribut inovasi yaitu:

- a. *Relative advantages is the degree to which an innovation is perceived as better than the idea it supersedes*, hal ini terkait dengan tingkat dimana inovasi baru dianggap lebih baik daripada inovasi lama.
- b. *Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as being consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters*, hal ini berkenaan dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai – nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi inovasi.
- c. *Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relative difficult to understand and use*, hal ini terkait dengan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dimengerti dan digunakan.

- d. *Triability is the degree to which the result of an innovation may be experimented with on a limited basis*, hal ini terkait dengan sejauh mana inovasi dimungkinkan untuk diuji cobakan pada keadaan sesungguhnya.
- e. *Observability is the degree to which an innovation are visible to others*, berarti sejauh mana hasil penggunaan atau proses inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain.

Sejalan dengan hal tersebut atribut inovasi dikemukakan oleh Suwarno (2008:17) yang merujuk juga dari pendapat Rogers seperti berikut:

- 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan yang lain.
- 2) *Compatibility* (Kesesuaian)
Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi dan menuju inovasi yang baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi terhadap inovasi secara lebih cepat.
- 3) *Complexity* (Kerumitan)
Sebuah inovasi boleh jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya, namun demikian hal ini tidak menjadi masalah penting karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik sehingga hanya perlu proses adaptasi.
- 4) *Triability* (Kemungkinan dicoba)
Fase uji coba dalam sebuah inovasi diperlukan agar inovasi dapat diterima. Fase uji coba ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang untuk mencobanya. Ketika inovasi dapat diterima berarti inovasi tersebut telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi lama.
- 5) *Observability* (Kemudahan Diamati)
Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat bekerja sehingga menghasilkan sesuatu yang baik.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Polres Solok Kota Jln. Aipda KS. Tubun, No 02, Kota Solok. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Unit analisis pada penelitian ini adalah lembaga yaitu Polres Solok Kota. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Tujuan dari analisis data adalah meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan antara masalah penelitian dapat diuji dan dipelajari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota

Sebuah inovasi harus memiliki karakteristik yang menunjukkan bahwa inovasi yang ada merupakan sebuah produk baru yang digunakan untuk mempermudah

pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota, dianalisis dengan menggunakan teori Rogers dalam Suwarno (2008) yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Keuntungan Relatif atau *Relative Advantage*

Inovasi 'Paga Nagari' memiliki nilai kebaruan yang membedakannya dengan pelayanan yang sebelumnya. Inovasi 'Paga Nagari' bukan suatu produk yang baru, tapi merupakan perbaikan dari sistem yang telah ada sebelumnya dalam memberikan pelayanan dan menangani laporan yang disampaikan masyarakat dengan menggunakan aplikasi dalam *smartphone* yang dilakukan secara *online*. Keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi 'Paga Nagari' ini adalah memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan seperti pembuatan SIM, SKCK, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Mengurus Ijin Keramaian, Meminta bantuan pengawalan dan pengamanan, dan memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan kepada pihak kepolisian Solok Kota. Hal ini dilakukan oleh masyarakat yang dalam keadaan darurat dan membutuhkan bantuan polisi dengan segera, masyarakat yang menginginkan adanya kemudahan pelayanan di kepolisian, dan menghemat waktu serta biaya yang dikeluarkan masyarakat. Selain itu juga meningkatkan kecepatan pelayanan kepolisian dalam memberikan pelayanan dan menangani laporan masyarakat, terutama laporan tindak kriminalitas yang membutuhkan penanganan secepatnya.

Kesesuaian atau *Compatibility*

Inovasi 'Paga Nagari' Polres Solok Kota memiliki kesesuaian dengan tata cara pemberian pelayanan dan penanganan laporan yang sebelumnya dan memiliki kesesuaian dengan prosedur yang berlaku. Inovasi 'Paga Nagari' ini tidak menghilangkan sistem yang lama karena hanya memperbaiki cara mendapatkan pelayanan dan cara pelaporan yang lama sehingga menjadi lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Hal ini terlihat pada cara masyarakat yang mengisi data untuk pembuatan surat-surat, mengurus izin, dan pelaporan yang disampaikan masyarakat hanya dengan menggunakan teknologi baru pada *smartphone*, sehingga penanganan dan tindak lanjut atas laporan yang disampaikan tetap sama dan sesuai dengan prosedur. Prosedur pelaporan dan penanganan sama dan sesuai dengan yang sebelumnya, hanya saja cara bertindak dilakukan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan teknologi.

Kerumitan atau *Complexity*

Inovasi 'Paga Nagari' memang memiliki beberapa kendala yang dirasakan masyarakat dalam mengakses fitur pelayanan maupun memberikan laporan melalui aplikasi 'Paga Nagari'. Kendala tersebut terjadi pada jaringan telekomunikasi yang kadang bermasalah saat digunakan. Sedangkan dalam kasus kejahatan diperlukan penanganan dari pihak kepolisian secepatnya. Namun demikian, secara umum inovasi ini dapat dikatakan memiliki tingkat kesulitan yang kecil. Hal ini dikarenakan masyarakat mudah memahami cara penggunaan aplikasi dan hanya cukup mengisi data yang dibutuhkan lewat aplikasi 'Paga Nagari' dan juga menekan tombol panik ataupun pengaduan jika membutuhkan bantuan kepolisian dalam keadaan darurat.

Kemungkinan Dicoba atau *Triability*

Inovasi 'Paga Nagari' telah melakukan tahap uji coba yang dilakukan kepada masyarakat. Inovasi 'Paga Nagari' juga telah melewati proses kajian untuk mengetahui nilai keamanan, kemanfaatan, kesiapan infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesiapan 'Paga Nagari' sebelum diluncurkan. Tahap uji coba ini merupakan penilaian kelayakan suatu ide baru atau inovasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, juga untuk sosialisasi melalui simulasi langsung kepada masyarakat dan beberapa instansi tentang kegunaan serta manfaat adanya inovasi 'Paga Nagari'. Tapi, tidak semua masyarakat mengetahui dan terlibat langsung dalam simulasi inovasi 'Paga Nagari'. Oleh karena itu masih banyak masyarakat yang belum tahu atau memahami inovasi 'Paga Nagari' ini.

Kemudahan Diamati atau *Observability*

Proses dan pelaksanaan inovasi 'Paga Nagari' hanya dapat diamati dan dinilai oleh pihak-pihak yang menggunakan dan terlibat langsung, seperti petugas *Command Center* Polres Solok Kota dan petugas kepolisian yang menangani, serta orang yang melapor maupun memanfaatkan fitur pelayanan melalui aplikasi 'Paga Nagari'. Sedangkan masyarakat umum, terutama yang tidak menggunakan atau tidak mengunduh aplikasi 'Paga Nagari' tidak dapat memberikan penilaian karena tidak dapat mengamati secara langsung proses penanganan serta pelayanan yang diberikan oleh kepolisian. Selanjutnya, teknologi yang digunakan juga tidak bisa diamati oleh masyarakat umum tanpa menggunakannya terlebih dahulu.

SIMPULAN

Berdasarkan penyajian, analisis dan interpretasi yang telah dijelaskan sebelumnya terkait dengan inovasi pelayanan publik berbasis android 'Paga Nagari' Polres Solok Kota dalam memberikan pelayanan dan menanganai laporan kriminalitas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi pelayanan publik berbasis android 'Paga Nagari' memiliki keuntungan lebih jika dibandingkan dengan cara pelayanan, pelaporan dan penanganan laporan kriminalitas yang sebelumnya. Kelebihan ini dirasakan lebih mudah, *simple* dan hemat biaya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Inovasi 'Paga Nagari' juga telah menyesuaikan dengan cara dan prosedur sebelumnya, meskipun menggunakan cara baru yang merupakan perbaikan sistem sebelumnya. Namun demikian, inovasi 'Paga Nagari' juga memiliki beberapa kekurangan seperti tidak mudah diamati oleh masyarakat yang tidak terlibat langsung dalam proses dan implementasinya.
2. Inovasi 'Paga Nagari' juga terdapat kendala dalam penerapannya karena menggunakan teknologi baru yang memiliki tingkat kerumitan lebih tinggi dalam sistem aplikasi yang digunakan masyarakat, seperti proses *loading* yang lama dan juga koneksi jaringan yang lambat pada beberapa tempat. Kekurangan dalam inovasi ini juga terdapat pada tahap uji coba yang tidak dilakukan kepada seluruh warga Kota Solok, sedangkan semua orang berhak mendapatkan kesempatan yang sama dalam menguji inovasi. Selain itu masih ada masyarakat yang belum merasakan nilai kemanfaatan dari adanya inovasi 'Paga Nagari' ini karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Untuk mengatasi hal di atas maka solusi yang ditawarkan adalah :

1. Melakukan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat dari berbagai kalangan karena masih banyak warga Kota Solok yang belum mengetahui dengan pasti kegunaan inovasi 'Paga Nagari', juga sosialisasi melalui *platform* media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *twitter* harus terus ditingkatkan. Selain itu masih ada warga Kota Solok yang tidak mengetahui dan merasakan manfaat yang diberikan inovasi 'Paga Nagari' ini, sehingga mereka kurang tertarik untuk mengunduh aplikasi 'Paga Nagari'.
2. Harapan agar aplikasi ini dikemas menjadi lebih menarik, dan juga penggunaan fitur pelayanan dan sistem pelaporan yang mudah, sehingga akan mudah diamati serta meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, B.R., Putera, R.E., dan Ariany, Ria (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8 (2), 167-179.
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol 4, No 2. Pp. 97-102.

- Darmi, T., & Suwitri, S. (2017). Strengthening the Capacity of Human Resources Apparatus in the Implementation of New Autonomous Regions. *European Journal of Social Sciences*, 55(4), 427-438.
- Darmi, T., Suwitri, S., & Returan, E.Y. 2016. Good Governance Implementing into Social Assistance Management Known as (Bansos). ICPM 2016 International Conference on Public Management. Atlantis Press. Pp. 308-309.
- Jalma, H., R.E Putera, dan Kusdarini, K.(2019). E-Government dengan pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8 (1), 24-37.
- Lukman, S.(2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Muslim, Ahmadi Imam. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “Kentongan Online” Polres Jember. Jember: Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management:Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan daerah*. Malang: Bayumedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik <https://polressolokkota.org/>. Diakses pada 22 Juli 2019.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rogers, Everett. M. (1983). *Diffusion of Innovations Third Edition*. New York: The Free Press
- Sinambela, Litjan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia