



UNIVERSITAS WIRARAJA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kampus : Jl. Raya Sumenep Pamekasan KM. 5 Patean, Sumenep, Madura 69451 Telp : (0328) 664272/673088
e-mail : lppm@wiraraja.ac.id Website : lppm.wiraraja.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 070/SP.HCP/LPPM/UNIJA/VI/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anik Anekawati, M.Si
Jabatan : Kepala LPPM
Instansi : Universitas Wiraraja

Menyatakan bahwa :

- Nama : Imam Hidayat, M. AP.
Jabatan : Staf Pengajar Fakultas Ilmu Administrasi Publik

Telah melakukan cek plagiarisme ke LPPM menggunakan *software turnitin.com* untuk artikel dengan judul "***Inovasi Pelayanan Publik 'Arek Lancor' Aplikasi Berbasis Online Unit Reaksi Cepat Polisi Cyber (URC Cyber Police) Dalam Rangka Mendukung Revolusi Industry 4.0 di Polres Pamekasan***" dan mendapatkan hasil similarity sebesar 16%

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan dengan sebaik-baiknya.

Sumenep, 16 Juni 2020



Anik Anekawati, M.Si

NIDN. 0714077402

Cek Plagiasi 15-06-2020

by Imam Hidayat 2

Submission date: 15-Jun-2020 12:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 1344044601

File name: Inovasi_Pelayanan_Aplikasi_Berbasis_Online.Revisi.docx (52.32K)

Word count: 3217

Character count: 21431

Inovasi Pelayanan Publik ‘Arek Lancor’ Aplikasi Berbasis Online
Unit Reaksi Cepat Polisi Cyber (URC Cyber Police) Dalam Rangka Mendukung Revolusi
Industri 4.0 di Polres Pamekasan

Imam Hidayat¹

imamhidayat@wiraraja.ac.id

ABSTRAK

Kabupaten pamekasan merupakan wilayah yang terdapat di pulau Madura, Jawa Timur. Sebagai sebuah kota yang besar dengan kepentingan dan problem penduduk yang nitrogen membuat pihak kepolisian untuk bekerja keras dalam memberikan pelayanan yang prima. Disisi lain revolusi industri 4.0 merupakan tantangan tersendiri bagi petugas pelayanan publik khususnya dibidang keamanan. Revolusi industri 4.0 tidak bisa dihindari keberadaanya, kecanggihan teknologi dan sistem informatika merupakan kesempatan yang tinggi bagi pihak ¹⁷polisian kabupaten Pamekasan dalam meningkatkan jasa pelayanan yang lebih inovatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses **inovasi pelayanan** Polres Pamekasan. Dalam penelitian ini digunakan **metode kualitatif**.

Penelitian ini menunjukkan hasil beberapa inovasi pelayanan yang digunakan oleh pihak polres pamekasan, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto diantaranya adalah inovasi pelyanan, inovasi proses, inovasi sistim, inovasi konseptual.

Saran yang diberikan kepada Polres Pamekasan adalah terus mengembangkan inovasi – inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan terus memanfaatkan potensi revolusi industry 4.0.

Kata Kunci : Inovasi, pelayanan berbasis aplikas online

I. Pendahuluan

Hari ini dunia pelayanan publik dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan sebaik mungkin agar masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan dapat terpenuhi dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh publik.

Negara memiliki tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik sebagai wujud nyata ⁴ dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga Negara, hak sipil seperti jasa, barang dan pelayanan. Hal ini tertera dalam kitab undang-undang dasar 1945 mengamatkan ¹⁵ salah satu dari tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah dengan memajukan kesejahteraan publik atau masyarakat, serta memiliki tanggung jawab dalam rangka mencerdaskan rakyat tanpa terkecuali¹

Berbagai macam kebutuhan yang dibutuhkan oleh publik sebagai subyek yang menerima pelayanan, dari dalam lingkungan kecil sampai pada lingkungan yang lebih luas. Maka pelayanan publik dituntut untuk peka dan responsif dalam melayani penerima jasa, hal ini sejalan dengan tuntutan reformasi pemerintahan dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia.

Pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap publik merupakan kunci utama dalam keberhasilan suatu instansi terlebih disektor keamanan, karena sektor ini menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat dalam memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam kehidupan interaksi sosial sehari-hari, maka inovasi dalam sebuah pelayanan merupakan salah satu kunci dari berhasilnya kegiatan sebagai penyedia jasa layanan.

¹ Atika Nur Fadilla, Dra. Meirinawati, M.AP, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA. Hlm 2

Dari kegunaannya inovasi memiliki dua sudut pandang yang berbeda, pertama sebagai obyek, dan kedua sebagai aktivitas. Inovasi sebagai obyek merupakan sebuah produk atau praktik sebagai suatu tersedianya bagi aplikasi, biasanya hal ini terdapat pada masalah komersial. Sehingga terdapat tingkatan hal yang baru dan bisa dibedakan, sesuai dengan konteks masalahnya: sehingga inovasi memiliki sifat kebaruan bagi sebuah perusahaan atau agen/aktor baru bagi pasar, daerah atau negara, atau bersifat umum dan global. Disisi lain, inovasi adalah suatu kegiatan atau aktivitas merupakan proses terciptanya inovasi, seringkali diidentifikasi dengan komersialisasi suatu intervensi. Jadi, baik dalam sudut pandang “obyek” maupun “aktivitas” inovasi memiliki tujuan sebagai komersialisasi.²

Berbagai macam syarat kenyamanan dalam bernegara, dari urusan identitas diri samapai pada pengaduhan masalah yang sedang dialami, menjadi pekerjaan penting bagi petugas keamanan dalam mewujudkan kepentingan tersebut.

Negara Kesatuan Republik Indoensia memiliki perangkat sistem upaya dalam mewujudkan pelayanan bagi masyarakat, khususnya di bidang keamanan, yaitu dengan dibentuknya kepolisian, yang diharapkan mampu membantu Negara dalam rangka menertibkan kehidupan masyarakat dalam bernegara.

Kepolisian memiliki tanggung jawab sebagai wakil dari pada Negara dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan keamanan yang menyeluruh bagi warganya sehingga keberadaan kepolisian benar-benar ada dan dibutuhkan oleh masyarakat.

² Diah Nur Fitriana. “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)” Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2. Nomor 1, Januari 2014. Hlm 4

Disisi lain pelayanan yang cepat dan tepat merupakan respon yang di inginkan oleh publik, sehingga publik memiliki rasa yang aman dan nyaman dalam bernegara, khususnya dalam sektor keamanan yang menyeluruh bagi semua lapisan masyarakat.

Semakin cepat dan tanggap petugas pelayanan publik, maka hal ini sangat membantu terhadap pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat, tentu kepolisian dalam hal ini memiliki tugas untuk merespon secara tanggap. Cepat dan tepat dalam memnuhi kebutuhan jasa yang dimiliki oleh warga luas.

Hari ini persoalan isu dan kegiatan pelayanan publik adalah isu yang menarik untuk selalu dikaji keberadaannya, di Indonesia husunya isu ini menjadi sebuah perkara yang tidak habis untuk selalu diperbincangkan oleh semua kelompok dengan basis keilmua yang berbeda-beda, dan dari sudut pandang berbeda pula, disisi lain keberadaan tekhnologi dan ilmu pengetahuan yang semakin ketat menunjukkan adanya kompetisi aktifitas pelayanan yang mampu dinikmati oleh semua kalangan, baik kelompok atas maupun kelompok bawah. Setiap manusia individu atau kelompok dalam sebuah Negara tentu membutuhkan sebuah aktifitas pelayanan sebagai bentuk nyata dalam sektor kelembagaan. Maka pelayanan bukan hanya berada pada sisi organisasi bisnis saja, tapi sudah masuk pada rana atau sektor organisasi pemerintahan.³

Perkembangan dunia digital yang semakin maju dan pesat yang semua serba online nyatanya menjadi pekerjaan yang penting bagi petugas pelayanan publik untuk ikut peka menyambut kemajuan dunia digital sehingga kepolisian sebagai pemberi jasa layanan dituntut untuk ikut responsive dalam menyambut dunia digital tersebut.

³ Nurul Hilda. "Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II" Program Studi Ilmu Admistrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. Hlm 1

Sedangkan sudah menjadi pengetahuan bersama bahwa industri era ke-4, dunia menyebutnya sebagai industry 4.0. sistem ini nampaknya memberikan pengaruh yang signifikan bagi lini lapangan kerja, hal ini sesuai dengan analisi yang dilakukan Mckinsey Global Institute, dimana keberadaan dari sebuah mesin dan robot nampaknya telah menghilangkan banyak sebuah pekerjaan di dunia, maka keberadaan revolusi industry 4.0 wajib disikapi dengan hati-hati dan bijak oleh pelaku industri.⁴

Dunia digital dengan segala sistemnya menjadi peluang yang positif bagi jasa pelayanan publik, dengan segala kemajuannya yang tak terbatas maka jarak dan waktu bukan sebuah masalah dalam memberikan jasa pelayanan, terlebih dalam urusan keamanan yang dimiliki oleh warga Negara.

Nampaknya perkembangan dunia digital dengan basis onlinen yang begitu cepat mengantarkan dunia digital ini pada era Revolusi industri 4.0, yang memudahkan penggunaan Jasa pelayanan dengan cepat mengetahui segala informasi dan kebutuhan yang sedang diinginkan.

Dampak dari pengembangan era revolusi ke-3 lahirlah revolusi ke-4, yang bisa disebut juga sebagai revolusi digital, konektivitas, otomatisasi dan semua bidang yang sejenis hal ini sebagai ciri nyata dari revolusi industri 4.0.⁵ Sedangkan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kabinet Kerja) Airlangga Hartarto dikutip dari Gliemourinsie (2016), Industri 4.0 selalu berupaya sebagai usaha dari proses produksi berjalan dengan internet sebagai penopang utama. Semua

8

⁴ Venti Eka Satya. "Stragi Indonesia Menghadapi Industri 4.0" **BIDANG EKONOMI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**, 5 ol. X, No. 09/I/Puslit/Mei/2018. Hlm 20.

⁵ Raymond R. Tjandrawinata Dexe Laboratories of Biomolecular Sciences (DLBS) Dexe Medica Group. Working Paper from Dexe Medica Group 2 February 2016. Hlm 9

¹ obyek dilengkapi perangkat teknologi sehingga dapat membantu sensor dan mampu berkomunikasi sendiri dengan sistem teknologi informasi.⁶

Kemajuan teknologi ini merupakan kesempatan besar bagi petugas pelayanan untuk juga ikut mendukung dalam mempermudah pelayanan publik, terlebih di sektor keamanan. Karena jika sektor keamanan dapat direspon dengan cepat yang terjadi adalah proses penyelesaian masalah yang cepat.

Semua instansi pelayanan publik berlomba-lomba memanfaatkan industry 4.0 sebagai alat untuk membantu terhadap mudahnya akses kebutuhan jasa yang optimal, hal ini sesuai yang tunjukkan oleh lembaga kepolisian di kota Pamekasan. Dimana lembaga kepolisian tersebut memanfaatkan revolusi industry 4.0 sebagai instrumen kunci dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa layanan.

Kepolisian Kabupaten Pamekasan telah resmi meluncurkan aplikasi online yang memiliki banyak fitur pengaduan publik sehingga petugas pelayanan kepolisian kabupaten Pamekasan dengan cepat memberikan respon bagi keinginan publik yang membutuhkan jasa pelayanan dari pihak kepolisian kabupaten Pamekasan.

Inovasi pelayanan secara online merupakan bagian dari wujud untuk mendukung terhadap ¹³ keberadaan revolusi industri 4.0, ini memberikan dampak yang positif bagi kemajuan lembaga, sehingga penulis tertarik untuk meneliti keberhasilan kepolisian kabupaten pamekasan dalam memanfaatkan keberadaan revolusi industry 4.0 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik ‘Arek Lancor’ Aplikasi Berbasis Online ¹⁰ Unit Reaksi Cepat Polisi Cyber (URC Cyber Police) Dalam Rangka Mendukung Revolusi Industri 4.0 di Polres Pamekasan.

¹¹ ¹ Hoedi Prasetyo, Wahyudi Sutopo, “Perkembangan Keilmuan Teknik Industri Menuju Era Industri 4.0.” Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Seminar dan Konferensi Nasional Surakarta, 8-9 Mei 2017. Hlm 488

Kajian Literatur

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pada hakikanya pemerintah Negara ⁴ menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan, fungsi dari pengaturan keberadaan Negara sebagai sebuah Negara hukum atau *legal state*, sedangkan Negara dilihat dari fungsi pelayanan sendiri ⁴ dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai bentuk dari wujud kesejahteraan atau *welfare state*. dari kedua fungsi tersebut publik merekomendasikan kepada pemerintah sebagai wakil dalam rangka melaksanakan dan memenuhi kebutuhan publik sehingga pelaksanaan dari dua fungsi tersebut menjadi otoritas perjuangan dari pemerintah dalam rangka mewujudkan keberadaan Negara yang berpihak pada semua masyarakat dan sebagai wujud nyata dalam memberikan fungsi Negara yang memiliki tanggung jawab sesuai dengan bidang-bidang masing-masing dan menfokuskan pada sebuah pekerjaan dari perjuangan rakyat dalam rangka menyelenggarakan pembangunan Negara yang terkandung dalam kualitas pelayanan publik hal ini sesuai dengan pengertian yang terkandung dalam teori ilmu administrasi Negara sebagai (Siagian, 2001:128-129).

Disisi lain, pelayanan diartikan dari sudut etimologi memiliki makna yang berasal dari kata layan, merupakan aktifitas membantu, mengurus serta menyiapkan segala yang diperlukan oleh publik, maka pelayanan memiliki arti sebagai servis atau jasa, tentang bagaimana ia melayani yang berhubungan dengan aktifitas penyediaan jasa dan jual beli barang. Maka dari pengertian tersebut pelayanan adalah kegiatan dalam rangka menyiapkan, mengurus dan membantu perihal jasa, atau penyediaan berupa barang dari pihak ke pihak yang lainnya.

Sebagaimana pengertian diatas bahwa kegiatan pelayanan umum atau publik adalah tanggung jawab dan peran yang harus selalu menjadi kewajiban pemerintah untuk menjamin bagi seluruh publik baik dalam bentuk jasa atau barang publik. Kegiatan pelayanan publik ini

hendaknya dijadikan sebagai pedoman bagi pemerintah baik instansi pemerintah pusat, daerah sampai pada tingkat pemerintah bawah. Kegiatan pelayanan publik juga berkaitan dengan instansi ⁴ Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan pemerintah.² (Ratminto dan atik Septi Winarsih, 2007:4-5)

Menurut Sadu Wasistiano (2001:51-52) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat ataupun pihak swasta atas nama pemerintah, dengan pembayaran ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.⁷

B. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik diberlakukan tiada lain adalah untuk memenuhi segala keinginan bagi masyarakat luas agar publik/masyarakat menerima dengan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dengan begitu kegiatan penyelenggaraan harus dilengkapi dengan beberapa syarat-syarat asas-asas pelayanan yang akan diberlakukan, maka Lembaga atau instansi dalam penyedia barang dan jasa publik dapat kiranya memperhatikan beberapa asas pelayanan public yang tertuang dalam ² Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Artinya memiliki sifat terbuka atau tidak menutup-nutupi kegiatan public sehingga sangat mudah untuk diakses oleh semua masyarakat/publik yang mudah dipahami dan tersedia secara memadai.
2. **Akuntabilitas.** Artinya kinerja pemerintah berdsarkan prosedur dan regulasi serta mampu dipertanggung jawabkan menurut aturan yang berlaku.

⁷ F¹⁵iansyah,M.Si “Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya” (Yogyakarta:Penerbit Gava Media, 2011), Hlm.12

3. Kondisional. Artinya pemberi dan penerima jasa tetap memperhatikan aspek-aspek efisiensi dan efektivitas sehingga tetap mengacu pada kemampuan sesuai dengan dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif. Artinya memberikan kekuatan dan terus mendampingi peran serta masyarakat untuk terlibat aktif memberikan masukan bagi kualitas pelayanan dengan tetap memperhatikan etika aspirasi, harapan dan keinginan masyarakat luas.
5. Kesamaan Hak. Artinya memberikan kesempatan bagi semua perbedaan status ekonomi, gender, agama, golongan, suku, dan ras dengan tidak mendiskreditkan beberapa aspek perbedaan tersebut.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban. Artinya masing-masing pihak dari pemberi dan penerima pelayanan saling sama menghargai hak dan kewajibannya.⁸

C. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik

6 Jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis Menurut Agus Dwiyanto yaitu:

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistem
4. Inovasi konseptual

II. Metode Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan²⁰ kualitatif dimana untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan mencermati beberapa fenomena Inovasi Pelayanan Publik 'Arek Lancor' Aplikasi Berbasis Online Unit Reaksi Cepat Polisi Cyber¹⁰ (URC Cyber Police) Dalam Rangka Mendukung Revolusi Industri 4.0 di Polres Pamekasan

⁸ Ibid., hlm 24-25

lalu dilakukan beberapa analisis tentang inovasi pelayanan publik dengan mengambil teori dari beberapa materi dan sumber yang terdapat dalam buku, data kualitatif menurut Sugiyono merupakan data-data yang bukan berbentuk angka (Sugiyono, 2006: 14) Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data interaktif meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Sedangkan fokus penelitian adalah empat jenis inovasi pelayanan publik menurut Dwiyanto, yang meliputi : 1. Inovasi pelayanan, 2. Inovasi dalam proses, 3. Inovasi system, 4. Inovasi konseptual.

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Inovasi Pelayanan

Kepentingan masyarakat kabupaten pamekasan yang semakin beragam memiliki dampak yang tinggi bagi petugas kepolisian untuk selalu memberikan respon positif, bekerja keras untuk menemukan solusi yang tepat dalam memberikan pelayanan tanggap dan cepat. Nampaknya petugas kepolisian kabupaten pamekasan meluncurkan aplikasi pelayanan publik berupa aplikasi pelayanan online. Aplikasi ini merupakan bagian dari pemikiran yang inovatif dalam rangka memenuhi kebutuhan publik yang cepat dan tanggap.

Dalam rangka mendukung pelayanan yang prima pihak polres pamekasan tidak hanya mengandalkan pelayanan tatap muka dengan masyarakat namun juga memberikan akses kemudahan untuk menjangkau seluruh kepentingan masyarakat, sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan dari pihak kepolisian dapat terpenuhi dengan optimal, cepat dan tanggap.

Inovasi pelayanan ini tergolong baru di pulau Madura karena baru kepolisian pamekasan yang merealisasikan pelayanan online, sehingga kebutuhan masyarakat yang berupa pengurusan SIM, SKCK sudah dapat dilakukan melalui online, tidak hanya itu pihak kepolisian

pamekasan juga memberikan pelayanan berupa fitur ³ pengaduan, *call operator*, pemantauan posisi, telpon bantuan, laporan kehilangan, peta pelayanan.

Sehingga beberapa jenis kebutuhan dari kepentingan masyarakat akan memberikan dampak kemajuan yang positif baik bagi pelayanan yang semakin terjangkau atau pengaduan masyarakat yang semakin cepat terpenuhi.

Inovasi pelayanan ini tentu memberikan dampak positif bagi pihak kepolisian dalam rangka menyambut revolusi industri 4.0 yang memberikan manfaat positif dalam rangka mendukung pelayanan yang semakin prima dan inovatif.

B. Inovasi dalam Proses

Perubahan ke arah lebih baik dalam dunia pelayanan menjadi kunci penting sebagai tahap awal perencanaan yang inovatif guna mendukung terhadap perubahan proses pelayanan ke arah yang sesuai dengan konteks sistem dunia hari ini yaitu revolusi industri 4.0, perubahan proses yang lebih inovatif memberikan dampak yang signifikan bagi kepuasan publik. Ada beberapa perubahan inovasi proses yang telah ditunjukkan oleh pihak kepolisian pamekasan diantaranya adalah:

1. Perubahan dari pelayanan tatap muka menjadi pelayanan yang berbasis online

Perubahan dari pelayanan yang konvensional ke arah yang lebih modern memberikan dampak signifikan bagi kepentingan publik, kepentingan publik yang pada awalnya terkesan lambat dengan model aplikasi online ini, publik sebagai penerima jasa pelayanan merasa puas dengan kinerja kepolisian sehingga pengurusan masalah cepat terselesaikan dengan baik, contoh:

- a. Perpanjangan dan pembuatan SIM tidak perlu ke kantor polres pamekasan cukup melengkapi berkas-berkas yang tersedia di aplikasi online arek lancor, namun untuk pembuatan SIM mengenai uji praktek berkendara tetap harus ke Polres Pamekasan
- b. Pengurusan SKCK tidak perlu lagi ke Polres Pamekasan cukup daftar online melalui aplikasi arek lancor pengguna jasa pelayanan sudah dapat mencetak print out dari SKCK yang diinginkan
- c. Pengaduan berupa masalah mendapatkan tindakan kriminal dapat diakses melalui aplikasi online arek lancor (Antisipasi dan reaksi kilat serta pelayanan cepat terorganisasi)
- d. Publik juga dapat melakukan konsultasi pengaduan melalui fitur *call operator*
- e. Pemantauan posisi dan peta layanan berguna bagi penerima jasa pelayanan memberikan informasi posisi yang sedang membutuhkan jasa pelayanan dari pihak kepolisian pamekasan.
- f. Penerima jasa pelayanan juga dapat menggunakan fitur laporan kehilangan, sehingga petugas dapat memproses dengan cepat.
- g. Penerima jasa pelayanan juga dapat menggunakan fitur tombol *panic* yang bisa digunakan oleh warga Pamekasan untuk meminta pertolongan kepada polisi.

Macam-macam contoh di atas merupakan jenis-jenis pelayanan inovatif dalam proses kearah yang lebih terintegrasi sebagai bentuk tanggap petugas pelayanan dalam memanfaatkan revolusi industry 4.0

2. Membuat standar pelayanan publik

Kemampuan petugas publik bukan hanya dituntut untuk menemukan ide dan gagasan yang inovatif tapi juga dituntut inovatif dalam membuat produk standar pelayanan publik.

Pembuatan produk standar pelayanan publik berupa regulasi, mekanisme, petunjuk teknis, dan tupoksi petugas pelayanan publik yang digunakan dalam melayani publik yang membutuhkan jasa pelayanan dari pihak kepolisian kabupaten pamekasan.

Kemampuan tersebut merupakan bagian bentuk dari upaya petunjuk mengenai penggunaan jasa pelayanan sehingga antara produk yang diimplimentasikan sesuai dengan pedoman yang dibuat sebelumnya. Sehingga antara penerapan sistem digital yang berbasis online terintegrasi dengan penerapan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan di kepolisian kabupaten pamekasan.

C. Inovasi Sistem

Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan dampak positif bagi kemajuan pelayanan publik yang berbasis online, untuk itu kemajuan tersebut menjadi tantangan bagi petugas publik untuk ikut berpartisipasi dalam memperbaiki pelayanan kearah yang lebih baik.

Inovasi sistem ini menekankan pada pembenahan dan penyempurnaan informatika, sesuai dengan perkembangan pelayanan kepolisian pamekasan yang berbasis online telah menghasilkan aplikasi yang bermanfaat bagi kemudahan jasa pelayanan yang cepat dan tanggap.

Hal ini sangat mendukung terhadap revolusi industri 4.0 sehingga instansi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi tersebut mendapatkan manfaat yang positif dalam mewujudkan pelayanan yang berbasis online.

Sebagaimana diketahui dalam pelayanan yang berbasis online terdapat banyak fitur yang dapat digunakan oleh petugas pelayanan publik di kepolisian pamekasan, diantaranya adalah :

1. Pembuatan SKCK dan SIM Online
2. tombol *panic* yang bisa digunakan oleh warga Pamekasan untuk meminta pertolongan kepada polisi.
3. Ada fitur pengaduan.
4. Fitur *call operator*.
5. Pemantauan posisi.
6. Telpon bantuan,
7. Laporan kehilangan.
8. Peta pelayanan

Inovasi sistem yang dihasilkan merupakan produk pembenahan dan penyempurnaan teknologi yang dimiliki pihak kepolisian kabupaten pamekasan sehingga keberadaan revolusi industry 4.0 memberikan dampak yang signifikan dalam

D. Inovasi Konseptual

Poin ini merupakan rangkaian dasar keseluruhan dari jenis-jenis pelayanan publik sehingga pelayanan yang akan di implemetasikan dapat terukur sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa pelayanan.

Kegiatan dari capaian ide produk yang baru dan inovatif akan dapat terwujud dengan optimal, maka aplikasi pelayanan berbasis online di kepolisian pamekasan dapat membantu secara cepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

IV. Penutup

Kesimpulan

1. Inovasi pelayanan

Polres pamekasan mampu memberikan inovasi pelayanan yang efektif dan efisien sehingga publik merasa sangat puas dengan ide dari inovasi pelayanan polres pamekasan.

2. Inovasi dalam proses

Polres pamekasan mampu memberikan konsep dan prosedur pelayanan yang baru, sehingga publik dan petugas pelayanan sama-sama memiliki prosedur.

3. Inovasi sistem

Polres pamekasan mampu memanfaatkan revolusi industry 4.0 sebagai alat untuk mendukung terhadap kemajuan pelayanan kearah yang lebih modern. Dengan aplikasi online “arek lancor” ini mampu memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tanggap.

4. Inovasi konseptual

Segala keseluruhan dari kegiatan inovasi pelayanan publik. Polres pamekasan mampu merancang semua kegiatan pelayanan kearah yang lebih baru. Sehingga hadirnya revolusi industry 4.0 memberikan manfaat positif bagi kemajuan polres pamekasan.

Saran

1. Inovasi pelayanan

Polres pamekasan hendaknya terus memberikan inovasi pelayanan yang baru, seiring perkembangan dunia digital. Adaptasi pelayanan publik akan terus berubah sesuai dengan kondisi dan situasi yang berkembang.

2. Inovasi dalam proses

Kemampuan polres pamekasan sebagai penyedia pelayanan publik seyogyanya perlu selalu memperhatikan prosedur yang dirancang dengan kebutuhan lapangan yang diharapkan, agar antara pedoman pelayanan yang diterapkan sesuai dengan praktek yang diinginkan.

3. Inovasi sistem

Dunia digital akan terus selalu berubah ke arah yang lebih tinggi lagi, sehingga polres dengan SDM nya harus mampu memberikan inovasi sistem yang baik.

4. Inovasi konseptual

Selain harus mampu merncang semua keinginan petugas pelayanan publik dalam memberikan jasa pelayanan, namun polres pamekasan harus selalu mengevaluasi kegiatan yang sudah dilakukan. Sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan kea rah yang lebih inovatif lagi sesuai dengan kebutuhan zaman, sesuai dengan dunia digital “Revolusi industry.4.0”.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Buku

- ¹² Dwiyanto, Agus 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan, policy*. Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Hardiansyah. ²⁰¹¹ *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. ¹⁸
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung

Daftar Jurnal

- Nur Fadilla, Atika Dan Meirinawati. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. FISH, UNESA.
- Nur Fitriana, Atika. ⁷ 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga Kebijakan dan Manajemen Publik), Volume 2. Nomor 1, Januari.
- ¹⁹ Hilda, Nurul. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- ⁸ Eka Satya, Venti. 2018. *Stragi Indonesia Menghadapi Industri 4.0*. BIDANG EKONOMI DAN KEBIJAKAN PUBLIK. Vol. X, No. 09/I/Puslit/Mei/2018
- ⁵ Dexa, Raymond R. Tjandrawinata. *Laboratories of Biomolecular Sciences (DLBS)*. Dexa Medica Group. Working Paper from Dexa Medica Group 2 February 2016
- ¹⁶ Prasetyo, Hoedi dan ¹ Wahyudi Sutopo, *Perkembangan Keilmuan Teknik Industri Menuju Era Industri 4.0*. ¹¹ Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Seminar dan Konferensi Nasional Surakarta, 8-9 Mei 2017.

Cek Plagiasi 15-06-2020

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | idec.industri.ft.uns.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper | 1% |
| 3 | panjinasional.net Internet Source | 1% |
| 4 | es.scribd.com Internet Source | 1% |
| 5 | zenodo.org Internet Source | 1% |
| 6 | www.coursehero.com Internet Source | 1% |
| 7 | www.journal.unair.ac.id Internet Source | 1% |
| 8 | ojs.unik-kediri.ac.id Internet Source | 1% |
| 9 | digilib.unila.ac.id Internet Source | 1% |

| | | |
|----|---|-----|
| 10 | mediamadura.com Internet Source | 1% |
| 11 | docplayer.info Internet Source | 1% |
| 12 | Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper | 1% |
| 13 | repository.unpar.ac.id Internet Source | 1% |
| 14 | eprints.uny.ac.id Internet Source | <1% |
| 15 | eprints.radenfatah.ac.id Internet Source | <1% |
| 16 | eprints.walisongo.ac.id Internet Source | <1% |
| 17 | Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper | <1% |
| 18 | ojs.unida.ac.id Internet Source | <1% |
| 19 | jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source | <1% |
| 20 | mafiadoc.com Internet Source | <1% |

Exclude quotes On

Exclude matches < 10 words

Exclude bibliography On