

**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 Hidayat**

<sup>1)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja Sumenep,  
email: [imamhidayat@wiraraja.ac.id](mailto: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 kepolisian 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. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 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**

**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.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar

dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa<sup>1</sup>

---

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

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.

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.

Dunia saat ini sedang menghadapi perubahan industri ke-4 atau yang dikenal dengan Industri 4.0. Berdasarkan analisis Mckinsey Global Institute, Industri 4.0 memberikan dampak yang sangat besar dan luas, terutama pada sektor lapangan kerja, di mana robot dan mesin akan menghilangkan banyak lapangan kerja di dunia. Untuk itu era revolusi industri ini harus disikapi oleh pelaku industri dengan bijak dan hati-hati.

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 di inginkan.

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

## **KAJIAN LITERATUR**

### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; Servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas

---

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

yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiano (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.<sup>2</sup>

#### B. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan public terbagi menjadi empat jenis yaitu:

1. Inovasi pelayanan
2. Inovasi dalam proses
3. Inovasi sistem
4. Inovasi konseptual
- 5.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan 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 Cyber (URC Cyber Police) Dalam Rangka Mendukung Revolusi Industri 4.0 di Polres Pamekasan 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.

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Inovasi Pelayanan

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 pengaduan, *call operator*, pemantauan posisi, telpon bantuan, laporan kehilangan, peta pelayanan.

<sup>2</sup> Hardiansyah,M.Si “Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya” (Yogyakarta:Penerbit Gava Media, 2011), Hlm.12

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 yaitu dengan menyusun standar pelayanan public.

Kemampuan petugas publik bukan hanya dituntut untuk menemukan ide dan gagasan yang inovatif tapi juga di tuntut 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 di implimentasikan 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 ke arah 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 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, Pengurusan SKCK tidak perlu lagi ke Polres

Pamekasan cukup daftar online melalui aplikasi arek lancor pengguna jasa pelayanan sudah dapat mencetak prin out dari SKCK yang diinginkan, Pengaduan berupa masalah mendapatkan tindakan kriminal dapat di akses melalui aplikasi online arek lancor (Antisipasi dan reaksi kilat serta pelayanan cepat terorganisasi), Publik juga dapat melakukan konsultasi pengaduan melalui fitur call operator, Pemantauan posisi dan peta layanan berguna bagi penerima jasa pelayanan memberikan informasi posisi yang sedang membutuhkan jasa pelayanan dari pihak kepolisian pamekasan., Penerima jasa pelayanan juga dapat menggunakan fitur laporan kehilangan, sehingga petugas dapat memproses dengan cepat, Penerima jasa pelayanan juga dapat menggunakan fitur tombol *panic* yang bisa digunakan oleh warga Pamekasan untuk meminta pertolongan kepada polisi.

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.

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

*Implementasinya.*

Yogyakarta:Penerbit Gava Media.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta: Bandung

#### Daftar Jurnal

Nur Fadilla, Atika Dan Meirinawati.  
*Jurnal Ilmu Administrasi Negara.* FISH, UNESA.

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

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Buku

- 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*