

---

# The Relative Advantages of Complaint Services Through the Pas Mantap Application (Pasuruan Aman dan Kondusif): Keuntungan Relatif Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Pas Mantap (Pasuruan Aman dan Kondusif)

Siti Zubaidah  
Ilmi Usrotin Choiriyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Based on instructions from the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (KemenPAN RB) it has implemented a policy that since 2014 is the year of public service innovation. With the increasing demands given by the community regarding excellent public services, innovation is needed to support these demands. Its tangible form, with the launch of the PAS MANTAP application as an application based on public complaint services. The purpose of this study is to determine, describe and analyze the relative advantages of complaint services through the MANTAP PAS application. This research uses descriptive qualitative method. The results in this study are relative advantages shown by the speed of response to each incoming report. Based on the authors' findings regarding the relative advantage that in terms of time, it can cut more time (time efficiency) and in one door that is passed on each report.

---

## Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah guna terpenuhinya keperluan masyarakat baik barang ataupun jasa. Hal ini dilaksanakan dalam upaya pengimplementasian ketentuan perundang-undangan, yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [1]. Pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang didapat oleh masyarakat. Dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang prima, pelayan publik dituntut untuk terus berinovasi. Inovasi yang menarik akan dapat bertahan dan menjadi layanan yang semakin baik. Inovasi sendiri menurut Everett M. Rogers (1983) adalah suatu ide, gagasan, objek, dan praktik yang didasarkan dan diterima sebagai sebuah hal baru oleh seseorang atau kelompok tertentu guna diimplementasikan [2].

Inovasi adalah sebuah perubahan yang baru dan mengarah pada perbaikan yang tentunya berbeda dengan yang ada sebelumnya yang dilaksanakan dengan sengaja atau secara tidak sengaja dengan kata lain kebetulan. Inovasi pelayanan publik merupakan trend baru yang digalakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang mana selama ini dilombakan dengan perangkingan tertentu [3]. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada [4].

Menurut (Rogers, 1964) mendeskripsikan difusi inovasi adalah proses sosial yang menghubungkan

orang satu dengan yang lain untuk menyampaikan dan mengkomunikasikan informasi mengenai ide baru yang dipandang secara subjektif. Salah satu Insitusi Kepolisian yang diberikan tanggungjawab dalam melayani masyarakat, khususnya dalam pelayanan pengaduan adalah Polres Kabupaten Pasuruan dengan aplikasi PAS MANTAP nya yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban sosial masyarakat [5].

Jumlah laporan aduan masyarakat berkenaan dengan pelayanan publik dari tahun ke tahun yang terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini dikarenakan tidak adanya kepatuhan dari instansi pemerintah dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan laporan aduan dari masyarakat tersebut ditujukan kepada berbagai instansi.

Gambar 1 1

Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat tahun 2017-2019

*Sumber : Data Penyelesaian/Laporan Masyarakat Tahun 2019 (Ombudsman RI)*

Berdasarkan Gambar 1.1, banyaknya tingkat pengaduan dan laporan dari masyaakat mengindikasikan perlu adanya inovasi pengaduan yang tepat dan efisien. Sebelum adanya aplikasi PAS MANTAP, laporan berupa keluhan, saran dan kritik yang langsung di naungi dan dikelola oleh Polres Kabupaten Pasuruan bias diadakan secara manual. Adapun mekanisme pelayanan pengaduan, dapat datang langsung ke Kantor dan hal tersebut masih berada pada taraf konvensional dan tidak akuntabel prosesnya. Cara konvensional ini contohnya berupa penyampaian laporan secara langsung ke pos polisi, yang notabene masih *paper based* atau manual artinya melewati beberapa prosedur yang mengharuskan masyarakat melapor terlebih dahulu ke pos atau kantor polisi terdekat, sehingga prosesnya terkadang berbelit juga kurang efisiensi waktu dan tenaga. Padahal sebuah pengaduan pelayanan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik, khususnya pengaduan tindak kriminalitas. Berikut kami sajikan pada bagan alur pengaduan secara manual dapat dilihat pada gambar 1.2 :

Gambar 1. 2

Alur pengaduan secara manual

Sumber : Wawancara dengan Perwira Siaga Aplikasi PAS MANTAP, 2020

Berdasarkan gambar 1.3 menjelaskan bahwa mekanisme pelayanan pengaduan secara manual, pelapor dapat melaporkan pengaduan dengan datang langsung ke Kantor Polisi. Kemudian, akan pelapor akan di data oleh admin dan diarahkan sesuai jenis SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian) kemudian akan memproses laporan pengaduan masuk. Namun hal itu akan membuang banyak waktu dan tenaga. Adapun lama waktu yang diperlukan sebuah informasi berdasar dari mekanisme itu menjaadi lama. mekanisme tersebut berbelit-belit yang mengharuskan banyak melewati pintu, maka dapat memberikan dampak pada waktu pada pelayanan pengaduan yang masuk akan menjadi lebih lama. waktu yang dibutuhkan untuk sebuah laporan dapat ditindaklanjuti lebih lama, karena prosedur diawal yang kurang efektif, yang mana masyarakat harus langsung datang untuk membuat laporan pengaduan dan itu membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan meneliti tentang "Keuntungan Relatif Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi PAS MANTAP (Pasuruan aman dan kondusif)".

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Keuntungan Relatif Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi PAS MANTAP. Lokasi penelitian dilaksanakan di

Polres Kabupaten Pasuruan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui fenomena sosial yang terjadi kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui inovasi pengaduan berbasis aplikasi di Polres Kabupaten Pasuruan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan dalam hal ini kepada perwira siaga dan badan administrasi siaga dan juga masyarakat yang menggunakan aplikasi PAS MANTAP. Dengan menggunakan media penunjang seperti buku catatan, pedoman wawancara, kamera dan *recorder* agar lebih mempermudah proses dokumentasi dan wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai Keuntungan Relatif Pelayanan Pengaduan melalui Aplikasi PAS MANTAP [6]. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data yang didapat saat melakukan observasi dan wawancara dengan informan supaya mendapatkan hasil yang sah dan dapat dipercaya jika didukung oleh foto, gambar, dan data dalam meneliti. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah menguraikan menggunakan metode deskriptif kualitatif perlu menggunakan proses dengan mencari dan menyusun data yang data yang secara sistematis. Data yang digunakan merupakan data hasil wawancara, catatan lapangan, serta bahan lainnya agar lebih mudah untuk dipahami. Data dari komponen analisis data (*Interactive model*). Penyajian data berupa bagan, uraian singkat, grafik, matrik, *network* dan *chart* [7].

## Hasil dan Pembahasan

Kepolisian merupakan pemerintahan Negara di bidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat yang berfungsi untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Polres Kabupaten Pasuruan sebagai penyelenggara pelayanan dalam berbagai program yang telah di buat untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh kemudahan dalam pelayanan publik. Demi terwujudnya dan terlaksananya kemudahan mekanisme pelayanan publik diperlukan sebuah inovasi. Inovasi sangat fundamental, berdasarkan pada Peraturan Menpan dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Kebutuhan Inovasi LAN, yang bertujuan, untuk: (1) mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik; (2) mendorong pengembangan inovasi pelayanan publik; (3) mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; dan (4) meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain memiliki keempat tujuan tersebut, sebuah inovasi harus mempunyai sasaran, yakni: (1) terbangunnya inovasi pelayanan publik; (2) terciptanya pengembangan dan transfer inovasi pelayanan publik; (3) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik; dan (4) terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik [8].

Dalam kaitannya dengan inovasi, keuntungan relatif (*relative advantage*) juga harus dapat memuat nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi, yang menjadi ciri khas yang dapat membedakannya dengan inovasi sebelumnya. Dalam kasus ini, sebelum adanya aplikasi PAS MANTAP, laporan pengaduan, saran dan kritik, dan informasi mengenai Polres Kabupaten Pasuruan melalui pengaduan secara langsung (datang ke kantor) yang dinaungi Kepolisian bidang Bag.Ops (Bagian Operasional) yang memiliki tugas pokok untuk memantau secara aktif dan terus menerus tentang situasi keamanan, ketertiban masyarakat dalam wilayah di Kabupaten Pasuruan. Teknik menganalisis data yang bisa digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur aspek-aspek penting apa yang harus ditingkatkan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. organisasi untuk memenuhi kepuasan para pengguna pelayanan menggunakan Metode analisis yang dilihat dari indikator keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*triability*), Kemudahan diamati (*Observability*). Berikut adalah perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi dari sisi keuntungan relatif.

No.	Sebelum ada aplikasi	Setelah ada aplikasi
1.2. 3.4.5.6.7.	Harus melakukan pengaduan ke Kantor Polisi terdekat Penanganan cenderung lambat, karena mekanisme yang banyak Membutuhkan waktu yang lama,	Dapat menggunakan aplikasi PAS MANTAP untuk melakukan pengaduan Dapat mengakses aplikasi dan memilih menu sesuai kebutuhan

	<p>karena harus datang ke Kantor untuk melakukan pengaduanRespon setelah melakukan pengaduan cenderung lambatTidak membutuhkan koneksi internetData yang diberikan kurang akurat</p>	<p>Membutuhkan waktu yang singkat, karena akses melakukan pengaduan yang mudah Respon setelah melakukan pengaduan cepat, karena ada feedback dari admin, jika peristiwa yang dilaporkan terjadiMembutuhkan koneksi internetData yang diberikan akurat</p>
--	--	---

**Table 1.** Perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi PAS MANTAP Perwira Siaga PAS MANTAP, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat dalam lama waktu yang diperlukan sebuah informasi berdasar dari mekanisme itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa apabila mekanisme tersebut berbelit-belit yang mengharuskan banyak melewati pintu, maka dapat memberikan dampak pada waktu pada pelayanan pengaduan yang masuk akan menjadi lebih lama dan jika dibandingkan dengan inovasi aplikasi PAS MANTAP, dapat memberikan kemudahan yaitu tanpa harus datang langsung ke kantor untuk melakukan pengaduan, tetapi dapat langsung menggunakan aplikasi PAS MANTAP. Dalam sebuah inovasi, dapat dipastikan selalu ada perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya inovasi. Apakah inovasi dapat dirasakan kebermanfaatannya atau justru sama saja dengan sebelumnya.

Pada dasarnya, Respon yang cepat dalam setiap pelaporan yang masuk melalui pengaduan akan menjadi dampak yang positif pada proses pelayanan pengaduan yang dilakukan, selaras dengan adanya Era Globalisasi yang sudah dapat dipastikan akses informasi dan digital saat ini sangat mudah dan cepat, masyarakat sebagai pengguna layanan sudah barang tentu tidak akan puas dengan hanya layanan secara manual, tetapi berharap juga dapat ditindaklanjuti dengan respon yang cepat dan petugas pelayanan pengaduan harus dapat melakukan *gebrakan* baru dengan membuat sebuah pembaharuan. Dari hal tersebut, Aplikasi PAS MANTAP pun hadir dengan menyajikan kelebihan tersebut. Dengan adanya inovasi tersebut, dapat menjawab pengaduan masyarakat secara optimal dengan percepatan respon yang baik juga keakuratan data laporan. Karena sejak awal adanya pembaharuan, ditujukan agar setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara nyata dengan respon yang cepat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Keuntungan Relatif Pelayanan Pengaduan Aplikasi PAS MANTAP dilihat dari sisi Keuntungan Relatif dapat disimpulkan bahwa dilihat dari aplikasi PAS MANTAP tidak hanya mempunyai pembaruan dari sisi inovasi dibanding dengan sebelumnya, tetapi mempunyai banyak sekali keuntungan yang di dapat dan dirasakan, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan. Dari sisi kecepatan laporan dari pengguna layanan hingga respon terakhir dari petugas yang hanya memerlukan beberapa waktu saja. Jika dibandingkan dengan penggunaan sistem yang konvensional (cara lama), waktu yang diperlukan dalam satu laporan memerlukan waktu yang cukup lama, contohnya pelapor harus menuju ke pos polisi terdekat atau Polres Kabupaten Pasuruan dan itu cukup membuang banyak waktu. Dari sisi lain yang juga penting untuk diperhatikan adalah dari sisi keakuratan tiap laporan yang masuk dari masyarakat. Hal ini bertujuan pula untuk mempermudah petugas dan masyarakat. Karena aplikasi PAS MANTAP dalam setiap laporan yang masuk harus memuat foto peristiwa yang terjadi dan tidak dapat mengambilnya dari galeri *smartphone*, tetapi harus langsung memotret dan memasukkan gambar baru. Hal ini bertujuan untuk mengurangi laporan-laporan yang bersifat iseng semata. Dan juga memberikan keuntungan praktis bagi petugas di lapangan dalam meninjau peristiwa guna memverifikasi dan memastikan laporan pengaduan.

Dalam perjalanannya, perbedaan pelayanan pengaduan secara manual dengan menggunakan aplikasi, selain memakan waktu yang cukup lama, juga kurang spesifik, Akibatnya, sering dijumpai pengaduan dari masyarakat yang iseng, dampaknya tentu saja kerugian pada tim peninjau lapangan. Karena harus memverifikasi laporan yang sesuai data, ternyata tidak ditemukan kejadian yang dilaporkan. Oleh karena itu, aplikasi PAS MANTAP memberikan banyak manfaat dan kemudahan, baik penyelenggara maupun masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Dalam hal

tersebut, kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi PAS MANTAP lebih besar dibandingkan dengan pengaduan secara manual atau konvensional (melalui pengaduan secara langsung), karena dalam penerapannya, penggunaan aplikasi PAS MANTAP ini berbasis android, sehingga masyarakat dengan mudah dapat mengakses aplikasi tersebut dan tidak perlu untuk datang ke kantor langsung. Aplikasi PAS MANTAP ini juga tersedia di *Playstore* dan dengan mudah untuk digunakan. Dari sisi lain pula, aplikasi PAS MANTAP ini lebih lengkap dalam menu menu dan juga fitur yang tersedia, lebih akurat dan mendetail dalam pelayanan pengaduan [9].

Atribut dari inovasi *Relative Advantage* memberikan dampak yang positif, meskipun dalam permasalahan yang berbeda. Pada penelitian tersebut, keuntungan dari adanya inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan berbasis aplikasi *e-government*[10]. Sehingga, memudahkan pengguna aplikasi dalam banyak hal, termasuk keefektifan dalam melakukan pelayanan. Tidak dapat dipungkiri, bahwa setiap inovasi memiliki perbedaan dan ciri khas masing-masing karena hal tersebut tergantung pada tujuan awal dan alasan inovasi pelayanan publik dicetuskan. Pada kasus aplikasi PAS MANTAP yang mempermudah masyarakat dalam melakukan pelaporan pengaduan tindak kriminalitas. Upaya yang dilakukan oleh Polres Kabupaten Pasuruan ni selaras dengan sinergisitas masyarakat sebagai pelapor pengaduan, dan Polres Kabupaten Pasuruan dalam Bidang Bag. Ops (Bagian Operasional) sebagai penyedia layanan pengaduan masyarakat.

## References

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations* (4ed.). New York: The Free Press. Ameka, Indriany. 2013. *Manajemen Inovasi*. Bandung : Penerbit Andi. Jurnal Hannisa Rahmiani Hasnin, FISIP UI, 2011
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
4. Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
5. Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
6. Patilima, Hamid. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
7. Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta Anwar, dkk. 2013. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
8. Peraturan Menpan dan RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
9. <http://polrespasuruan.com/>. Diakses pada tanggal 8 Juli 2021.
10. Zuhakim. A. Aziz. 2012. *Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government sebagai Pelayanan Publik*. Buku Ajar Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara. Untuk Kalangan Sendiri
11. Rogers, E.M. *Diffusion of Innovations*, 3d ed. New York: Free Press, 1983.