

## **E- GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PROGRAM LAPOR PAK KAPOLRES Studi Kasus : Kepolisian Republik Indonesia Resor Karawang Pada Layanan Lapor Pak Kapolres**

**Moch Hexa Narayasa G<sup>1</sup>, Dewi Noor Azijah<sup>2</sup>, Rachmat Ramdani<sup>3</sup>**

*Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia<sup>1, 2, 3</sup>*

E-mail: [hexanarayasag@gmail.com](mailto:hexanarayasag@gmail.com)<sup>1</sup> [dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id](mailto:dewinoor.azijah@fisip.unsika.ac.id)<sup>2</sup>  
[rachmat.ramdani@fisip.unsika.ac.id](mailto:rachmat.ramdani@fisip.unsika.ac.id)<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

*E-Government pada saat ini sudah banyak digunakan di beberapa instansi negara untuk menunjang kemudahan dalam memberikan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah dan dari mana saja agar permasalahan yang ada dapat segera diatasi, penggunaanya pada penelitian kali ini adalah pada instansi kepolisian polres karawang sebagai sarana aduan masyarakat yang nantinya akan langsung diterima oleh tim khusus yang menangani pelayanan tersebut, penggunaan E-Government menuai banyak manfaat tentunya dalam pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan memberikan aduan terkait permasalahan di lingkungannya. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain studi kasus yang mana nantinya peneliti melihat beberapa fenomena atau kasus yang sudah terjadi di lapangan maupun media sosial sebagai data tambahan. Hasil dan Pembahasan dari beberapa indikator sudah berjalan dengan baik, adanya dukungan dari berbagai elemen untuk melaksanakan program tersebut tentunya meningkatkan keyakinan yang tinggi terhadap instansi untuk cepat tanggap dalam mengatasi suatu permasalahan, didukung dengan sarana dan prasarana serta SDM yang mempunyai tentunya penggunaan E-Government ini memiliki banyak manfaat yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Karawang. Kesimpulan yang dapat peneliti berikan adalah pemanfaatan dan penggunaan teknologi saat ini memang harus dilakukan, hal tersebut tentunya untuk mendukung kinerja suatu instansi yang mengharuskan bekerja dengan cepat dan tepat tanggap di segala kondisi*

**Kata Kunci:** *E-Government, Pelayanan dan Pengaduan, Instansi*

### **ABSTRACT**

*E-Government is currently widely used in several state agencies to support the ease of providing services that can be accessed easily and from anywhere so that existing problems can be resolved immediately, its use in this study is at the Karawang Police as a means of public complaints which will later be directly received by a special team that handles the service, the use of E-Government reaps many benefits of course in service and makes it easier for the public to access information and provide complaints related to problems in their environment. The research method*

*used is a qualitative method with a case study design where researchers will later see several phenomena or cases that have occurred in the field or social media as additional data. The results and discussion of several indicators have gone well, the support from various elements to implement the program certainly increases high confidence in the agency to respond quickly in overcoming a problem, supported by facilities and infrastructure and qualified human resources, of course the use of E-Government has many benefits felt by the people of Karawang Regency. The conclusion that researchers can provide is that the utilization and use of current technology must be done, this is certainly to support the performance of an agency that requires working quickly and accurately in all conditions*

**Keywords:** *E-Government, Services and Complaints, Agencies*

## **PENDAHULUAN**

Dengan Munculnya E-Government salah satu tujuannya adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan cepat. E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); di mana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Indrajit, 2002).

Pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah atas kerjasama dengan mitra pemerintahan adalah layanan pengaduan khususnya oleh aparat kepolisian, tataran normatif, Tugas dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia diatur dalam Undang-undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia. Untuk fungsinya diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang tersebut, bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan

ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan fungsi Polri tersebut, maka Polri diwajibkan menjaga keamanan dan ketertiban umum yang menyebabkan kinerjanya harus berada ditengah-tengah masyarakat (Waspiyah, 2020).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Pasal 9) menyebutkan bahwa pemerintah daerah wajib bekerja sama dengan instansi vertikal (termasuk Polri) untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2012 tentang Peran serta Pemerintah Daerah dalam Penanggulangan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, Dalam peraturan ini, disebutkan bahwa Pemerintah daerah dan Polres harus bekerja sama dalam menjaga keamanan, ketertiban masyarakat, serta dalam penanggulangan bencana dan peristiwa besar lainnya.

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien (Indrajit, 2002). Dalam konteks ini, Polres Karawang sebagai pelaksana fungsi kepolisian, yang meliputi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, mengembangkan program “Lapor Pak Kapolres” sebagai bentuk layanan pengaduan masyarakat berbasis digital. Program ini mencerminkan implementasi e-Government di sektor kepolisian, dengan tujuan meningkatkan responsivitas dan partisipasi publik dalam menciptakan pelayanan yang lebih terbuka.

Sejalan dengan Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kejahatan yang terjadi di Kabupaten Karawang akhir tahun 2024 Polres Karawang merilis data capaian keberhasilan atas pengungkapan kriminalitas dan kondisi kamtibmas periode Januari hingga Desember 2024. *Kapolres Karawang AKBP Edwar Zulkarnain menyampaikan pada konfrensi pers akhir tahun 2024 di Aula Polres Karawang, Rabu 24 Desember 2024. Dilansir dalam situs tribratanewskarawang.com.*

**Tabel 1. 1 Data Kasus 2021 di Polres Karawang**

| Kategori                                  | Tahun 2023 | Tahun 2024 | Keterangan                      |
|-------------------------------------------|------------|------------|---------------------------------|
| Tindak Pidana Kriminalitas (Jumlah Kasus) | 939        | 847        | Turun 92 kasus                  |
| Penyelesaian Kasus Tindak Pidana          | 1347       | 903        | Turun 444 kasus                 |
| Penyalahgunaan Narkoba (Jumlah Perkara)   | 144        | 157        | Naik 13 perkara (9%)            |
| Kecelakaan Lalu Lintas (Jumlah Kasus)     | 1033       | 563        | Turun 470 kasus (45,5%)         |
| Korban Meninggal Dunia                    | 297        | 214        | Turun 83 orang (27,95%)         |
| Korban Luka Berat                         | 65         | 52         | Turun 13 orang (20%)            |
| Korban Luka Ringan                        | 1062       | 637        | Turun 425 orang (40%)           |
| Pelanggaran Lalu Lintas                   | 1688       | 4232       | Naik 2544 pelanggaran (150,60%) |
| Pelanggaran Disiplin Anggota (Garplin)    | 14         | 10         | Turun 4 kasus                   |
| Tindak Pidana oleh Anggota Polisi         | 1          | 2          | Naik 1 perkara                  |

Kapolres Karawang menegaskan, komitmen polri untuk menciptakan kondisi Kamtibmas di lingkungan masyarakat (Dede Risdiana, n.d.).

Penerapan E-Government di Indonesia dilaksanakan sejak dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini mendorong penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberi layanan kepada pengguna SPBE.

Penerapan E-Government dilaksanakan disemua sektor dan lini pemerintahan termasuk adalah Lembaga kepolisian Kepolisian Resor merupakan struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di

daerah Kabupaten/Kota dan merupakan Lembaga penting yang memiliki tugas utama sebagai penjaga keamanan, ketertiban dan penegakan hukum. Salah satu bentuk implementasi dari sinergi dan pelayanan berbasis teknologi adalah program “Lapor Pak Kapolres”, yang merupakan inisiatif dari Polres Karawang dalam menyediakan wadah pengaduan masyarakat berbasis digital. Program ini menjadi manifestasi konkret dari e-Government dalam bidang kepolisian, di mana komunikasi langsung antara masyarakat dan pimpinan kepolisian difasilitasi oleh teknologi informasi.

Dalam mengkaji efektivitas program ini, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan berpijak pada paradigma konstruktivisme, yang memandang bahwa pelayanan publik, khususnya melalui e-Government, merupakan hasil dari konstruksi sosial yang dibentuk oleh interaksi antara masyarakat, petugas, dan sistem yang digunakan. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 pasal 13 tentang Kepolisian Republik Indonesia, tugas kepolisian adalah (a) menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, (b) menegakkan hukum, (c) memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kemasyarakatan. Sebagai upaya untuk melaksanakan tugas tersebut, serta meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam melaksanakan tugas, Polres Karawang yang memiliki tugas untuk bertugas menyelenggarakan tugas

pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya dalam daerah hukum Polres, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. mengupayakan optimalisasi layanan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui layanan Lapor Pak yang digunakan sebagai program pelayanan pengaduan masyarakat. Lapor Pak Kapolres dibuat dengan tujuan untuk mewujudkan keamanan ketertiban masyarakat dengan subjeknya masyarakat sendiri. Lebih dari itu, berbagai permasalahan hukum bisa diselesaikan dengan cepat. Lapor Pak Kapolres merupakan sebuah platform yang dibuat untuk mempermudah aduan, yakni melalui *WhatsApp center* dan Instagram.

"Ini merupakan era kemajuan komunikasi, salah satunya masyarakat banyak pengguna media sosial WhatsApp maupun Instagram, ini menjadi salah satu timbulnya ide terwujudnya inovasi layanan Lapor Pak Kapolres," pungkasnya.

Berdasarkan uraian diatas penulis, penulis ingin meneliti terkait bagaimana optimalisasi layanan pengaduan masyarakat berbasis *E-government* pada layanan pengaduan masyarakat, Dalam konteks ini, layanan Lapor Pak Kapolres yang merupakan salah satu contoh penerapan *E-*

*Government* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait masalah keamanan atau pelayanan publik yang ada di lingkungan kepolisian. Penelitian ini relevan dengan ilmu pemerintahan karena dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat berdampak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam sektor keamanan dan penegakan hukum. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji bagaimana TIK dapat digunakan sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik di bidang keamanan, serta bagaimana hal tersebut mencerminkan praktik-praktik baik dalam Ilmu Pemerintahan khususnya administrasi pemerintahan yang modern.

Berdasarkan beberapa Permasalahan yang dideskripsikan diatas, maka penelitian ini akan deskriptif dengan penerapan *E-Government* pada layanan pengaduan masyarakat Program Lapo Pak Kapolres menggunakan teori riset dari *Harvard JFK School of Government* dimana terdapat tiga elemen sukses terhadap pengembangan *E-Government* yaitu *support*, *capacity* dan *value* (Indrajit, 2006) Sebab dapat menjawab permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat di Kabupaten Karawang dalam hal pelayanan publik pengaduan kepada kepolisian Karawang agar

terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang efektif dan efisien. Adapun judul penelitian ini adalah sebagai berikut: “*E-Government* dalam Layanan Pengaduan Masyarakat pada Program Lapo Pak Kapolres” (Studi pada Kepolisian Republik Indonesia Resor Karawang Pada Layanan Lapo Pak Kapolres)

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Definisi *E-Government***

Pengertian *E-Government* secara singkat merupakan penerapan TIK untuk sektor publik agar menjadi lebih baik. Kemudian, sejumlah lembaga internasional telah mengemukakan penjelasan mengenai *government*. Definisi *E-Government* menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa adalah penggunaan TIK dan penerapannya oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat. Definisi *E-Government* menurut UNDP adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pihak pemerintahan (Indrajit, 2006). Sedangkan dalam buku indrajit menyatakan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (*internet*) dengan tujuan memberiki mutu pelayanan (Indrajit, 2006).

Menurut *The World Bank Group* Falih, S., & Bintoro (2010). "*E-government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik".

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono. D. Uta Mulyanto (2010) *E-Government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan *ICT (Information, Communication and Technology)* sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Maka dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi elektronik untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan dan pelayanan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat.

### **Konsep E-Government**

Dalam bukunya yang berjudul *Membangun Aplikasi E-Government* menurut Indrajit (2006) menyebutkan berbagai definisi *E-Government* dikemukakan baik oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah.

*The World Bank Group* mendefinisikan *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, Internet dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. Dari sepengetahuan penulis *E-Government* merupakan aplikasi yang membutuhkan layanan internet untuk membantu memudahkan segala urusan tanpa harus bertatap muka. Contoh penggunaan *E-Government* di pemerintah seperti website dan media sosial (*Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp* dan sebagainya). Terdapat empat aplikasi relasi *Electronic Government* yang disebutkan Indrajit (2006), yaitu sebagai berikut :

#### **1. Government to Citizens (G2C)**

Tipe ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk membangun hubungan interaksi dengan masyarakat. Sebagai contohnya yaitu pembuatan dan perpanjangan SIM dan STNK, pembayaran fiskal melalui mesin *ATM*, pendaftaran haji secara *online*, pengaduan dan lain-lain. Sistem informasi ini berfungsi untuk mendukung terwujudnya pelayanan masyarakat yang berbasis elektronik, aplikasi ini dibutuhkan khusus masyarakat umum.

## 2. *Government to Bussiness (G2B)*

Relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis yang bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya. Misalnya perhitungan dan pembayaran pajak secara online bagi perusahaan kepada proses tender proyek pemerintah, fasilitas konsultasi bagi perusahaan kepada pemerintah tentang aspek regulasi dan hukum terkait kegiatan.

## 3. *Government to Government (G2G)*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Selain itu adanya hubungan administrasi negara antara kantor pemerintah dengan kedutaan besar atau konsulat jendral (konjen), aplikasi pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah menyimpan uangnya, sistem basis data intelejen, sistem informasi hak cipta intelektual (tentang hak paten internasional)

## 4. *Government to Employees (G2E)*

Sebagai contoh Kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja disebuah institusi sebagai pelayan masyarakat. Misalnya sistem pengembangan karir PNS, aplikasi tentang tunjangan kesejahteraan, sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi PNS, dan lain-lain.

Pengertian lainnya yang disampaikan menurut Hartono. D. Uta

Mulyanto, (2010) E-Government adalah suatu proses pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempermudah komunikasi dan transaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Dengan demikian, *E-Government* bertujuan untuk mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi elektronik untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan memuaskan. Adapun penjelasan lain mengenai *E-Government* dijabarkan oleh kajian dari *Harvard JFK School of Government* yang terdapat 3 elemen sukses yang harus dimiliki dalam menerapkan konsep *E-Government* yaitu :

### 1. *Support*

Elemen *support* berdasarkan Indrajit (2010) dalam konteksnya mengacu pada teraktualisasinya faktor *e-leadership* yaitu faktor-faktor yang mendukung implementasi pemerintahan digital dalam organisasi, yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi komunikasi, pengambilan keputusan, dan koodinasi dalam organisasi.

Menghubungkannya dengan polarisasi politik (*political wild*) yang ada pada Polres Karawang, kita dapat mengamati apakah ada dinamika politik dalam konteks kepemimpinan di sana yang bisa mempengaruhi aktualisasi dari adanya aspek *e-leadership* melalui program Lapor Pak Kapolres. Dukungan yang diberikan oleh pimpinan sebagai pemimpin yaitu kebijakan dasar untuk menjalankan *e-government* yang dijalankan di lembaga. selanjutnya, *political wild* merujuk pada potensi konflik atau ketegangan politik yang bisa muncul di dalam organisasi akibat perbedaan pandangan atau kepentingan politik. Jika ada ketegangan politik yang tinggi di dalam Polres Karawang, maka ini bisa mempengaruhi keberhasilan elemen-elemen support dalam implementasi *e-leadership*. Ketegangan politik yang tinggi atau ketidakstabilan organisasi bisa menghambat penerapan teknologi, komunikasi yang efektif, atau kolaborasi dalam pengambilan keputusan yang berbasis digital.

## 2. Capacity

Elemen *Capacity* dalam program Lapor Pak Kapolres dapat dianalisis melalui tiga aspek utama: kualitas dan kuantitas SDM, serta aspek finansial yang mendukung kelancaran operasional program.

### a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas Sumber Daya Manusia dalam program Lapor Pak Kapolres sangat penting karena personel yang terlibat harus memiliki keterampilan

yang memadai dalam mengelola aduan masyarakat. Ini termasuk kemampuan komunikasi, pemahaman tentang hukum, serta keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dan sistem aplikasi pengaduan.

Selain itu, kualitas Sumber Daya Manusia juga mencakup sikap responsif dan profesional dalam menanggapi laporan masyarakat. Personel yang terlibat harus memiliki pemahaman yang baik tentang pentingnya layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan.

### 2. Kuantitas Sumber Daya Manusia

Kuantitas Sumber Daya Manusia merujuk pada jumlah personel yang tersedia untuk menjalankan dan mengelola program ini. Program Lapor Pak Kapolres membutuhkan cukup banyak tenaga kerja untuk memproses laporan yang masuk, memastikan setiap pengaduan ditangani dengan tepat waktu dan tidak ada laporan yang terabaikan. Jika jumlah personel tidak memadai, proses verifikasi, tindak lanjut, dan penyelesaian laporan akan menjadi lambat, yang dapat menurunkan efektivitas program dan kepercayaan masyarakat.

### 3. Finansial

Pendanaan adalah elemen penting dalam memastikan kelancaran operasional program. Program Lapor Pak Kapolres memerlukan anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi seperti aplikasi, *website*, serta sistem penyimpanan data yang aman dan efisien.

Selain itu, Manajemen keuangan dan pembiayaan sangat penting karena mereka dapat membangun suatu sistem yang tidak hanya mengumpulkan dan menggunakan dana dengan benar, tetapi juga mengoptimalkan penggunaannya untuk mendukung pendidikan secara optimal. Dalam konteks ini, pengelolaan sumber daya keuangan tidak hanya mencakup pengumpulan dan penggunaan dana, tetapi juga melibatkan pengawasan, evaluasi, dan penyesuaian terus-menerus untuk memastikan bahwa sumber daya tersebut sesuai dengan kebutuhan (Lidia Olga, 2023)

Maka dana juga diperlukan untuk pelatihan SDM agar mereka dapat mengoperasikan sistem pengaduan dengan baik dan profesional. Tanpa dukungan finansial yang cukup, program ini bisa menghadapi kendala dalam hal pengembangan sistem yang efektif, pemeliharaan infrastruktur, serta pemberdayaan SDM.

Secara keseluruhan, elemen kapasitas dalam program Laporkan Pak Kapolres sangat bergantung pada kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia yang terlatih dan cukup jumlahnya, serta dukungan finansial yang memadai untuk memastikan program berjalan efektif, responsif, dan berkelanjutan. Tanpa ketiga elemen ini, program pengaduan masyarakat tersebut akan sulit mencapai tujuannya dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

### 3. Value

Program Laporkan Pak Kapolres memberikan manfaat yang signifikan baik bagi Polres Karawang maupun masyarakat Karawang jika terlaksana dengan baik.

#### a. Bagi Polres Karawang

Program ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memungkinkan pengawasan dan pemantauan laporan dari masyarakat secara terbuka. Hal ini membantu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kepolisian, sekaligus memberikan Polres Karawang data yang berguna untuk evaluasi kinerja dan perbaikan dalam pelayanan. Dengan sistem yang efisien, laporan masyarakat dapat diproses lebih cepat, yang memungkinkan Polres untuk lebih responsif terhadap permasalahan yang ada di daerah.

#### b. Bagi Masyarakat

Program Laporkan Pak Kapolres memberikan kemudahan akses untuk melaporkan berbagai masalah yang mereka hadapi, seperti tindak kriminal atau pelanggaran hukum, tanpa perlu datang langsung ke kantor polisi. Program ini juga memberi kepastian bahwa laporan mereka akan diproses dan mendapatkan tindak lanjut yang sesuai, yang tentunya meningkatkan rasa aman dan kepercayaan mereka terhadap aparat kepolisian. Selain itu, masyarakat dapat merasa lebih terlibat dalam upaya menjaga keamanan dan ketertiban di daerah mereka, sehingga hubungan antara polisi dan masyarakat menjadi lebih harmonis dan kooperatif.

Dengan demikian, program ini memberi manfaat besar dalam memperkuat hubungan antara Polres Karawang dan masyarakat serta menciptakan lingkungan yang lebih aman dan tertib.

### **Program Lapor Pak Kapolres**

Program Lapor Pak Kapolres adalah sebuah platform inovatif yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan atau laporan kepada pihak kepolisian (*"Lapor Pak Kapolres" Permudah Warga Karawang Mengadu Masalah*, 2022). Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, platform ini menyediakan akses yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan kepolisian setempat. Platform ini hadir dengan dua saluran utama, yaitu melalui *WhatsApp Center* dan *Instagram*. Melalui *WhatsApp Center*, masyarakat dapat dengan mudah mengirimkan laporan atau aduan hanya dengan beberapa langkah sederhana. Layanan ini dirancang agar ramah pengguna, sehingga siapa pun, termasuk mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi, tetap dapat menggunakannya dengan nyaman.

### **Kewenangan Polisi**

Definisi dari kepolisian telah tertuang dalam ketentuan pasal Pasal 5 ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa:  
*"Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan*

*dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri"*.

Berdasarkan definisi dari kepolisian itu sendiri, kepolisian secara singkat memiliki tugas, fungsi dan wewenang sebagai alat negara yang memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat dengan cara melakukan penegakan hukum serta perlindungan kepada masyarakat dalam upaya terpeliharanya keamanan dalam negeri. Namun secara lebih jelas, tugas kepolisian tercantum dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002.

Tugas, Fungsi dan Wewenang Kepolisian di Indonesia sebagai berikut :

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, keberadaan Kepolisian di Indonesia membawa 4 peran strategis yakni penegak hukum, pelindung, pengayom dan pembimbing masyarakat terutama dalam hal kepatuhan dan ketaatan hukum yang berlaku.

Berdasarkan ketentuan tersebut sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 13 UU No.2 Tahun 2002 tugas kepolisian meliputi:

1. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. menegakkan hukum; dan
3. memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Disamping tugas dan fungsi kepolisian di Indonesia, tentu kepolisian juga memiliki banyak sekali wewenang, tetapi kita akan membahas secara umum mengenai wewenang kepolisian yang telah tercantum di Pasal 15 ayat 1 UU No.2 Tahun 2002, yaitu:

1. menerima laporan dan/atau pengaduan;
2. membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
3. mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
4. mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
5. mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
6. melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
7. melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
8. mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
9. mencari keterangan dan barang bukti;
10. menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional, mengeluarkan surat izin

dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat, memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain,serta kegiatan masyarakat, menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Pengemban fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh:

- a. kepolisian khusus
- b. Penyidik pegawai negeri sipil; dan/atau
- c. bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus. Peneliti pada penelitian kualitatif ini mencoba mengerti makna suatu kejadian atau peristiwa dengan berinteraksi secara langsung dengan orang-orang dalam penelitian tersebut. Menurut Creswell (2014) mendefinisikan Metode Kualitatif adalah suatu pendekatan yang mengeksplorasi serta memahami suatu

gejala. Untuk memahami suatu gejala tersebut maka peneliti mewawancarai partisipan dengan pertanyaan sesuai dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan seperti observasi, wawancara dan dokumentasi dan studi pustaka dengan mencari sumber data dari media massa, jurnal dan penelitian terdahulu yang nantinya akan dianalisis pada hasil dan pembahasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengembangan sampai dengan penerapan e-government yang ada di Kepolisian Resor Karawang tidak terlepas dari tuntutan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, oleh karena itu melalui inovasi polres karawang pada tahun 2021 dengan memanfaatkan perkembangan TIK Polres Karawang di bawah pimpinan AKBP Aldi Subartono S.H, S.I.K, M.H, CPHR. Mengembangkan terobosan program inovasi tyang memudahkan masyarakat karawang untuk berkomunikasi dengan polres Karawang melalui program ‘Lapor Pak Kapolres’ yang dimana bertujuan untuk menciptakan kegiatan penyelenggaraan birokrasi dan pelayanan pengaduan, kabupaten karawang memiliki wilayah yang cukup luas dengan keanekaragaman budaya dan saat ini memiliki sejumlah penduduk 2,73 juta jiwa dan

karawang juga jantung industri sehingga menarik para pendatang dan bekerja di karawang sehingga terciptanya masyarakat yang majemuk hal ini juga mempengaruhi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) di kabupaten Karawang namun disayangkan saat terjadi gangguan Kamtibmas dsebagian masyarakat enggan melapor dan memberikan informasi ke polisi sektor maupun jajaran polres karawang dengan berbagai alasan. Oleh karena itu, program lapor pak kapolres hadir untuk memberikan pelayanan pengaduan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi, modern, mudah dan cepat, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif sehingga menghasilkan sebuah layanan prima sesuai dengan visi, misi, tugas dan fungsi kepolisian khususnya Kepolisian Resor Karawang.

Peneliti melakukan wawancara dengan warga yang berdomisili di wilayah pedalaman Karawang melalui panggilan video (video call). Hal ini dilakukan mengingat keterbatasan geografis serta kendala transportasi, namun tetap berpegang pada prinsip etis penelitian dan menjaga kualitas komunikasi. Dengan bantuan relasi lokal dan pendekatan yang persuasif, peneliti berhasil menghubungi beberapa warga di wilayah terpencil untuk mendapatkan perspektif mereka terkait pelayanan pengaduan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat di wilayah pedalaman belum mengetahui secara langsung keberadaan program Lapor Pak Kapolres. Hal ini menunjukkan masih adanya tantangan dalam hal distribusi informasi dan literasi digital di sejumlah kawasan. Temuan ini menjadi penting karena menunjukkan bahwa meskipun program ini telah berjalan efektif di tingkat institusional, terdapat ketimpangan dalam aksesibilitas dan pemahaman masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik digital tersebut.

Dengan demikian, wawancara dengan kelompok yang belum mengenal program ini menjadi pelengkap penting dalam analisis, sekaligus memperkuat urgensi peningkatan sosialisasi dan literasi digital secara menyeluruh dan merata di seluruh wilayah Kabupaten

Karawang. adapun penjelasannya untuk menjawab teori kajian dari Harvard JFK School of Government yang terdapat 3 elemen sukses yaitu Support, Capacity dan Value sebagai berikut :

#### **Elemen Support (Dukungan)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan awal dari program Lapor Pak Kapolres tidak lepas dari adanya dukungan lintas aktor yang solid. Dari tingkat pusat, Kepolisian Republik Indonesia memberikan dukungan anggaran yang cukup untuk membiayai pembangunan sistem digital dan operasionalisasi teknis. Selain itu, fasilitas pendukung seperti perangkat komputer, jaringan internet yang stabil, serta sistem keamanan digital disediakan untuk menunjang kerja admin dan petugas yang menerima laporan. Pemerintah daerah Kabupaten Karawang juga mengambil peran penting dengan memberikan dukungan dalam bentuk kerja sama antarlembaga. Kolaborasi antara Polres Karawang, Diskominfo, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, misalnya, sangat penting dalam proses validasi identitas pelapor dan distribusi informasi publik. Ini menunjukkan adanya sinergi antara sektor keamanan dan birokrasi daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan responsif.

#### **Elemen Capacity (Kapasitas)**

Dalam kerangka teori e-government yang dikemukakan oleh R.E. Indrajit (2002), elemen capacity atau kapasitas menitikberatkan pada kesiapan institusi dalam menyediakan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan dukungan anggaran yang memadai untuk mendukung pelaksanaan program berbasis teknologi informasi. Dalam konteks penelitian ini, kapasitas yang dimaksud merujuk pada kemampuan Polres Karawang dalam mengelola dan mengoperasikan program Lapor Pak Kapolres, Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Polres Karawang memiliki kapasitas internal yang cukup kuat. Dari sisi sumber daya manusia, pembagian tugas di Command Center telah diatur secara sistematis agar setiap laporan masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

#### **Elemen Value (Manfaat)**

Nilai atau manfaat dari implementasi program Lapor Pak Kapolres sangat dirasakan oleh elemen utama: lembaga kepolisian dan masyarakat. Bagi lembaga kepolisian, program ini meningkatkan efektivitas penanganan laporan. Pelaporan berbasis digital mempermudah identifikasi kasus, mempercepat respon, dan mendukung dokumentasi laporan secara sistematis. Selain itu, program ini turut membangun citra positif institusi Polri sebagai lembaga yang adaptif terhadap perkembangan

teknologi dan kebutuhan masyarakat modern. Bagi pemerintah daerah, adanya program ini membantu menciptakan lingkungan sosial yang lebih aman dan tertib. Pemerintah daerah dapat menerima data laporan kriminalitas secara cepat dan akurat, yang menjadi permasalahan dilapangan agar cepat dan tanggap diatasi oleh pihak yang berwenang

Nilai atau manfaat dari implementasi program Lapor Pak Kapolres dapat dilihat dari dampaknya terhadap tiga elemen utama: lembaga kepolisian, dan masyarakat. Dalam kerangka teori e-government menurut Indrajit (2002), elemen value merupakan indikator penting untuk mengukur sejauh mana keberadaan teknologi informasi mampu memberikan perubahan nyata terhadap pelayanan publik baik dari sisi efektivitas penyelenggara maupun dari segi kemudahan dan kepuasan pengguna layanan.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dari uraian pada bab sebelumnya mengenai " E-Government dalam Layanan Pengaduan Masyarakat pada Program Lapor Pak Kapolres (Studi pada Kepolisian Republik Indonesia Resor Karawang Pada Layanan Lapor Pak Kapolres " maka peneliti menarik sebuah kesimpulan yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang ada:

Elemen Support, keberhasilan program ini tidak lepas dari adanya dukungan kuat dari berbagai pihak. Kepolisian Republik Indonesia memberikan dukungan kebijakan, anggaran, dan pelatihan teknis yang diperlukan, sementara Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang turut berperan melalui kerja sama antarlembaga. Dukungan e-leadership juga terlihat dari Kapolres Karawang yang menjadi penggagas dan pendorong utama program sejak 2021. Masyarakat pun mulai menunjukkan partisipasi aktif dalam menyampaikan laporan, meskipun masih ada yang belum mengetahui program ini.

Elemen Capacity, Polres Karawang telah memiliki SDM yang cukup baik dan teknologi yang sesuai dengan standar pelayanan publik digital. Pembagian tugas yang jelas di command center, pelatihan bagi petugas, serta infrastruktur yang mendukung menjadi indikator kesiapan lembaga dalam mengelola layanan pengaduan berbasis teknologi. Namun, masih terdapat kesenjangan kapasitas dari sisi masyarakat, terutama bagi warga yang tinggal di pedalaman atau memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Ini menjadi tantangan yang

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Creswell, J. W. (2014). *Research Design, Qualitatives, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fourth Edition).

harus diatasi agar implementasi program benar-benar merata.

Elemen Value, manfaat program Lapor Pak Kapolres dirasakan oleh semua pihak. Bagi kepolisian, program ini mempercepat proses tindak lanjut laporan, meningkatkan efisiensi kerja, dan membangun citra positif institusi. Bagi pemerintah daerah, program ini menjadi sumber data penting untuk perumusan kebijakan. Sedangkan bagi masyarakat, digitalisasi pelaporan membuat proses lebih mudah, murah, dan cepat, tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Sistem ini memberikan rasa aman, transparansi, serta kepercayaan terhadap aparat penegak hukum.

Meskipun secara umum implementasi program ini telah menunjukkan arah yang positif, temuan di lapangan juga menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi, agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan ini secara optimal. Dengan demikian, Lapor Pak Kapolres dapat menjadi model e-government yang tidak hanya efektif secara kelembagaan, tetapi juga inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan seluruh masyarakat.

[https://books.google.co.id/books/about/Research\\_Design.html?hl=id&id=4uB76IC\\_pOQC&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Research_Design.html?hl=id&id=4uB76IC_pOQC&redir_esc=y)

Creswell, J. W. (2016). *Research Desain Pendekatan Metode Kwaitatif*

- Alfabeta Nusantara (PMN) dalam Pelayanan.
- Falih, S., & Bintoro, W. (2010). Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance. [https://repository.unsri.ac.id/25875/1/isi %2813%29.pdf](https://repository.unsri.ac.id/25875/1/isi%2813%29.pdf)
- Hartono. D. Uta Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. Volume 6 N. <https://id.scribd.com/document/360638746/ELECTRONIC-GOVERNMENT-PEMBERDAYAAN-PEMERINTAHAN-DAN-POTENSI-DESA-BERBASIS-WEB-pdf>
- Indrajit. (2002). strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital.
- Indrajit. (2006). Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital.
- J., M. L. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Rajawali Pers.
- Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, F. (2019). EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DALAM KONTEKS RELASI GOVERNMENT TO CITIZENS DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA MAGELANG.
- “Lapor Pak Kapolres” Permudah Warga Karawang Mengadu Masalah. (2022). <https://www.detik.com/jabar/hukum-dan-kriminal/d-6405182/lapor-pak-kapolres-permudah-warga-karawang-mengadu-masalah#:~:text=Lapor Pak Kapolres merupakan sebuah,melalui WhatsApp center dan Instagram.>
- Lidia Olga1\*, F. N. (2023). MANAJEMEN FINANSIAL DALAM KONTEKS PENDIDIKAN. 9.
- Maryati & Suryati. (2001). Sosiologi untuk SMA dan MA Kelas X. Erlangga.
- Milles, & H. (1992). Analisis Data Kualitatif. Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. (n.d.). Memahami Penelitian Kualitatif. alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Memahami Penelitian Kualitatif. alfabeta.
- Wardiyanta. (2010). Metode Penelitian Pariwisata. <https://scholar.google.co.id/citations?user=JQaHQ-DE8vMC&hl=id&oi=sra>
- PERATURAN
- Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tugas dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2022 Pasal 13 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2012 Tentang peran serta pemerintahan daerah dalam penanggulangan keamanan dan ketertiban.

**Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan**

Volume 11, Nomor 4, November 2025

Website: <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>

Submitted 14 Januari 2025, Reviewed 15 Juli 2025, Publish 28 November 2025 (1481-1497)

ISSN: 2442-3777 (cetak)

ISSN: 2622-691X (online)

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun  
2018 Tentang Sistem

Pemerintah Berbasis Elektronik  
(SPBE).