

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek

4.1.1. Citra Polri

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau disingkat dengan Polri adalah Kepolisian Nasional di Indonesia yang bertanggung jawab langsung dibawah Presiden. Polri memiliki motto *Rastra Sewakottama* yang artinya Abdi Utama bagi Nusa Bangsa. Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia yaitu memelihara keamanan, ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan kepada masyarakat (Tribratanews Polri, 2023:1).

Markas besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri) berlokasi di Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Polri mempunyai *call-center* yang dapat dihubungi masyarakat bagi yang membutuhkan bantuan polisi yaitu **110** (Tribratanews Polri, 2023:1).

Polri selaku institusi harus membangun serta mengembangkan rasa sinergitas kemitraan dengan bermacam-macam pihak. Dalam melakukan pelaksanaan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti penegakan hukum dan menjaga kamtibmas (Gilang 2019:1).

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

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

4.1.2. Polrestabes Semarang

Kepolisian Resor Kota Besar Semarang atau Polrestabes Semarang merupakan kepolisian yang bertugas mengamankan wilayah Kota Semarang yang mempunyai *motto* melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Saat ini Polrestabes Semarang dijabat oleh Kombes. Pol. Irwan Anwar, S.I.K., S.H., M.Hum (21 Desember 2020 – sekarang). Polrestabes Semarang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No. 19, Barusari, Kota Semarang (Website Resmi Polrestabes Semarang, 2022:1).

Adapun Polrestabes Semarang memiliki Visi Misi sebagai berikut: (Website Resmi Polrestabes Semarang, 2022:1).

VISI

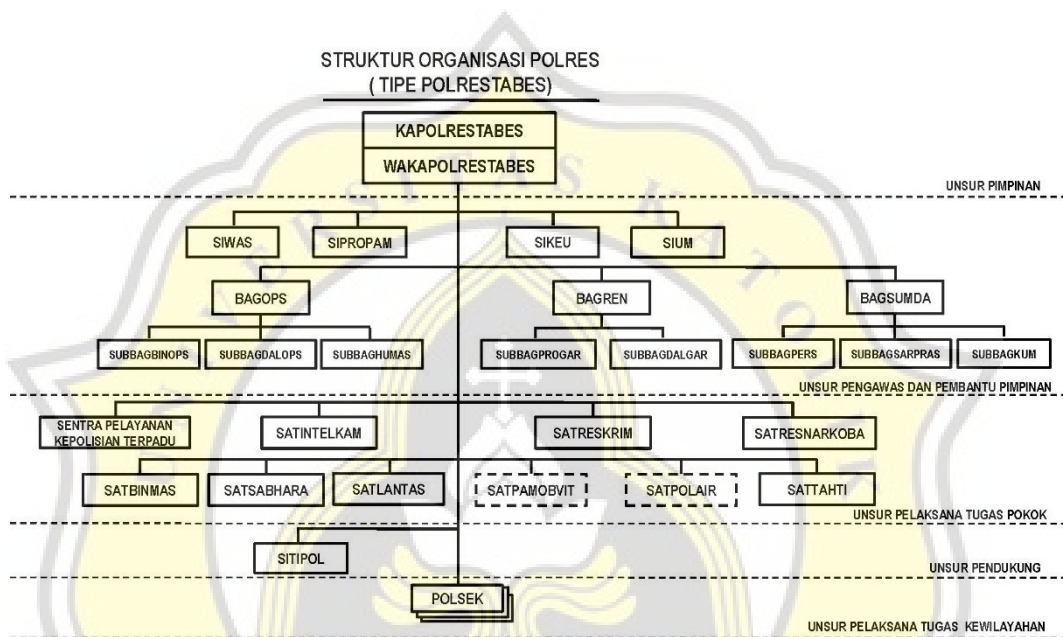
Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

MISI

1. Meningkatkan sumber daya manusia Resort Kota Besar Semarang untuk tampil sebagai sosok pelayanan prima dalam penegakan hukum sesuai perkembangan dan tantangan yang dihadapi;
2. Melaksanakan pelayanan secara optimal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan bagi masyarakat dalam upaya meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dan mewujudkan kemitraan;
3. Memelihara soliditas institusi Polrestabes Semarang dari berbagai pengaruh yang merugikan organisasi;
4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap berpedoman kepada norma budaya masyarakat dan sekitarnya;
5. Melaksanakan penegakan hukum secara konsisten berkesinambungan; profesional, dan transparan dengan mengedepankan dan menjunjung tinggi HAM serta bekerja sama dengan unsur penegak hukum lainnya untuk memelihara kamtibmas.
6. Menciptakan kondisi keamanan yang kondusif dengan peran serta masyarakat dan instansi terkait secara aktif dalam pengamanan hasil pemilu dan kebijakan pemerintah;
7. Melakukan pengendalian dan pengawasan secara berjenjang untuk mengurangi adanya penyimpangan;

8. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel, dan modern seluruh sumber daya Polri untuk mendukung operasional tugas polisi.

Adapun struktur organisasi Polrestabes Semarang sebagai berikut:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Polrestabes Semarang

Sumber: Tribatanews Polda Sumbar, diakses 3 Mei 2023

4.1.3. Sejarah serta Profil Aplikasi LIBAS

Polrestabes Semarang pada saat ini sudah berkategori pelayanan publik bernilai sangat baik dari Kemenpan RI dari tahun 2018-2022. Terkait perkembangan teknologi pada masa kini tentu menjadi tantangan di satu sisi untuk Polrestabes Semarang sekaligus menjadi peluang untuk mempermudah Kepolisian dalam memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Pada saat ini Polrestabes Semarang meluncurkan aplikasi bernama LIBAS. Aplikasi LIBAS merupakan singkatan dari Polisi Hebat

Semarang. Jadi kata hebat berangkat dari *tagline* Pemerintah Kota Semarang yaitu Semarang Hebat yang dimana kata “Hebat” sendiri dicetuskan oleh Walikota Semarang Hendrar Prihadi pada masa jabatannya. Semarang yang hebat juga harus didukung oleh polisi yang hebat juga.

4.1.4. *Presisi Command Center* sebagai Admin Aplikasi LIBAS

Meninjau kepada peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pusat kendali (Command Center) Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pada BAB I ketentuan umum Pasal 1 ayat 5 yang berbunyi “Pusat Kendali (Command Center) Polri yang selanjutnya disebut Pusat Kendali adalah suatu sistem terpadu berbasis teknologi informasi yang terintegrasi di lingkungan Polri dari tingkat Mabes sampai dengan Polres, untuk mendukung kegiatan operasional kepolisian dalam rangka pelayanan masyarakat” (Perkap No 7 Tahun 2019).

Presisi Command Center sendiri merupakan inovasi dari Kapolrestabes Semarang Kombes. Pol. Irwan Anwar, S.I.K., S.H., M.Hum yang dimana di *launching* kan secara bersamaan dengan aplikasi LIBAS. Sehingga *Presisi Command Center* berada dibawah komando Kapolrestabes langsung.

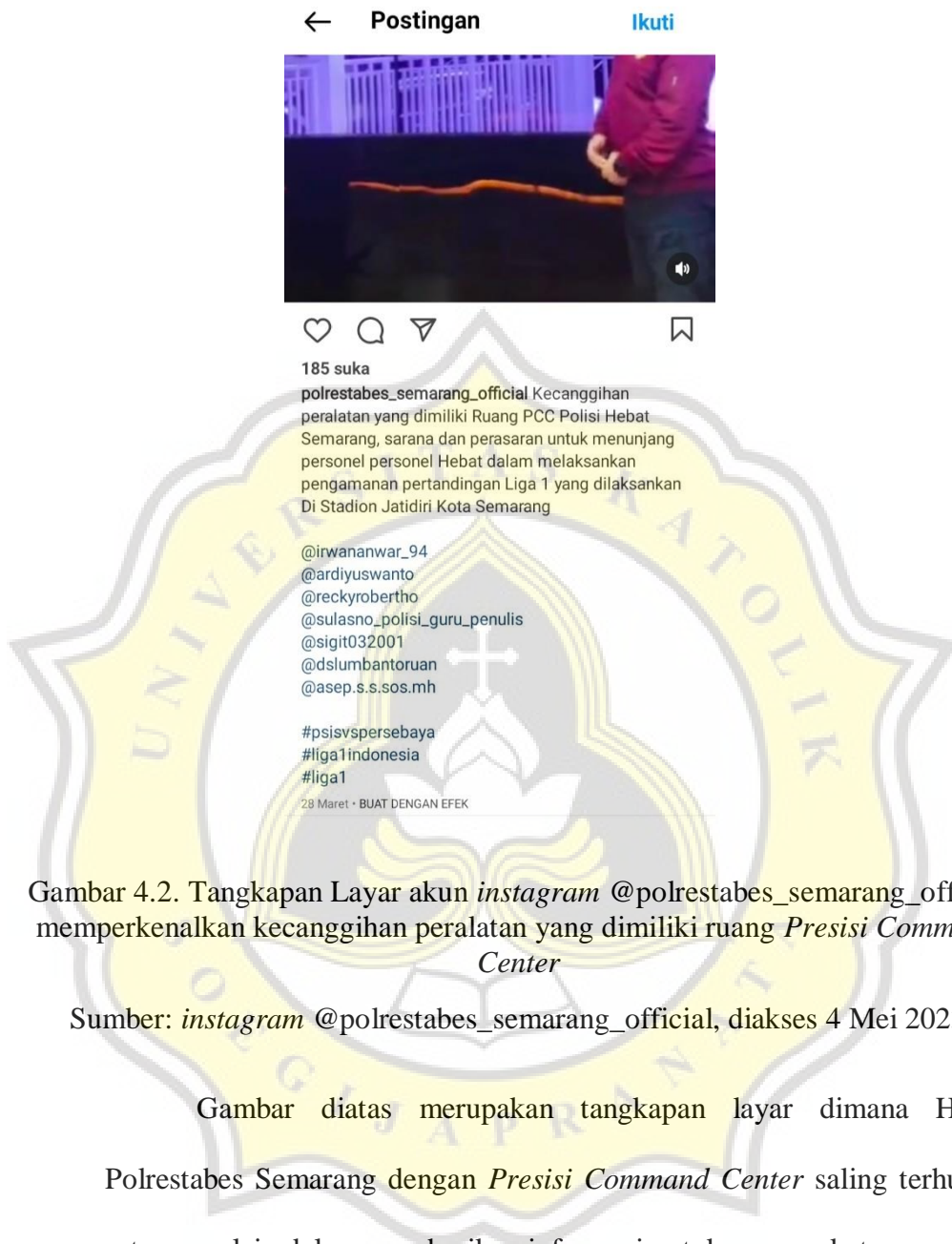
Polrestabes Semarang resmi meluncurkan layanan berbasis IT pada tanggal 8 Mei 2021. Layanan *IT* yang di luncurkan merupakan aplikasi LIBAS (Polisi Hebat Semarang) yang bisa di unduh pada *playstore*. Selain daripada itu Polrestabes Semarang juga meluncurkan layanan *Presisi*

Command Center. Tujuan dibentuk *Presisi Command Center* untuk memonitor kualitas pelayanan LIBAS. Hal ini dilaksanakan guna memberikan layanan berbasis *IT* yang berkualitas kepada warga Kota Semarang serta menjalankan program transformasi pelayanan publik menuju polri yang presisi (Pamungkas, 2021:1).

4.1.5. Keterkaitan Humas Polrestabes Semarang dengan *Presisi*

Command Center

Keterkaitan Humas Polrestabes Semarang dengan *Presisi Command Center* yaitu adanya saling koordinasi satu sama lainnya dalam memberitakan informasi mengenai aplikasi LIBAS maupun informasi mengenai bagian *Presisi Command Center* kepada masyarakat melalui media sosial yang dimiliki Humas Polrestabes Semarang sehingga masyarakat sendiri dapat mengetahui informasi terkait aplikasi LIBAS maupun *Presisi Command Center* yang menjadi monitoring. Namun yang jelas *Presisi Command Center* juga sifatnya general bisa koordinasi ke divisi lain termasuk kepada divisi humas.



Gambar 4.2. Tangkapan Layar akun *instagram* @polrestabes_semarang_official memperkenalkan kecanggihan peralatan yang dimiliki ruang *Presisi Command Center*

Sumber: *instagram* @polrestabes_semarang_official, diakses 4 Mei 2023

Gambar diatas merupakan tangkapan layar dimana Humas Polrestabes Semarang dengan *Presisi Command Center* saling terhubung satu sama lain dalam memberikan informasi untuk masyarakat.

4.2 Analisis dan Pembahasan

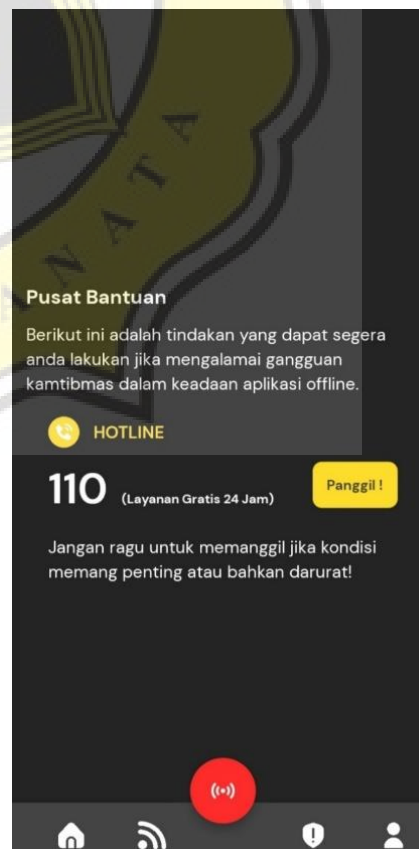
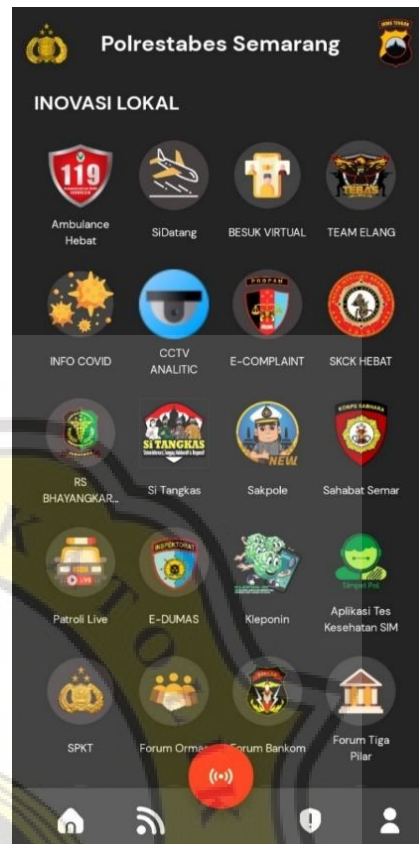
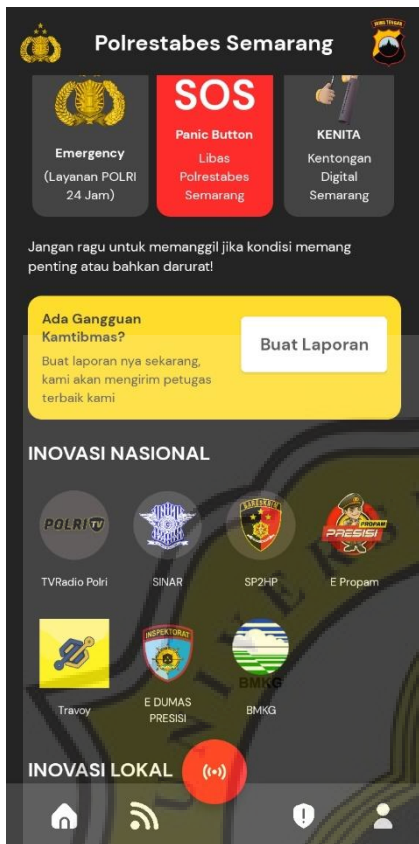
4.2.1. Penerapan LIBAS

Yang jelas dengan adanya aplikasi LIBAS jika masyarakat mengalami suatu gangguan kamtibmas masyarakat bisa menggunakan

aplikasi dengan mengetik tombol SOS sehingga polisi bisa cepat menanggapi. Dengan aplikasi LIBAS sekarang sudah berintegrasi dengan pemkot melalui CCTV. Semua CCTV yang ada di kelurahan di Kota Semarang serta total 177 kelurahan yang masing-masing kelurahan memiliki di beberapa RW dan satu RT terdapat satu CCTV yang sudah terkoneksi di Polrestabes Semarang (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 68).

4.2.1.1. Fitur Aplikasi LIBAS

Fitur aplikasi LIBAS ini macam-macam diantaranya terdapat inovasi nasional, inovasi lokal, layanan polri 24 jam, SOS *panic button*, kenita (kentongan digital semarang), 110, dan forum chat untuk bertukar informasi antar pengguna aplikasi LIBAS.



Gambar 4.3. Tangkapan Layar berbagai fitur yang disediakan pada aplikasi LIBAS

Sumber: Aplikasi LIBAS, diakses 4 Mei 2023

Fitur SOS adalah fitur yang digunakan saat kondisi mendesak jika membutuhkan bantuan kepolisian. Kenita adalah fitur di mana pengguna aplikasi LIBAS dapat melaporkan tindak kejahatan atau suatu kejadian disitu. Fitur TV Radio Polri guna informasi mengenai kegiatan kepolisian. SINAR merupakan layanan korlantas polri. Layanan SP2HP merupakan layanan informasi perkembangan perkara. E Propam fitur aplikasi sebagai sarana pelayanan kepada pelapor sehingga lebih cepat, mudah, transparan, akuntabel dan informatif.

Terdapat juga fitur terbaru lainnya seperti Sihati yang tujuannya untuk memantau kebutuhan pokok, ada juga Sim Sedulur untuk mempermudah kita dalam pembuatan SIM, bedanya dengan Sinar jika Sinar adalah inovasi nasional jika Sim Sedulur ini inovasi lokal dari Satlantas Polrestabes Semarang untuk mempercepat layanan, jadi jika masyarakat Kota Semarang ingin menanyakan terkait SIM dapat langsung menanyakan ke Sim Sedulur. Ada juga forum LIBAS *Training Center* yaitu forum yang dibuat untuk anak sekolah yang sudah lulus dan ingin menjadi anggota polisi, disini terdapat pelatihan gratis pada bagian SDM kami melalui LIBAS *Training Center*. Terdapat juga Patroli *Drone* yang dapat memantau perkembangan situasi Kota Semarang. Jadi di Semarang kami juga memiliki tim *drone* yang dimana didukung oleh salah satu komunitas juga yang

memiliki +-500 orang anggota. Ada juga fitur Kleponin yang juga sangat bermanfaat sekali untuk kita terutama yang mungkin seringkali tertipu *online*. Jika kita tertipu *online* maka dapat melaporkan nomor yang menipu kita ke aplikasi Kleponin yang fungsinya untuk membantu Ditreskrimsus untuk mencatat nomor tersebut. Jadi misal kita punya nomor-nomor mencurigakan, di aplikasi Kleponin kita bisa cek nomor tersebut apakah nomor tersebut pernah dilaporkan sebagai nomor penipu atau tidak. Yang lain terdapat juga forum-forum yang kami tambahkan sesuai dengan spesifikasinya. Jadi kami juga menggandeng ormas dan komunitas untuk memperluas persebaran informasi yang ada di Kota Semarang (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 74).

Di kepolisian juga terdapat layanan 110 yang dimana layanan ini kita dapat menghubungi polisi tanpa menggunakan pulsa atau internet kuota dan untuk layanan 110 ini juga terdapat di dalam layanan aplikasi LIBAS. Dan untuk layanan 110 juga sama nanti akan terhubung ke ruangan *Presisi Command Center* dan petugas *Presisi Command Center* juga dapat mengetahui lokasi pelapor dimana. Layanan 110 sendiri adalah layanan yang diberikan oleh Mabes Polri yang bersifat cepat dan praktis (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 75).

4.2.1.2. Penerapan LIBAS sebagai citra

Kini Masyarakat Kota Semarang dapat melakukan pengaduan bisa dengan menekan tombol SOS tiga kali pada aplikasi LIBAS maka akan

terkoneksi secara langsung dengan ruangan *Presisi Command Center*. Dalam ruangan *Presisi Command Center* nanti akan mengeluarkan sinyal peringatan yang nantinya bisa didengar oleh polisi yang bertugas di Polrestabes Semarang maupun pada aplikasi petugas LIBAS. Untuk prosedurnya petugas terdekat dengan pelapor akan terjun langsung untuk menangani dahulu laporan yang diadukan melalui aplikasi LIBAS setelah itu baru petugas polisi yang lain akan menyusul ke TKP dimana masyarakat tersebut melakukan pengaduan. Jika masalah bisa diatasi maka laporan yang diajukan akan selesai di tempat namun jika tidak bisa diatasi di tempat maka akan lanjut diproses ke kantor polisi (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 71).

Untuk saat ini SOP Polrestabes Semarang ketika ada SOS bunyi petugas *Presisi Command Center* harus melakukan panggilan telepon ke masyarakat yang melakukan SOS sambil petugas polisi merapat ke lokasi TKP. Jadi masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan penanganan juga cepat karena memang dari pihak *Presisi Command Center* akan mencarikan petugas yang dekat dengan lokasi pelapor. Selain itu pihak *Presisi Command Center* juga melakukan *backup* melalui HT (Handy Talkie) (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 75).

Untuk lama waktu yang digunakan oleh petugas LIBAS dalam menanggapi laporan tidak sampai 30 menit dan juga tergantung jauh dekat jarak jangkauannya. Namun jika lokasi kejadian dekat biasanya hanya

memakan waktu 5 menit atau kurang dari 10 menit (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 71).



Gambar 4.4. Logo Aplikasi LIBAS

Sumber : *Google Play*, diakses 4 Mei 2023



Gambar 4.5. Logo Petugas LIBAS

Sumber : *APKPure*, diakses 4 Mei 2023

Gambar di atas merupakan gambar dari logo aplikasi LIBAS dan logo petugas LIBAS. Kedua gambar tersebut diambil pada dua sumber berbeda yaitu *google play* dan *APKPure*. *Google play* merupakan layanan digital yang dioperasikan serta dikembangkan oleh *Google* sendiri. Sedangkan *APKPure* merupakan toko aplikasi alternatif bagi yang menggunakan android. Seperti yang sudah dijelaskan kedua aplikasi tersebut terhubung satu sama lain. Aplikasi LIBAS adalah aplikasi yang digunakan oleh Masyarakat Kota Semarang dalam pembuatan laporan yang

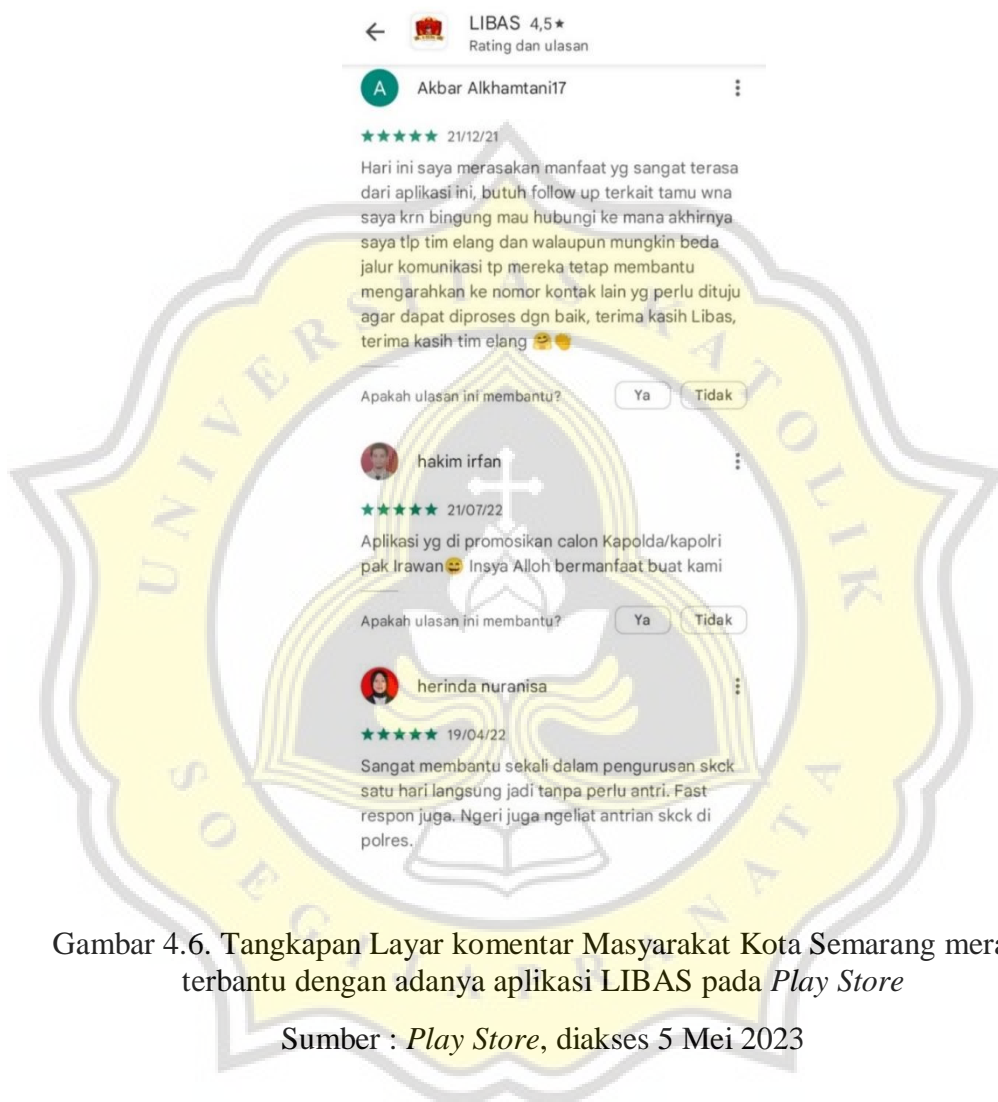
kemudian akan diteruskan dan akan masuk notif laporan tersebut pada aplikasi petugas LIBAS.

4.2.2. Peran LIBAS bagi pencitraan

Dalam hal ini tanggapan masyarakat Kota Semarang terkait adanya aplikasi LIBAS merasa senang dan merasa terpenuhi akan pelayanan kepolisian melalui digital. Sampai saat ini dalam suatu perkembangan kasus masyarakat senang karena percepatan kepolisian dalam menindaklanjuti laporan melalui aplikasi LIBAS (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 67).

Seperti halnya aplikasi LIBAS merupakan brand induk dari Polrestabes Semarang bahwasanya aplikasi ini merupakan program polisi hebat semarang. Di dalam LIBAS mempunyai kanal layanan pengaduan yang bermacam-macam tidak hanya via aplikasi. Seperti website

Polrestabes Semarang juga dibuka saat ini, WhatsApp 110 WhatsApp Tim Elang (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 76).



Gambar 4.6. Tangkapan Layar komentar Masyarakat Kota Semarang merasa terbantu dengan adanya aplikasi LIBAS pada *Play Store*

Sumber : *Play Store*, diakses 5 Mei 2023

Gambar diatas merupakan tangkapan layar pengguna aplikasi LIBAS merasa sangat terbantu dan merasakan manfaat positifnya.

4.2.2.1. Menyampaikan Pesan Polrestabes Semarang

Namun dengan adanya aplikasi LIBAS masyarakat Kota Semarang dimudahkan dalam suatu hal pelayanan kepolisian. Di tahun 2021 peluncuran aplikasi LIBAS untuk citra kepolisian pada saat itu masih berkisar diatas 80%. Citra kepolisian menurun pada saat kejadian kasus Ferdy Sambo, Ferdy Sambo menjatuhkan kurang lebih sampai 27% lalu Polri merangkak lagi sampai 53%. Data tersebut didapat dari LSI Denny JA atau Lingkaran Survei Indonesia Denny JA. Untuk langkah-langkah yang diambil kepolisian adalah dengan melakukan percepatan bagaimana polisi menangani menindaklanjuti keluhan dari masyarakat baik dari media sosial maupun dari fakta anggota melakukan pekerjaan dilapangan (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 68).



127 suka

polrestabes_semarang_official Satu Tahun LIBAS
(Polisi Hebat Semarang)

@divisihumaspolri
@polritvradio
@ntmc_polri
@luthfi1091
@abiososenoaji
@mix_iqbal
@humas_poldajateng
@irwananwar_94
@iga1902
@reckyrobertho
@sulasno_polisi_guru_penulis
@sigit032001

Lihat semua 6 komentar

8 Mei

Gambar 4.7. Tangkapan Layar perayaan satu tahun aplikasi LIBAS pada unggahan instagram @polrestabes_semarang_official

Sumber : instagram @polrestabes_semarang_official, diakses 5 Mei 2023

Gambar diatas merupakan tangkapan layar perayaan satu tahun aplikasi LIBAS tanggal 8 Mei 2021-8 Mei 2022 pada akun instagram @polrestabes_semarang_official.

Peran Humas Polrestabes Semarang dalam suatu pelaksanaan tugasnya mengelola citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang salah satunya adalah mempublikasikan dalam suatu kegiatan kepolisian yang humanis, kegiatan kepolisian yang berada di lapangan diinformasikan kepada masyarakat melalui media sosial agar masyarakat mengenal, mengetahui, dan memahami apa saja tugas polisi. Lalu polisi dalam peran humasnya salah satunya yaitu melakukan kontrol opini menjawab suatu pertanyaan atau keluhan masyarakat baik melalui DM (Direct Message) maupun melalui komentar yang ada di media sosial tersebut. Adapun peran humas yang lainnya adalah memberikan sebuah informasi seperti mengadakan *podcast* dan lain-lainnya (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 69).

Di dalam aplikasi LIBAS peran Humas Polrestabes Semarang yaitu mempublikasikan aplikasi LIBAS secara masif kepada masyarakat Kota Semarang melalui media sosial yang tujuannya agar masyarakat Kota

Semarang lebih paham mengenal adanya aplikasi tersebut (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 70).

Dalam memperkenalkan sebuah aplikasi LIBAS, Humas Polrestaes Semarang tidak mempunyai sebuah hambatan. Hanya saja terdapat hambatan kecil lain secara real yaitu diantaranya terkait operasional, sarana, dan prasarana yang kurang memadai (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 70).

Menurut Frank Jefkins, dalam bukunya Hubungan Masyarakat ada beberapa jenis citra (image) yang dikenal di dunia aktivitas hubungan masyarakat (Public Relations), dan dapat dibedakan satu dengan yang lain sebagai berikut :

1. Citra keinginan (*wish image*)

Polrestaes Semarang sendiri sudah masuk dalam kategori pelayanan publik bernilai sangat baik dari Kemenpan RI dari tahun 2018-2022. Dalam aplikasi LIBAS terdapat beberapa fitur forum seperti 110, SOS, dan salah satunya *chatting room* yaitu dimana pengunjung bisa memberikan informasi baik tertulis, gambar, dan video ke dalam forum atau *chatting room*. Dan dalam aplikasi tersebut dapat diakses atau dinikmati semua pengunjung aplikasi LIBAS. Ada juga *panic button* di luar aplikasi LIBAS tetapi fungsinya sama dengan SOS. Jadi untuk saat ini Polrestaes Semarang sudah bekerja sama dengan minimarket, indomaret, alfamart, kemudian juga bank-bank yang ada di Kota Semarang dan untuk saat ini sudah

terkoneksi dengan *Presisi Command Center* melalui tombol *panic button*. Dan untuk *panic button* sudah sejak tahun 2020 Polrestabes Semarang membuka akses dan kesempatan kepada siapa saja atau masyarakat Kota Semarang yang ingin memasang *panic button* di rumahnya juga bisa.

2. Citra perusahaan (*corporate image*)

Terkait perkembangan teknologi saat ini tentu ini menjadi tantangan di satu sisi sekaligus juga menjadi peluang untuk mempermudah Kepolisian dalam memberikan layanan bagi masyarakat. Saat ini Polrestabes Semarang telah meluncurkan aplikasi yang bernama LIBAS. Aplikasi LIBAS adalah singkatan dari Polisi Hebat Semarang. Jadi kata hebat ini berangkat dari *tagline* Pemerintah Kota Semarang yaitu Semarang Hebat. Semarang yang hebat tentu harus didukung oleh polisi yang juga hebat.

Berdasarkan rincian tugas, sasaran humas sebagai berikut yaitu:

1. Sasaran yang berupa publik *ekstern*

Aplikasi LIBAS merupakan brand induk dari Polrestabes Semarang yang di buat guna memudahkan pelayanan kepolisian Kota Semarang. LIBAS sendiri ada untuk memanjakan masyarakat Kota Semarang dalam membuat sebuah laporan atau mengetahui peristiwa kejadian di jalan raya sehingga masyarakat tidak perlu susah payah melapor ke kantor polisi. Cukup dengan membuka aplikasi LIBAS pengunduh dapat melaporkan dan petugas kepolisian dapat segera turun ke lapangan untuk menangani laporan tersebut.

4.2.2.2. Menjaring pesan dari masyarakat

Dalam pembuatan sebuah aplikasi, biaya pembuatan tarifnya yang pasti mahal. Disamping itu jika terkoneksi langsung, jika tidak ada *filter* nya akan rawan (Wawancara kepada Bapak Ipda Andi Suwarno, hal 71).

Karena yang pasti *birokrasi* dan waktu untuk *integrasi* akan lebih lama ketika kita menggunakan fitur *integrasi by API (Application Protocol Interface)*. Jika terdapat *apk* maka *apk* nya saja yang *diimplementasikan*, namun jika terdapat versi *webnya* akan lebih praktis untuk bisa *diintegrasikan* langsung. Dalam birokrasi juga dari Polrestabes Semarang menghargai karya daripada instansi yang lain karena mereka juga berinovasi. Intinya dari *Presisi Command Center* sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik. Tetapi kalau saat ini dari *Presisi Command Center* hanya bisa menyajikan seperti itu, itulah yang terbaik yang bisa dilakukan. API sendiri adalah singkatan dari *Application Protocol Interface* yaitu dimana Polrestabes Semarang diberikan jembatan dari aplikasi LIBAS ke aplikasi yang mau *diintegrasikan by API*. Kalau jembatan penghubung antar aplikasi sudah dibuka maka bisa langsung *diintegrasikan*. Tetapi jika belum dibuka maka akan susah untuk mengurus macam-macam perizinannya (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 75).

Jika dalam pembuatan sebuah aplikasi suatu hal peristiwa seperti *error, buck* itu pasti ada dan terjadi. Yang pasti pihak *Presisi Command*

Center mengupayakan ketika terjadi gangguan, segera mengusahakan untuk cepat merespon gangguan tersebut sehingga masyarakat yang menggunakan aplikasi LIBAS dapat diminimalisir kekecewaannya. Seperti yang sudah terjadi pada aplikasi LIBAS tidak ada pemberitahuan apapun tetapi dengan tiba-tiba pihak *google* melakukan update kebijakan privasi pada *policy* dan membuat aplikasi LIBAS harus di *take down* hilang dari *playstore*. Maka dari itu pihak *Presisi Command Center* harus segera melakukan upaya pendekatan kembali ke *google* agar aplikasi LIBAS dapat di *publish* lagi (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 77).

Untuk *buck* sendiri macam-macam, jadi gangguannya pada awal-awal karena domain masyarakat Kota Semarang tinggi saat itu sehingga Polrestabes Semarang kehabisan kuota untuk OTPnya, OTP sendiri *password sms* yang berbayar. Untuk 10.000 *request* per bulan langsung habis seketika dalam waktu satu bulan. Saat itu sempat ada kendala tidak dapat *login* karena OTP nya habis yang akhirnya pihak *Presisi Command Center* melakukan *top up* kuota ke *google* dan langsung berganti pada versi premium agar dapat digunakan kembali. Pada hari pertama saat *launching* terdapat kendala *down* H-5 menit namun saat itu menjadi semangat karena hari pertama *down* Polrestabes Semarang harus membuktikan kepada masyarakat Kota Semarang bahwasanya aplikasi LIBAS bukan aplikasi yang abal-abal (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 77).



Gambar 4.8. Tangkapan Layar komentar kekecewaan Masyarakat Kota Semarang pada *Play Store*

Sumber : *Play Store*, diakses 5 Mei 2023

Gambar diatas merupakan tangkapan layar kekecewaan pengguna aplikasi LIBAS terhadap cara penggunaan aplikasi LIBAS.

Kalau untuk jumlah pengaduan yang masuk dari aplikasi LIBAS untuk sampai saat ini (10 Januari 2023) terdapat 1.624 laporan dan SOS dengan uji coba terdapat 1.287 laporan SOS. Untuk setiap hari pasti akan bertambah laporan yang masuk. Untuk bulan januari 2023 di laporan kategori lain-lain sudah terdapat 31 laporan antara lain curanmor 1 laporan, perjudian 1 laporan, kebakaran 1 laporan, laka lantasi, dan lain-lain. Pada bulan Januari sudah terdapat 31 laporan masuk sampai tanggal 10 Januari

2023 saat ini. Jumlah masyarakat yang mengunduh sampai saat ini (10 Januari 2023) sudah 131.133 orang pengunduh (Wawancara kepada Bapak Mahardika Nugraha, hal 76).



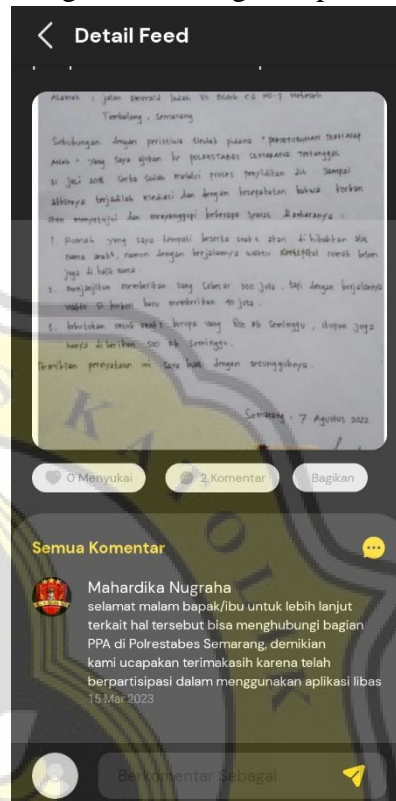
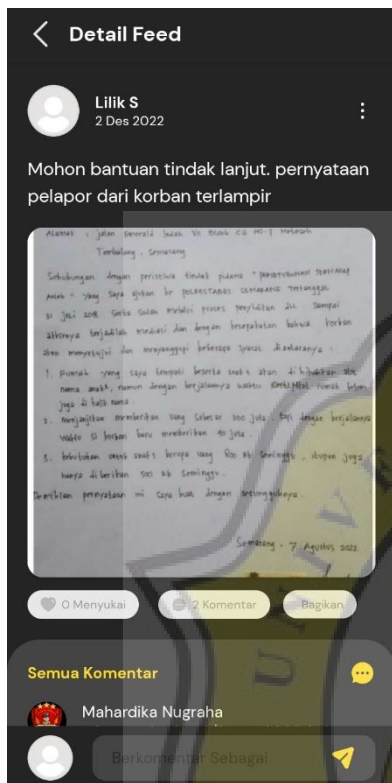
Gambar 4.9. Tangkapan Layar jumlah pengunduh aplikasi LIBAS pada *Play Store*

Sumber : *Play Store*, diakses 5 Mei 2023

4.2.2.3 Menanggapi Masyarakat

Terkait forum chat yang disediakan pada aplikasi LIBAS. Petugas kepolisian maupun petugas bagian *Presisi Command Center* akan berupaya untuk memberikan umpan balik jika terdapat masyarakat yang melapor pada

forum chat atau menginformasikan kejadian. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang mengunduh merasa sangat dekat dengan kepolisian.



Gambar 4.10. Tangkapan Layar forum chat pada aplikasi LIBAS

Sumber : aplikasi LIBAS, diakses 5 Mei 2023

