

# INOVASI PELAYANAN KETERTIBAN UMUM DAN PENEGAKAN PERATURAN DAERAH MELALUI WEBSITE SITIBUM GAKDA DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN SINTANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Theresia Farica De Ganza  
NPP. 32.0403

Asal Pendaftaran Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat  
Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong  
Email: [theafarica3012@gmail.com](mailto:theafarica3012@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Yusi Eva Batubara, S.STP., M.Si

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Ideally, in a regional government there is an innovation that supports government activities. However, in Sintang Regency, regional innovation is still very minimal. In fact, there are many disturbances of public order and violations of regional regulations. Although the Regional Regulation on Public Order has been in effect since 2017, data from the Sintang Regency Civil Service Police Unit shows that disturbances of public order and violations of regulations still often occur from 2021 to 2023. In addition, public access to public complaint services does not yet exist. So that the public reports and makes complaints directly to the Sintang Regency Civil Service Police Unit officials. This is a challenge for the Sintang Regency regional government to present an innovation in services for the community in order to handle public order problems and enforce regional regulations sustainably. **Purpose:** This study aims to analyze innovations in public order services and enforcement of regional regulations through the SITIBUM GAKDA website at the Sintang Regency Civil Service Police Unit. **Method:** The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. Meanwhile, data analysis techniques are carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results/Findings:** The results of the study indicate that the use of the SITIBUM GAKDA website makes it easier for the public to report violations, speeds up the follow-up process, and increases public participation in maintaining public order. However, there are still obstacles in the form of limited operational costs and lack of public knowledge about SITIBUM GAKDA. **Conclusion:** Service innovation through the SITIBUM GAKDA website is not optimal. The results of the study showed that of the five indicators of innovation according to Rogers, there were two indicators that had not been achieved, namely Triability and Compatibility, the reports obtained did not cover the entire area of Sintang Regency and the socialization was not yet comprehensive. Efforts that can be made are to carry out intensive socialization activities and submit an adequate budget.

**Keywords:** Innovation, Service, Public Order, Regional Regulation Enforcement

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Idealnya dalam suatu pemerintahan daerah terdapat sebuah inovasi yang menunjang kegiatan pemerintahan. Namun, di Kabupaten Sintang, inovasi daerah masih sangat minim. Padahal, banyak terjadi gangguan ketertiban umum dan pelanggaran terhadap peraturan daerah. Meskipun, sudah diberlakukan Peraturan Daerah

tentang Ketertiban Umum sejak tahun 2017, data Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang menunjukkan bahwa, gangguan ketertiban umum dan pelanggaran peraturan masih kerap terjadi dari tahun 2021 hingga 2023. Selain itu, akses masyarakat terhadap layanan pengaduan publik belum ada. Sehingga masyarakat melakukan pelaporan dan pengaduan langsung kepada pejabat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerah Kabupaten Sintang untuk menghadirkan suatu inovasi layanan bagi masyarakat guna menangani masalah ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah yang berkelanjutan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah melalui *website* SITIBUM GAKDA di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* SITIBUM GAKDA memudahkan masyarakat dalam melaporkan pelanggaran, mempercepat proses tindak lanjut, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban umum. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan biaya operasional dan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap SITIBUM GAKDA. **Kesimpulan:** Inovasi pelayanan melalui *website* SITIBUM GAKDA belum optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima indikator inovasi menurut Rogers terdapat dua indikator yang belum tercapai yaitu *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Compatibility* (Kesesuaian) adalah laporan yang didapat tidak mencakup seluruh wilayah Kabupaten Sintang serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan kegiatan sosialisasi secara intensif dan melakukan pengajuan anggaran yang memadai.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Ketertiban Umum, Penegakan Perda

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Inovasi adalah perubahan yang terencana dengan matang, serta dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan peralatan yang baru dalam organisasi pemerintahan. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru yang diciptakan dalam suatu proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat (Solong & Muliadi, 2021). Hal ini sejalan dengan penyampaian oleh Johnston & Fenwick (2025) "*The term 'public service innovation' to demonstrate the urgency of fast-track innovation to realize public service must move beyond the current systems of centralized and hierarchical styles of public administration to tackle complex 21st-century challenges*", bahwa inovasi pelayanan public merupakan suatu urgensi untuk mewujudkan sistem administrasi public yang inovatif dalam menghadapi tantangan abad ke-21.

Pada tahun 2022, *World Intellectual Property Organization* (WIPO) merilis data *Global Innovation Index* (GII) tentang produktivitas suatu negara menghasilkan inovasi, Indonesia berada pada peringkat 75 dari 132 negara yang mengikuti survei ini dengan skor 27,9. Peringkat ini berada jauh dibawah negara-negara ASEAN seperti Singapura (peringkat ke-7), Malaysia (peringkat ke-36), Thailand (peringkat ke-43), Vietnam (peringkat ke-48) dan Filipina (peringkat ke-59), hal ini menunjukkan bahwa belum banyak inovasi di Indonesia (Nada Naurah, 2023). Berdasarkan *e-database* Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia tentang data kategori inovatif pemerintah daerah tahun 2023, Provinsi Kalimantan Barat

termasuk dalam kategori inovatif dengan skor 43. Meski tergolong inovatif, angka ini masih jauh tertinggal dari provinsi yang berkategori sangat inovatif yaitu, Provinsi DKI Jakarta dengan skor 80,98 dan Provinsi Jawa Timur dengan skor 71,38 (Satu Data Pemerintahan Dalam Negeri, 2023).

Pemerintah sebagai penggerak roda pemerintahan memiliki peran dan tanggung jawab untuk meningkatkan inovasi, khususnya pada bidang birokrasi guna mempercepat pelaksanaan urusan pemerintahan berbasis *e-government*. Sebagaimana yang disampaikan oleh Solong & Muliadi (2021) bahwa inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat, maka pemerintah memiliki peran yang penting dalam membuat suatu inovasi pelayanan publik guna memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat di Indonesia. Pendapat ini serupa dengan pernyataan berikut, *“Public service is a crucial element in the execution of governmental duties, aiming to meet the needs and well-being of society at large”* (M. Faruq et al, 2025).

Prabowo et al (2022) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada setiap warga negara menurut peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan yang menjadi tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan evaluasi mutu sebagai komitmen penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat dalam arti harus didasarkan pada standar, pelayanan yang terjangkau dan terukur.

Dengan keluarnya Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggara pemerintahan daerah diberi wewenang untuk melakukan inovasi dalam berbagai bidang urusan pemerintahan. Inovasi tersebut harus berfokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Selain itu, dilakukan secara sistematis dengan mengedepankan kepentingan umum. Hal ini menjadi fondasi bagi sektor publik untuk meningkatkan transparansi dalam prosedur administratif serta meningkatkan efisiensi layanan kepada warga negara (Arduini et al, 2010). Pasal 12 ayat (1) Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 huruf e menyatakan bahwa salah satu tugas wajib pemerintah adalah ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Menjaga ketentraman, ketertiban umum dan melindungi masyarakat merupakan tugas Satuan Polisi Pamong Praja sebagai perangkat daerah yang mempunyai peranan sangat strategis dalam penguatan otonomi, pelayanan publik, dan perlindungan masyarakat. Sebagaimana pendapat Minarwanti & Herawati (2024) bahwa, *“Public order is one of the fundamental aspects of meeting community needs, and it is duty of local governments to realize the public:s expectations for protection”*. Artinya, ketertiban umum merupakan aspek penting dalam suatu komunitas, dan ini menjadi tugas pemerintah lokal untuk merealisasikan perlindungan masyarakat.

Menurut pendapat Rahmadanita (2023), Ketertiban umum adalah prinsip mendasar dalam menjaga kehidupan berdampingan yang damai dan berfungsi dalam masyarakat. Pemahaman tentang bagaimana norma-norma sosial, hukum, dan etika saling berinteraksi untuk membentuk kerangka kerja yang memastikan keseimbangan antara hak-hak individu dengan kepentingan bersama sangatlah penting. Umumnya, ketertiban umum di Indonesia sejalan dengan ketenteraman umum. Ketenteraman merupakan suasana batin seseorang yang tenang dan tidak ketakutan serta tidak was-was, sementara ketertiban umum merupakan *“Kondisi dinamis yang menggambarkan adanya keteraturan dan kepatuhan kepada hukum, norma dan kesepakatan umum”* (Eviany & Sutiyo, 2023).

Di Kabupaten Sintang terjadi berbagai permasalahan ketertiban umum, salah satunya disebabkan oleh penegakan peraturan daerah yang belum optimal, serta keterbatasan akses oleh masyarakat terhadap layanan pengaduan dan pelaporan gangguan ketertiban umum. Dilansir dari Kalimantan News (2023), Siti Musrikah, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, mengungkapkan bahwa penegakan Peraturan Daerah di Kabupaten Sintang belum mencapai tingkat optimal. Hal tersebut didukung data pada tabel 1.1 pelanggaran Peraturan

Daerah di Kabupaten Sintang.

**Tabel 1. 1**  
**Bentuk Pelanggaran Peraturan Daerah di Kabupaten Sintang**

No.	Bentuk Pelanggaran	Tindakan	Sumber Informasi
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Minuman Keras	Sepanjang tahun 2022 terdapat 14 kasus tindak pidana yustisi minuman keras yang ditemukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang yang dilanggar oleh masyarakat baik laki-laki maupun perempuan.	Satuan Polsisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, 2022
2.	Asusila	Selama tahun 2022 terdapat 6 tindakan asusila yang ditemukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan termasuk dalam tindak pidana yustisi.	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, 2022
3.	Penyakit Masyarakat	Selama Operasi Pekat Kapuas 2022 yang digelar selama 14 hari oleh Kepolisian ditemukan 121 kasus. Terdiri dari minuman keras 46 kasus, menyusul prostitusi 34 kasus dan 18 kasus petasan.	Suara Kapuas Raya, 2022
4.	Bangunan Liar	Pemerintah Kabupaten Sintang akan bongkar bangunan di bantaran sungai karena langar aturan. “Bangunan ini tanpa izin dan melanggar aturan, pemerintah sebenarnya bisa bongkar kapan saja. Namun, kita berikan kesempatan pada pemilik” kata Mursalin, Sekretaris Dinas PU Sintang.	Kumparan, 2022
5.	Pedagang Kaki Lima	Pelanggaran hingga tindak pidana yustisi didominasi oleh pelanggar dari pedagang kaki lima yang terjadi di awal hingga pertengahan tahun 2023, yaitu sebanyak 20 kasus.	Satuan Polisi Pamong Praja, 2023
6.	Perizinan Tempat Usaha	Ketua Komisi A DPRD Kabupaten Sintang, menyatakan “masih banyak toko menjual miras tanpa izin”. Undangundang sudah jelas melarang toko-toko yang tidak memiliki izin memperjualbelikan miras. Dari hasil Razia pada 22 Mei 2022, petugas menyita miras berbagai merek baik di café maupun di salah satu toko di pal 4 Jalan MT Haryono Sintang dan menjadi tangkapan paling banyak. “Izinnya toko sembako tapi menjual miras. Jika kedepan masih ditemukan sembako menjual miras maka akan ditindak dengan penyegelan toko”, tegas Siti Musrikah, Kepala Satpol PP Sintang.	Kabar Sanggau, 2022

Sumber: Diolah dari (Satpol PP Sintang 2022, 2023: Suara Kapuas Raya,2022; Kumparan,2022; Kabar Sanggau,2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penegakan peraturan daerah di Kabupaten Sintang belum optimal karena masih banyak ditemukan pelanggaran ketertiban umum. Hal ini dikuatkan dengan data dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang bahwa angka pelanggaran ketentraman dan ketertiban umum di Kabupaten Sintang tahun 2021 sebanyak 152 kasus, tahun 2022 sebanyak 124 kasus, dan tahun 2023 sebanyak 128 kasus. Data tersebut menunjukkan jumlah yang fluktuatif dimana pada tahun 2022 dan 2020 terjadi penurunan kasus, sedangkan pada tahun 2023 terjadi peningkatan angka pelanggaran ketentraman dan ketertiban umum dari tahun sebelumnya. Selain itu, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang menyatakan bahwa sejak beliau dilantik, masyarakat memiliki kecenderungan untuk melaporkan gangguan ketertiban umum yang terjadi diwilayah mereka, langsung kepada Bupati Sintang dan secara pribadi kepada beliau selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang.

Ahmadi, dkk (2024) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi yang mengutamakan *Internet of Things* (IoT) memberikan masyarakat kesempatan untuk dengan mudah dan cepat memperoleh informasi dan layanan publik, serta inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk menjawab tuntutan perubahan dan perbaikan yang diperlukan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Arundel et al. (2019), yaitu *"The goal of public sector innovations should be to solve problems and that innovations should be beneficial both to the organization and to society more broadly"*.

Maraknya pelanggaran peraturan daerah dan gangguan ketertiban umum, serta belum adanya inovasi bidang ketentraman dan ketertiban umum di Kabupaten Sintang, menjadi dasar bagi pemerintah untuk membuat suatu inovasi di lingkup pemerintahan daerah khususnya pada bidang ketentraman dan ketertiban umum. Hal ini sebagai wujud realisasi terhadap *e-government* dan urgensi pada inovasi pelayanan publik, serta sebagai solusi terhadap permasalahan yang terjadi di Kabupaten Sintang.

Maka berdasarkan hal tersebut, Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, Siti Musrikah merancang sebuah *platform online* berbasis *website* yang akan memudahkan masyarakat untuk mengadukan masalah yang berkaitan dengan ketentraman dan ketertiban umum yang terjadi di wilayah setempat, bernama Sistem Informasi Ketertiban Umum dan Penegakan Peraturan Daerah (Sitibum Gakda). Inovasi ini sudah beroperasi selama kurang lebih satu tahun sejak November 2023. Harapannya, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang dapat menangani masalah ketertiban umum dengan responsif guna menciptakan kondisi yang tentram, aman, dan tertib di seluruh wilayah Kabupaten Sintang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa Inovasi Pelayanan Ketertiban Umum Dan Penegakan Peraturan Daerah Melalui *Website* Sitibum Gakda Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat.

## **1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)**

Belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi pelayanan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah di Satpol PP khususnya di Kabupaten Sintang secara komprehensif. Idelanya dalam suatu pemerintahan daerah terdapat sebuah inovasi yang menunjang kegiatan pemerintahan. Namun, di Kabupaten Sintang, inovasi daerah masih sangat minim. Padahal, banyak terjadi gangguan ketertiban umum dan pelanggaran terhadap peraturan daerah, ditambah akses masyarakat terhadap layanan pengaduan publik belum ada. Meskipun, sudah diberlakukan Peraturan Daerah tentang Ketertiban Umum sejak tahun 2017, data Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang menunjukkan bahwa, pelanggaran seperti peredaran minuman keras tanpa izin, pelanggaran oleh pedagang kaki lima, serta pelanggaran perizinan tempat usaha masih kerap terjadi dari tahun 2021 hingga 2023. Selain itu, masyarakat cenderung melakukan pelaporan dan pengaduan secara manual dengan langsung menghubungi pejabat Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. Hal ini disebabkan oleh belum terdapat

layanan terkait pelaporan dan pengaduan pada bidang ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kabupaten Sintang. Maka dari itu, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang meluncurkan sebuah inovasi berupa *website* SITIBUM GAKDA guna memudahkan masyarakat dalam membuat laporan dan pengaduan sekaligus membantu dalam menekan angka pelanggaran peraturan daerah serta meningkatkan ketertiban umum di Kabupaten Sintang. Inovasi ini sudah beroperasi selama kurang lebih satu tahun sejak November 2023. Namun, belum ada kajian terbaru yang mengulik lebih dalam terkait pelaksanaan inovasi tersebut. Hal inilah yang menjadi latar belakang penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut, guna menganalisa bagaimana inovasi pelayanan SITIBUM GAKDA dalam menekan angka pelanggaran peraturan daerah serta meningkatkan ketertiban umum.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian Marpaung (2020) yang berjudul *Analisis Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)* bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan publik serta hambatan yang dihadapi dalam penyelenggaraan ketertiban umum. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini didasarkan pada teori analisis (Sugiyono, 2014) dan teori pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam hal ketepatan waktu, fasilitas, kemudahan akses, keramahan, dan kenyamanan sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kendala di lapangan yang mampu diatasi oleh pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang (Marpaung, 2020).

Penelitian Nisa (2022) berjudul *Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tanggap Cepat (TAN-CEP) di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli* bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Tan-Cep. Menggunakan metode kualitatif dan mengacu pada teori inovasi dari Rogers (2003), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Tan-Cep masih kurang optimal meskipun mendapat respon positif dari masyarakat. Hambatan utama terletak pada kurangnya sosialisasi, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya penggunaan *smartphone* oleh masyarakat, serta jaringan internet yang belum merata.

Penelitian Valentino et al. (2022) berjudul *Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (LAPSIT) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah* bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik yang digagas oleh tim peneliti, yaitu layanan pengaduan masyarakat secara online melalui aplikasi LAPSIT. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teori *Measuring the Quality of E-Government from the User Perspective*, penelitian ini menunjukkan bahwa di era digital, masyarakat dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam penanganan gangguan ketertiban dan keamanan.

Penelitian Muhibbudin (2022) yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Ketentraman dan Ketertiban Melalui Sappa Bone di Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan* bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan ketertiban melalui Sappa Bone, mengidentifikasi faktor penghambat, serta mengevaluasi upaya yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan teori efektivitas dari Duncan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antusiasme masyarakat terhadap layanan pengaduan cukup tinggi, namun masih terdapat tantangan berupa kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan ini, sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih intensif dari pihak Satpol PP.

Penelitian Ivana dan Meirinawati (2023) yang berjudul *Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (BESUTAN) oleh Dinas*

*Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang* bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi program BESUTAN. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dan mengacu pada teori Komponen Kapabilitas Inovasi, penelitian ini menemukan bahwa penerapan program BESUTAN telah dijalankan dengan cukup baik dan mencakup lima komponen kapabilitas inovasi, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang ditunjukkan melalui tiga aspek utama dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

Pertama, dari sisi fokus penelitian, penelitian ini secara khusus menganalisis inovasi pelayanan melalui *website* SITIBUM GAKDA di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, yang belum banyak dikaji secara mendalam, terutama inovasi dalam bidang ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah di Indonesia.

Kedua, dari pendekatan teoritik, penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Rogers (2003) yang menitikberatkan pada lima dimensi, yaitu *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan Dicoba, dan *Observability* atau Kemudahan Diamati. Pendekatan ini memberikan penjelasan menyeluruh terhadap inovasi pelayanan SITIBUM GAKDA sebagai alat pelaporan dan pengaduan bagi masyarakat.

Ketiga, kebaruan pada lokasi penelitian, yaitu lingkungan pemerintahan Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, yang meskipun termasuk dalam kategori Provinsi inovatif, namun sedikit memiliki inovasi di bidang ketertarikan dan ketertiban umum. Sedangkan, di Kabupaten Sintang sendiri, inovasi pelayanan SITIBUM GAKDA menjadi inovasi pertama pada bidang tersebut.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi pelayanan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah melalui *website* SITIBUM GAKDA di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai inovasi pelayanan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah melalui *website* SITIBUM GAKDA di Kabupaten Sintang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara mendalam proses inovasi, hambatan, dan strategi peningkatan pelayanan berbasis teknologi informasi. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu metode yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dalam konteks alami dengan melibatkan berbagai perspektif informan (Creswell, 2016).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Menurut Simangunsong (2016), data primer dapat diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari berkas, dokumen, dan literatur. Dalam penelitian ini terdapat 11 informan, yang terdiri dari pihak Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sintang, masyarakat pelapor pengguna layanan, dan masyarakat biasa. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada tugas dan fungsi sebagai pelaksana kebijakan, memiliki pemahaman mendalam terkait inovasi pelayanan SITIBUM GAKDA, serta masyarakat yang berpartisipasi langsung sebagai pengguna inovasi layanan di Kabupaten Sintang tersebut.

Teknik pengumpulan data meliputi, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen utama dibantu dengan pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar cek dokumen sebagai alat bantu dalam mengumpulkan dan menyeleksi informasi secara sistematis. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah struktur organisasi dan tata kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, produk hukum yang diterbitkan oleh Bupati berkenaan dengan Inovasi Pelayanan Sitibum Gakda di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, serta Laporan Kinerja Instansi Pemerintah oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang.

Data dan informasi yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan tiga teknik sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016) meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilakukan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat, selama periode Januari 2025.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kabupaten Sintang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah  $\pm 21.638,20$  km<sup>2</sup> yang terdiri dari 14 kecamatan. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang berperan dalam menjaga ketertiban umum, menegakkan peraturan daerah, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. SITIBUM GAKDA adalah inovasi layanan berbasis website yang dikembangkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang untuk menampung laporan masyarakat terkait gangguan ketertiban dan pelanggaran perda. Website ini dapat diakses melalui alamat [satpolpp.sintang.go.id](http://satpolpp.sintang.go.id) dan telah diresmikan pada tahun 2023 sebagai upaya mendukung reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori Inovasi Rogers (2003) yang terdiri atas lima dimensi dalam menganalisis hasil penelitian, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

#### **3.1 Inovasi Pelayanan Ketertiban Umum Dan Penegakan Peraturan Daerah Melalui Website SITIBUM GAKDA Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat**

##### **a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Keuntungan relatif adalah persepsi masyarakat terhadap nilai tambah yang diberikan oleh suatu inovasi dibandingkan dengan cara atau sistem sebelumnya. Dalam konteks inovasi pelayanan melalui website SITIBUM GAKDA, keuntungan relatif sangat terlihat dari kepuasan masyarakat serta keuntungan bagi masyarakat dan pemerintah. Sebelum hadirnya SITIBUM GAKDA, masyarakat yang ingin melaporkan gangguan keamanan atau pelanggaran peraturan daerah, cenderung langsung melaporkan kepada pejabat seperti Bupati dan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. harus datang langsung ke kantor Satuan Polisi Pamong Praja.

Melalui SITIBUM GAKDA, masyarakat kini dapat menyampaikan laporan secara online dari mana saja dan kapan saja hanya dengan mengakses situs [satpolpp.sintang.go.id](http://satpolpp.sintang.go.id). Kemudahan ini menjadikan pelayanan lebih inklusif dan menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Sintang. Keuntungan lainnya adalah adanya dokumentasi digital yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Ide Inovasi Pelayanan Ketertiban Umum dan Penegakan Peraturan Daerah melalui website SITIBUM GAKDA sudah sangat baik di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. Hadirnya Sitibum Gakda memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pemerintah dalam mewujudkan wilayah Kabupaten Sintang yang aman dan tertib. Keuntungan yang didapatkan oleh masyarakat yaitu menjadi mudah dan terarah dalam melaporkan gangguan ketertiban umum darimanasaja dan kapansaja. Keuntungan juga dirasakan oleh pemerintah dalam melakukan penertiban yang tepat sasaran

dan terintegrasi. Lebih lanjut, penggunaan teknologi informasi ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mendukung reformasi birokrasi dan penerapan *e-government*.

#### **b. Kesesuaian (*Compatibility*)**

Kesesuaian (*compatibility*) dalam konteks adopsi inovasi merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap selaras dengan nilai-nilai, kebutuhan, pengalaman sebelumnya, dan kondisi sosial budaya calon penggunanya. SITIBUM GAKDA hadir sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sarana pengaduan gangguan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah di lingkungan mereka. Kebutuhan masyarakat akan sarana pengaduan gangguan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah direalisasikan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang dengan menciptakan sebuah inovasi yang menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kegiatan pemerintahan saat ini. Dalam pelaksanaannya juga, Satuan Polisi Pamong Praja memanfaatkan media sosial sebagai sarana keterbukaan informasi. Namun, pemenuhan kebutuhan tersebut belum sesuai dengan sebagian nilai atau budaya yang berkembang di masyarakat khususnya masyarakat di luar Kecamatan Sintang. Data Pengaduan Masyarakat melalui SITIBUM GAKDA Tahun 2024 yang diperoleh dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, tercatat bahwa pengaduan yang masuk sepanjang tahun 2024 adalah 17 laporan dengan distribusi wilayah pengaduan yaitu, Kecamatan Sintang 100% (Seratus Persen) dan Kecamatan lainnya 0% (Nol Persen). Data ini menunjukkan bahwa hingga akhir tahun 2024, seluruh laporan hanya berasal dari Kecamatan Sintang, yang merupakan lokasi pusat pemerintahan dan tempat berdirinya kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. Artinya, penggunaan inovasi layanan SITIBUM GAKDA belum mencakup wilayah diluar Kecamatan Sintang. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang masih terpaku pada pelaporan secara manual atau langsung bertatap muka dibandingkan sistem digital.

#### **c. Kerumitan (*Complexity*)**

Kerumitan (*complexity*) merujuk pada tingkat kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam memahami dan menggunakan suatu inovasi. Semakin kompleks suatu inovasi, maka semakin rendah kemungkinan inovasi tersebut diadopsi secara luas oleh masyarakat. Dalam konteks layanan SITIBUM GAKDA, masyarakat dapat melakukan pelaporan atau pengaduan gangguan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kabupaten Sintang, dengan terhubung ke link formulir pengaduan dan nomor *call center* yang terdapat didalam *website* SITIBUM GAKDA.

Proses pelaporan dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, masyarakat dapat melakukan pelaporan atau pengaduan melalui *website* SITIBUM GAKDA dengan memilih menu layanan dan mengisi formulir yang telah disediakan. Masyarakat akan terhubung ke sebuah situs untuk mengisi pertanyaan yang tertera. Formulir yang sudah diisi akan terkirim ke *e-mail* Satpol PP Kabupaten Sintang Kedua, melalui *website* SITIBUM dengan memilih icon *Whatsapp* sesuai dengan jenis laporan, maka masyarakat akan langsung dialihkan ke *whatsapp mobile* atau *whatsapp web* dengan nomor panggilan 0811 567 112. Saat membuat laporan ada beberapa persyaratan yang perlu masyarakat lengkapi, antara lain seperti identitas pelapor, lokasi kejadian, dan kronologi kejadian. Namun demikian, masyarakat cenderung memilih melapor lewat *call center whatsapp* dibandingkan formulir, karena proses yang dilalui lebih mudah dan familiar. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, melapor dengan mengisi formulir lebih rumit dan terkesan lama, ditambah tidak tersedia video tutorial atau pedoman tertulis di dalam *website* SITIBUM GAKDA, memuat langkah-langkah yang harus pengguna jalankan untuk membuat pengaduan di dalam *website* tersebut melalui formulir. *Website* SITIBUM GAKDA memiliki tampilan yang mudah dimengerti, namun belum

sepenuhnya mudah untuk dilakukan. Dapat dilihat bahwa masyarakat mudah dalam melakukan pembuatan laporan melalui *call center whatsapp* namun kesulitan apabila membuat laporan melalui formulir.

#### **d. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)**

Kemungkinan dicoba (*triability*) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba dalam skala kecil sebelum benar-benar diadopsi secara menyeluruh oleh pengguna. Indikator yang dimuat dalam dimensi ini adalah pengetahuan masyarakat dan sosialisasi. Sosialisasi oleh Satuan Polisi Pamong Praja sudah dilakukan namun, belum gencar karena belum pernah dilakukan secara khusus selain pada saat pertama kali SITIBUM GAKDA diluncurkan yaitu November 2023, khususnya pada bidang ketentraman dan ketertiban umum. SITIBUM GAKDA belum cukup populer penggunaannya dikalangan masyarakat, tampak dari warga menyampaikan bahwa mereka baru mengetahui keberadaan SITIBUM GAKDA dari cerita atau media sosial, bukan dari sosialisasi resmi dari pihak Satpol PP Kabupaten Sintang.

Berdasarkan data laporan SITIBUM GAKDA Tahun 2024 yang diperoleh dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, menunjukkan bahwa seluruh laporan SITIBUM GAKDA pada tahun 2024 hanya berasal dari Kecamatan Sintang. Hal ini menunjukkan, bahwa pemanfaatan inovasi ini belum terlaksana di seluruh wilayah Kabupaten Sintang, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang. Indikator Kemungkinan Dicoba atau *Triability* belum optimal. Keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan Inovasi Pelayanan SITIBUM GAKDA yang disebabkan oleh belum optimalnya sosialisasi Inovasi Pelayanan SITIBUM.

#### **e. Kemudahan Diamati (*Observability*)**

Kemudahan diamati (*observability*) adalah sejauh mana hasil atau dampak dari sebuah inovasi dapat dilihat, dirasakan, dan dievaluasi oleh masyarakat. Dalam konteks ini, dijelaskan atas dasar dampak yang terjadi setelah adanya Inovasi Pelayanan SITIBUM GAKDA terhadap terselenggaranya ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah serta pandangan masyarakat terhadap layanan SITIBUM GAKDA yang sudah berjalan.

Dampak yang diberikan oleh Inovasi Pelayanan SITIBUM GAKDA cukup signifikan karena membuka kacamata baru terkait ketertiban umum yang mana semulanya Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang bergerak pada penertiban skala besar, semenjak adanya SITIBUM GAKDA lebih mengerucut. Dampak yang diberikan SITIBUM GAKDA terhadap terselenggaranya ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah cukup baik. SITIBUM GAKDA memberikan kontribusi terhadap meningkatnya ketertiban umum dan berkurangnya pelanggaran peraturan daerah di Kabupaten Sintang. Berdasarkan Data Capaian Operasi Yustisi Tahun 2017-2024 dari Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, dapat diketahui bahwa operasi yustisi yang pernah diadakan sejak diundangkannya Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2017 menunjukkan angka dinamis pada tahun 2022 hingga 2024. Artinya, terjadi peningkatan penyelesaian terhadap gangguan ketentraman dan ketertiban umum sekaligus penindakan atas dugaan pelanggaran peraturan daerah yang mengandung unsur pidana yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang,

Hadirnya Inovasi Pelayanan Sitibum Gakda memberikan dampak yang positif terhadap penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah di Kabupaten Sintang. Masyarakat yang sudah pernah membuat laporan, memiliki pandangan yang baik terhadap Inovasi Pelayanan Sitibum Gakda. Sedangkan, pemerintah mampu lebih banyak melakukan penanganan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah, didukung dengan partisipasi masyarakat.

### **3.2 Hambatan Inovasi Pelayanan Ketertiban Umum Dan Penegakan Peraturan Daerah Melalui Website Sitibum Gakda Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat**

Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan melalui website SITIBUM GAKDA, peneliti mengidentifikasi tiga hambatan utama yang secara langsung memengaruhi keberlanjutan program. Hambatan-hambatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek sosial, budaya, dan struktural yang ada di lingkungan masyarakat Kabupaten Sintang.

#### **a. Kurangnya Sosialisasi Dan Pengetahuan Masyarakat**

Salah satu hambatan paling signifikan adalah minimnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait keberadaan dan fungsi dari SITIBUM GAKDA. Banyak masyarakat, terutama yang berada di wilayah pedesaan atau kecamatan terpencil, belum mengetahui bahwa mereka dapat melaporkan gangguan ketertiban umum secara daring melalui website resmi Satpol PP. Ketiadaan informasi yang merata ini menyebabkan layanan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi SITIBUM GAKDA belum merata diterima oleh setiap wilayah yang ada di Kabupaten Sintang, khususnya daerah diluar Kecamatan Sintang. Selain itu, belum ada sosialisasi yang dilakukan secara khusus di setiap kecamatan.

#### **b. Budaya Masyarakat**

Budaya masyarakat lokal juga menjadi faktor penghambat dalam penerapan inovasi ini. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Sintang masih terbiasa melakukan pelaporan secara langsung (tatap muka) kepada aparat di kantor atau melalui jalur informal. Mereka merasa lebih yakin apabila dapat berinteraksi langsung dengan petugas, karena dianggap lebih cepat dan lebih pasti. Selain itu, ada pula rasa tidak percaya terhadap sistem digital. Ketergantungan pada pola lama ini memperlambat adopsi layanan baru berbasis teknologi.

#### **c. Biaya Operasional**

Keterbatasan biaya operasional menjadi hambatan struktural yang cukup serius. Operasional SITIBUM GAKDA memerlukan dukungan pembiayaan untuk pengelolaan sistem, pelatihan petugas, perawatan perangkat teknologi, dan kegiatan sosialisasi. Namun, alokasi anggaran yang tersedia belum memadai untuk menjangkau semua kebutuhan tersebut. Akibatnya, pelaksanaan program tidak berjalan maksimal. Keterbatasan ini berdampak pada belum optimalnya pemeliharaan dan pembaruan sistem website yang digunakan.

Ketiga hambatan ini saling berkaitan dan jika tidak ditangani secara serius, dapat menghambat keberhasilan inovasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis dari pemerintah daerah dan Satpol PP Kabupaten Sintang untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, baik melalui peningkatan anggaran, penguatan komunikasi publik, maupun pendekatan kultural yang lebih tepat sasaran.

### **3.3 Upaya Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Untuk Meningkatkan Inovasi Pelayanan Ketertiban Umum Dan Penegakan Peraturan Daerah Melalui Website SITIBUM GAKDA**

Menyadari adanya berbagai hambatan dalam layanan SITIBUM GAKDA, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang telah melakukan sejumlah upaya strategis untuk meningkatkan penggunaan inovasi ini. Upaya-upaya tersebut bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat, tetapi juga untuk memperkuat keberlanjutan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

### **a. Pemanfaatan Media Sosial**

Salah satu strategi yang dilakukan adalah optimalisasi penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi publik. Satpol PP Kabupaten Sintang secara aktif menggunakan *platform* seperti Instagram untuk menyebarluaskan informasi mengenai keberadaan SITIBUM GAKDA, membangun *branding* sebagai bagian dari sosialisasi dan membentuk kepercayaan masyarakat guna munculnya pemikiran masyarakat bahwa membuat laporan pengaduan melalui SITIBUM GAKDA merupakan bagian partisipasi masyarakat dalam mendukung *e-government*. Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang mengupdate setiap kegiatan dan tindak lanjut yang dilakukan melalui media sosial Instagram @satpolppsintang. Media sosial juga digunakan sebagai media interaktif antara petugas dan masyarakat, sehingga membangun komunikasi dua arah yang lebih responsif.

### **b. Kolaborasi Bersama Kepala Wilayah Dan Tokoh Masyarakat**

Untuk menjangkau lapisan masyarakat yang belum tersentuh oleh informasi digital, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang menjalin kerja sama dengan tokoh masyarakat, kepala desa, dan camat sebagai agen pelaksana di tingkat lokal. Melalui pendekatan ini, pejabat setempat menjadi perpanjangan tangan masyarakat untuk menyampaikan gangguan kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, maupun menindaklanjuti langsung keluhan yang datang dari masyarakat sebagai perpanjangan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang di kecamatan dan desa/kelurahan.

### **c. Pengajuan Rancangan Biaya Operasional**

Guna mendukung operasional dan pengembangan sistem secara berkelanjutan, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang telah melakukan komunikasi dan membuat pengajuan rancangan biaya operasional kepada pejabat berwenang terkait kebutuhan biaya operasional dan anggaran yang sesuai dengan beban kerja Satuan Polisi Pamong Praja guna meningkatkan pelaksanaan ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat di Kabupaten Sintang.

Secara keseluruhan, upaya-upaya tersebut mencerminkan komitmen Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang dalam memperbaiki sistem pelayanan publik yang lebih partisipatif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik serta efektivitas penegakan peraturan daerah melalui pendekatan inovatif dan kolaboratif.

Inovasi pelayanan publik berbasis website seperti SITIBUM GAKDA memiliki potensi besar dalam meningkatkan penegakan peraturan daerah dan pelayanan ketertiban umum di Kabupaten Sintang. Kehadiran SITIBUM GAKDA memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan secara lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi, sehingga mendukung transparansi serta responsivitas pemerintah daerah. Namun, keberhasilan inovasi ini tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan teknologi. Faktor-faktor non-teknis seperti literasi digital masyarakat, kebiasaan dalam pelaporan konvensional, serta keterbatasan anggaran, sangat memengaruhi sejauh mana inovasi dapat diadopsi secara luas dan berkelanjutan.

Dalam kerangka teori inovasi dari Everett M. Rogers, proses adopsi inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Penelitian ini membuktikan bahwa:

1. Keuntungan relatif dari SITIBUM GAKDA terletak pada efisiensi pelaporan dan pendataan yang lebih baik dibandingkan cara manual, serta memberi keuntungan bagi pemerintah yaitu kemudahan dalam menindaklanjuti laporan dengan sistematis dan menegrucut dibandingkan sebelumnya.

2. Kesesuaian inovasi ini cukup tinggi karena menjawab kebutuhan masyarakat, namun masih memerlukan penyesuaian sosial dan kultural dalam penerapannya.
3. Kerumitan dalam penggunaan masih dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama akibat rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi.
4. Kemungkinan dicoba secara teknis terbuka bagi semua orang, tetapi tidak semua masyarakat bersedia mencobanya karena kurangnya rasa percaya terhadap sistem baru.
5. Kemudahan diamati masih terbatas karena hasil dan dampak dari layanan ini belum tersampaikan secara merata kepada publik.

Temuan ini menguatkan bahwa implementasi inovasi dalam pelayanan publik memerlukan pendekatan yang tidak hanya teknis, tetapi juga sosial dan institusional. Komitmen pemerintah daerah untuk melakukan sosialisasi, edukasi, dan pelibatan masyarakat secara aktif menjadi kunci utama agar inovasi seperti SITIBUM GAKDA dapat diterima dan dimanfaatkan secara maksimal. Keberhasilan inovasi juga sangat bergantung pada penguatan kelembagaan melalui peningkatan alokasi anggaran, serta kolaborasi lintas sektor, termasuk peran tokoh masyarakat dan media. Tanpa adanya dukungan dari aspek-aspek tersebut, teknologi yang canggih sekalipun tidak akan mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan tata kelola pemerintahan.

Dengan demikian, inovasi SITIBUM GAKDA tidak hanya perlu dilihat sebagai alat bantu teknologi, melainkan sebagai bagian dari transformasi budaya pelayanan publik yang menuntut peran aktif seluruh pemangku kepentingan. Perjalanan inovasi ini masih membutuhkan proses adaptasi dan perbaikan terus-menerus agar dapat mencapai efektivitas dan keberlanjutan yang diharapkan.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Diskusi ini berfokus pada inovasi pelayanan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah melalui *website* SITIBUM GAKDA di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang, berdasarkan analisis yang mengacu pada teori inovasi dari Rogers (2003), yang dipengaruhi oleh lima karakteristik utama: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Valentino et al. (2022) yang mengkaji aplikasi LAPSIT di Provinsi Kalimantan Tengah, penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam penanganan gangguan ketertiban dan keamanan. Kedua penelitian ini sama-sama menyoroti pentingnya digitalisasi layanan pengaduan masyarakat untuk menjangkau lebih banyak warga dan mempercepat proses penanganan laporan.

Namun, berbeda dengan temuan Nisa (2022) yang mengkaji aplikasi TAN-CEP di Kabupaten Tolitoli, penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan utama berupa kurangnya sosialisasi dan keterbatasan infrastruktur internet dapat diminimalisir melalui kolaborasi lintas sektor dan pelatihan intensif kepada masyarakat. Pada penelitian Nisa (2022), keterbatasan penggunaan *smartphone* dan jaringan internet menjadi kendala utama. Sedangkan di Kabupaten Sintang, upaya sosialisasi yang masif dan dukungan pemerintah daerah mempercepat adopsi inovasi SITIBUM GAKDA.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Muhibbudin (2022) yang menyatakan bahwa antusiasme masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis teknologi cukup tinggi, asalkan didukung dengan edukasi dan kemudahan akses. Penelitian ini membuktikan bahwa dengan adanya *website* SITIBUM GAKDA, masyarakat Sintang yang sebelumnya kesulitan melapor kini dapat berpartisipasi aktif tanpa hambatan geografis.

Selain itu, temuan penelitian ini menolak hasil penelitian Marpaung (2020) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum masih terkendala oleh proses manual dan keterbatasan sumber daya manusia. Dengan adanya inovasi

berbasis website, proses pelaporan dan tindak lanjut di Kabupaten Sintang menjadi lebih sistematis, transparan, dan terukur.

Adapun jika dibandingkan dengan penelitian Ivana dan Meirinawati (2023) yang menyoroti inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program BESUTAN, penelitian ini menegaskan bahwa inovasi digital juga sangat relevan dan efektif diterapkan pada sektor ketertiban umum dan penegakan perda, tidak hanya pada layanan administrasi kependudukan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis website seperti SITIBUM GAKDA dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, mempercepat penanganan pelanggaran, dan memperkuat transparansi birokrasi. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur mengenai inovasi digital di sektor pelayanan publik, khususnya dalam konteks penegakan peraturan daerah dan ketertiban umum di daerah.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa meskipun belum optimal, inovasi pelayanan ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah melalui website SITIBUM GAKDA di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan transparansi pelayanan publik di bidang ketertiban umum. Pemanfaatan teknologi informasi berbasis website memudahkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran dan permasalahan ketertiban umum secara cepat dan mudah, sehingga mempercepat proses tindak lanjut oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja. Selain itu, inovasi ini juga mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya penegakan peraturan daerah. Kolaborasi lintas sektor antarorganisasi perangkat daerah semakin terbangun, sehingga penanganan laporan masyarakat dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi dan komprehensif. Namun demikian, implementasi SITIBUM GAKDA masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan pengetahuan sebagian masyarakat serta perlunya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif mengenai kehadiran dan penggunaan *website*. Dukungan biaya dan komitmen pemerintah daerah menjadi faktor penting dalam keberlanjutan inovasi ini. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik melalui website SITIBUM GAKDA dapat dijadikan contoh dan model bagi daerah lain dalam mengoptimalkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi, khususnya di sektor ketertiban umum dan penegakan peraturan daerah. Penelitian ini juga memperkuat temuan-temuan sebelumnya mengenai pentingnya inovasi digital dalam pelayanan publik serta memberikan kontribusi baru dalam konteks ketertiban umum dan penegakan peraturan di tingkat daerah.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni tidak adanya Standar Operasional Prosedur khusus Inovasi Pelayanan SITIBUM GAKDA menyebabkan alur penggunaan inovasi pelayanan ini tidak sistematis. Selain itu, informan yang terlibat masih terbatas pada internal Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta beberapa masyarakat pengguna SITIBUM GAKDA, sehingga belum mewakili seluruh pemangku kepentingan dan masyarakat Kabupaten Sintang secara menyeluruh.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari perlunya penelitian lanjutan dengan cakupan informan yang lebih luas, serta pemantauan jangka panjang untuk mengukur efektivitas dan dampak inovasi SITIBUM GAKDA dalam meningkatkan ketertiban umum dan optimalisasi penegakan peraturan daerah di Kabupaten Sintang secara lebih komprehensif di masa mendatang.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sintang yang telah memberikan izin dan dukungan penuh dalam pelaksanaan penelitian ini, serta dan membantu penulis dalam pengumpulan data.

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing, Ibu Yusi Eva Batubara, S.STP, M.Si, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penelitian dan penulisan. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa studi.

Tidak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan moral dan semangat, serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Ahmadi, Rulam; Wahyudi, Sigit; Pradana, Fahrudin Angga & Suljadmiko. 2024. *Inovasi Pelayanan Publik: Purbalingga*: CV. Eureka Media Aksara.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Eviany, E., & Sutiyo. 2023. *Perlindungan Masyarakat Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Manajemen Kebencanaan*. Klaten: PT Nas Media Indonesia.
- Prabowo, Hadi; Suwanda, Dadang & Syafri, Wirman. 2022. *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

### B. JURNAL

- Arduini, D., Belotti, F. Denni, M., Giungato, G., & Zanfel, A. 2010. "Technology Adoption and Innovation in Public Services: The Case of E-Government in Italy", *information Economics and Policy*, 23(2), 257–275. <https://www.researchgate.net/publication/23548238>
- Arundel, A., C. Bloch, and B. Ferguson. 2019. "Advancing Innovation in the Public Sector: Aligning Innovation Measurement with Policy Goals", *Research Policy* 48(3):789–98. doi:10.1016/j.respol.2018.12.001. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048733318302956>
- Faruq, M., Wardiyanto, B., Umpain, S. H. & Toyib, M. 2024. "Collaboration of Stakeholders and AI in The Implementation of New Public Service in The Digital Era.; Golden Ratio of Human Resource Management, 5(1), 63-70. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v5il.656>
- Ivana, N., & Meirinawati. 2023. "Inovasi Program Berikan Pelayanan Khusus Terpadu Administrasi Kependudukan (Besutan) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang", *Jurnal Publika* Vol. 11 Nomor 3, 2027–2040, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2327-2340>
- Johnston, L. & Fenwick, J. 2025. "New development: Public service innovation", *Public Money & Management Journal*, 45:2, 151-156, DOI:

10.1080/09540962.2024.2362873.

<https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2362873>

- Minarwanti, W., & Herawati, R. 2024. "Implementation of Business and Environmental Order by the Municipal Police Unit Based on Grobogan Regency Regional Regulation No. 15 of 2014 on Public Order in Grobogan Regency", *International Journal of Social Science Research and Review*, 7(10), 114-125. <https://doi.org/10.47814/ijsrr.v7i10.2353>
- Rahmadanita, A. 2023. "Tren Penelitian Ketertiban Umum (Public Order): Sebuah Pendekatan Bibliometrik", *Jurnal Tatapamong* 5(1), 81–100, Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <https://doi.org/10.33701/jurnaltatapamong.v5i1.3656>
- Solong, A., & Muliadi, M. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik", *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86, Makassar: JAQ. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Valentino, R., Hartanto, C. A., Albenda, J. G., Alviandy, P., Wulandari, L., & Murdhani, L. A. 2022, "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah", *Jurnal Pendidikan dan Konseling Vol 4 Nomor 4*, 597–605, Tambusai: Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.5286>

### C. SKRIPSI

- Marpaung, M. N. S. D. br. 2020. "Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)", Medan: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Muhibbudin, A. W. U. A. D. 2022. "Efektivitas Pelayanan Ketentraman Dan Ketertiban Melalui Sappa Bone Di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan". Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Nisa, S. 2022. "Inovasi Program Pelayanan Melalui Aplikasi Tan-Cep Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tolitoli", Makassar: Universitas Hasanuddin.

### D. INTERNET

- Andi. 2022. *Imbau Masyarakat Selalu Menjaga Keamanan dan Ketertiban*. Suara Kapuas Raya. <https://www.suarakapuasraya.com/imbau-masyarakat-selalu-menjaga-keamanan-dan-ketertiban/>. Selasa, 8 Oktober 2024.
- Kalimantan News. 2023. *Satpol PP Buat Layanan Sitibum Gakda*. Kalimantannews.Com. [https://www.kalimantan-news.com/satpol-pp-buat-layanan-sitibum-gakda/#google\\_vignette](https://www.kalimantan-news.com/satpol-pp-buat-layanan-sitibum-gakda/#google_vignette). Selasa, 8 Oktober 2024.
- Hi Pontianak. 2022. *Pemkab Sintang Akan Bongkar Bangunan di Bantaran Sungai Karena Langgar Aturan*. Kumparan. <https://m.kumparan.com/amp/hipontianak/pemkab-sintang-akan-bongkar-bangunan-di-bantaran-sungai-karena-langgar-aturan-lyGkeoFTRTB>. Selasa, 8 Oktober 2024.
- Nada Naurah. 2023. "Peringkat Indonesia dalam Global Innovation Index 2022", Jakarta: Good Stats. <https://goodstats.id/article/ri-masuk-jajaran-negara-terinovatif-di-dunia-tahun-2022-peringkat-berapa-TRrNo>
- News, A. 2022, Juni 02. *Santosa: Masih Banyak Toko Menjual Miras Tanpa Izin*. Retrieved 2024 from Kabar Sanggau: <https://kabar.sanggau.go.id/2022/06/02/santosa-masih-banyak-toko-menjual-miras-tanpa-izin/?amp>

Negeri, S. D. 2023. *Data Inovasi Provinsi*. Retrieved Desember 10, 2024 from e-database Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia: <https://e-database.kemendagri.go.id/dataset/95/tabel-data?page=2>.

