

PELATIHAN DAN BIMBINGAN TEKNIS PENGGUNAAN APLIKASI AYO LAPOR MANG POLISI DI KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA SELATAN (SUMSEL)

Faradillah^{1*}, Muhammad Fadhiel
Alie², Suryati³

1), 2), 3) Sistem Informasi, Universitas
Indo Global Mandiri

Article history

Received : diisi oleh editor

Revised : diisi oleh editor

Accepted : diisi oleh editor

*Corresponding author

Faradillah

Email : faradillah.hakim@uigm.ac.id

Abstrak

Kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi" ini merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sebagai langkah awal implementasi program digitalisasi pelayanan SPKT Polda Sumsel bersinergi dengan Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan dalam mewujudkan layanan yang optimal kepada masyarakat. Kurangnya pengetahuan dan wawasan masyarakat terkait tindak kriminal yang dialami, minimnya informasi terkait pelaporan dan dokumen terkait membuat layanan pelaporan seakan lamban, melalui penggunaan aplikasi layanan pelaporan diharapkan dapat lebih optimal dirasakan oleh masyarakat. Tujuan kegiatan pengabdian ini untuk memberikan wawasan, meningkatkan keterampilan dan menambah informasi terkait Penggunaan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi" kepada Petugas layanan di lingkungan Kepolisian Daerah dan Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan. Metode pelaksanaan pada pengabdian ini dilakukan melalui pendekatan secara sosial dalam menganalisis situasi lalu disusun solusi berupa kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan aplikasi. Kegiatan ini berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan dan rencana. Peserta pada pelatihan dan bimbingan teknis ini mengikuti kegiatan dengan kooperatif dengan cukup interaktif. Beberapa pertanyaan terkait penggunaan aplikasi disampaikan para peserta dan dijawab dengan langsung melakukan simulasi pada contoh kasus. Beberapa kendala seperti perbedaan versi device sempat terjadi namun segera dapat ditanggulangi dengan beberapa pilihan solusi. Kedepannya pendampingan penggunaan aplikasi tetap dilakukan secara informal untuk membantu petugas dan operator dalam mengoperasikan aplikasi saat melayani masyarakat. Kegiatan ini juga mendapat dukungan penuh dari Kepala SPKT Polda Sumsel dan jajaran, sehingga kegiatan serupa telah direncanakan untuk dilakukan secara berkala sebagai upaya peningkatan layanan SPKT kepada masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi; Lapor; Mang; Polisi

Abstract

This training activity and technical guidance for using the "Let's Report the Police" application is a community service activity carried out as the first step in implementing the South Sumatra Police SPKT service digitization program in synergy with the South Sumatra Provincial Government in realizing optimal services to the community. The lack of public knowledge and insight regarding criminal acts and information regarding reporting and related documents makes the reporting service seem slow. Through the reporting service application, the public will experience it more optimally. This service activity aims to provide insight, improve skills, and add information related to the "Let's Report the Police" application to service officers within the Regional Police and South Sumatra Provincial Government. The implementation method for this service is carried out through a social approach in analyzing the situation and then preparing a solution in the form of training activities and technical guidance as a solution. This activity ran smoothly according to the objectives and plans. Participants in this training and technical guidance took part in activities cooperatively and quite interactively. The participants raised several questions related to application use and answered by directly carrying out simulations on case examples. Several problems, such as differences in device versions, occurred but were immediately overcome with several solution options. In the future, assistance in using the application will continue to be carried out informally to assist officers and operators in operating the application when serving the public. This activity also received full support from the Head of the South Sumatra Police SPKT and his staff, so similar activities have been planned to be carried out periodically to improve SPKT services to the community..

Keywords: Digitalitation; Lapor; Mang; Polisi

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi, termasuk aplikasi, dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Faradillah et al., 2023). Aplikasi dapat mempermudah proses administratif, mempersingkat waktu respon, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat (Afriliana et al., 2021; Mulyani et al., 2023a). Penggunaan aplikasi dapat mengoptimalkan proses operasional, mengurangi keterlambatan, dan meminimalkan birokrasi (Haerana & Riskasari, 2022; Mustanir et al., 2021). Automatisasi melalui aplikasi dapat menghemat waktu dan sumber daya yang dapat dialokasikan untuk pelayanan yang lebih baik (Afriliana et al., 2021; Mulyani et al., 2023). Aplikasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik tanpa harus datang ke lokasi fisik (Kurniawan et al., 2021). Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas (Hadisuwarno & Bisma, 2020; Lahaling et al., 2023). Aplikasi dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan atau memberikan umpan balik (Mustanir et al., 2021). Melibatkan masyarakat dalam penyediaan layanan dapat menghasilkan solusi yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Aplikasi dapat membantu menyederhanakan proses pendaftaran, pengajuan permohonan, dan proses administratif lainnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kecepatan dan keakuratan layanan. Perubahan dalam perilaku masyarakat dan kemajuan teknologi (Afriliana et al., 2021; Haerana & Riskasari, 2022; Mulyani et al., 2023a). Pelatihan penggunaan aplikasi membantu penyedia layanan dan masyarakat untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Aplikasi dapat meningkatkan transparansi dalam penyediaan layanan publik dengan memberikan akses yang lebih cepat dan mudah terhadap informasi yang relevan (Mahendra et al., 2021; Setyaningsih et al., 2021).

Digitalisasi memungkinkan penyederhanaan berbagai proses operasional kepolisian, seperti pelaporan kejahatan, penyelidikan, dan manajemen data (Afriliana et al., 2021; Buchari, 2016; Mahendra et al., 2021; Mulyani et al., 2023; Mustanir et al., 2021; Setyaningsih et al., 2021; Sutrisno & Amini, 2023). Sistem yang terotomatisasi dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu respon terhadap kejadian kriminal (Afriliana et al., 2021; Mahendra et al., 2021). Penggunaan teknologi dapat memungkinkan kepolisian untuk merespons kejadian-kejadian dengan lebih cepat dan efisien. Aplikasi *mobile* dan *platform online* dapat memfasilitasi pelaporan cepat dari masyarakat dan memungkinkan petugas untuk merespons dengan lebih cepat. Digitalisasi dapat meningkatkan transparansi dalam operasi kepolisian, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi lebih mudah dan memahami proses penyelidikan (Afriliana et al., 2021; Buchari, 2016). Data terbuka dan laporan *online* dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kinerja kepolisian kepada masyarakat. Integrasi sistem digital memungkinkan berbagai bagian kepolisian untuk berbagi informasi dengan lebih efektif. Peningkatan koordinasi dan pertukaran informasi antar instansi kepolisian dapat membantu dalam pencegahan dan penanggulangan kejahatan. Digitalisasi memungkinkan penyimpanan dan manajemen data yang lebih baik. Sistem keamanan informasi yang baik dapat melindungi data sensitif dan membantu dalam melacak dan menanggapi ancaman keamanan. Aplikasi *mobile* dan *platform online* memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam penyediaan informasi terkait kejahatan dan tindak kriminal (Lahaling et al., 2023; SPKT Kepolisian Daerah Sumsel, 2023). Peningkatan keterlibatan masyarakat dapat membantu kepolisian mendapatkan informasi yang lebih luas dan akurat. Keberlanjutan perkembangan teknologi, seperti kecerdasan buatan, analisis data prediktif, dan teknologi pengenalan wajah, dapat membantu kepolisian dalam peningkatan kapabilitas investigasi dan pencegahan kejahatan. Digitalisasi membutuhkan peningkatan keterampilan dan pengetahuan petugas kepolisian, yang dapat mendukung efisiensi dan efektivitas dalam menggunakan teknologi. Digitalisasi pada pelayanan kepolisian dapat menciptakan sistem yang lebih responsif, terbuka, dan efisien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan efektivitas lembaga kepolisian (Afriliana et al., 2021; Buchari, 2016; Kurniawan et al., 2021; Mahendra et al., 2021).

Adopsi teknologi modern di kepolisian, termasuk aplikasi perangkat lunak khusus, merupakan respons terhadap perkembangan pesat teknologi informasi. Teknologi dapat menjadi alat bantu untuk membantu

penyelidikan, manajemen data, pelacakan kejahatan, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat (Haerana & Riskasari, 2022; Kurniawan et al., 2021; Mahendra et al., 2021; Mustanir et al., 2021; Sutrisno & Amini, 2023). Penggunaan aplikasi di kepolisian dapat membantu optimalisasi proses kerja, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan koordinasi antarunit dan personel. Aplikasi dapat membantu penyidik dalam mengelola bukti, melacak jejak digital, dan melakukan analisis data yang lebih efektif, sehingga meningkatkan kualitas investigasi kejahatan. Aplikasi dapat digunakan untuk mengelola informasi terkait pelaku kejahatan, catatan kriminal, dan database kepolisian, memudahkan akses dan pengelolaan data yang penting. Dalam menghadapi perubahan teknologi, pelatihan menjadi kunci untuk meningkatkan literasi digital dan kompetensi teknologi personel kepolisian. Aplikasi kepolisian yang baik juga dapat meningkatkan kecepatan respons terhadap situasi darurat dan memastikan keamanan masyarakat. Penggunaan aplikasi dapat memberikan transparansi dalam pelaksanaan tugas kepolisian, termasuk pelaporan kejadian, penggunaan kekuatan, dan tindakan yang diambil. Aplikasi dapat membantu dalam tugas administratif, seperti pelaporan harian, manajemen inventaris, dan administrasi keuangan, sehingga memberikan efisiensi dalam operasional kepolisian.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Sumatera Selatan saat ini melayani berbagai bentuk layanan kepada masyarakat yaitu: antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Activate Windows Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Selain itu SPKT juga bertugas untuk melakukan koordinasi dan memberikan bantuan serta pertolongan, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan; memberikan pelayanan masyarakat melalui surat, media komunikasi dan media sosial; memberikan penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan melakukan penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops (SPKT Kepolisian Daerah Sumsel, 2023).

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat SPKT Polda SumSel saat ini telah terkomputerisasi, namun beberapa layanan masih harus tetap dilakukan di kantor SPKT secara langsung. Antrian yang ramai, terkadang terjadi karena pelapor datang hanya untuk menanyakan beberapa dokumen terkait kehilangan. Pelaporan dengan dokumen yang belum sesuai dan belum lengkap juga sering terjadi sehingga memperlambat proses pelaporan. Beberapa dokumen pelaporan belum bisa diproses dan menumpuk SPKT terjadi karena kelengkapan dokumen yang belum dipenuhi. Hal itu dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap hal-hal terkait pelaporan terutama untuk pelapor yang berasal dari daerah.

Saat ini SPKT Polda SumSel telah membangun dan meluncurkan aplikasi pelaporan secara *online* dan *realtime* yaitu "Ayo Lapor Mang Polisi" yang dapat membantu masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat maupun tindak kriminal lainnya. Perbedaan latar belakang Pendidikan, adanya perbedaan keterampilan maupun daya tangkap petugas dalam penggunaan media layanan berupa aplikasi maupun teknologi baru, mengharuskan kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis ini dilakukan. Beberapa operator dan staf yang melayani masyarakat secara konvensional saat ini diharuskan dapat melayani secara *online* melalui penggunaan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi".

Pelatihan penggunaan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi" ini dilakukan sebagai langkah awal implementasi aplikasi tersebut bagi petugas SPKT maupun Satuan Kerja lainnya di SPKT Polda Sumsel. Pelatihan dan bimtek ini diharapkan dapat membantu pengguna memahami fungsionalitas dan fitur-fitur aplikasi secara menyeluruh, yang dapat meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sehari-hari. Selain itu kegiatan ini juga membantu pengguna memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara maksimal. Dengan pemahaman mendalam tentang fungsi-fungsi yang tersedia, pengguna dapat mengoptimalkan kinerja aplikasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau tugas mereka. Pelatihan dan bimtek ini membantu mengurangi potensi kesalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Pengguna yang terlatih akan lebih mampu menghindari kesalahan

atau pemahaman yang salah terkait dengan aplikasi. Dengan pemahaman yang baik tentang cara menggunakan aplikasi, pengguna dapat bekerja lebih cepat dan efisien. Ini pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas layanan SPKT Polda SumSel.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis dilakukan untuk memberikan pengetahuan terkait digitalisasi dalam pelayanan melalui pemaparan materi singkat terkait aplikasi kepada semua operator yang terlibat, selanjutnya pengenalan aplikasi dilakukan melalui bimbingan teknis dan pendampingan penggunaan aplikasi secara detail untuk memberikan pengetahuan dan meningkatkan keterampilan melayani masyarakat pada proses penerimaan laporan, proses verifikasi dokumen laporan, delegasi laporan kepada unit lain hingga penerbitan surat keterangan kepolisian yang dilakukan melalui penggunaan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi".



Gambar 1: Proses Kegiatan

Kegiatan pelatihan ini dilakukan kepada petugas dan operator layanan di lingkungan Kepolisian Daerah (Polda) Sumatera Selatan (SumSel) yaitu: petugas dan operator pada SPKT, Ditintelkam, Ditreskrimum, Ditreskrimsus, Ditresnarkoba, Ditbinmas, Ditsamapta, Ditlantas, Ditpamobvit, Ditpolairud, Dittahiti, dan Satbrimob. Selain itu beberapa petugas dan operator perwakilan beberapa dinas di lingkungan pemerintah provinsi Sumatera Selatan juga turut dalam kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis ini. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 14 November 2023 secara langsung di Gedung Presisi Mapolda Sumsel. Kegiatan pelatihan Penggunaan Aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi ini ditujukan untuk membantu petugas dan operator dalam

melayani kebutuhan masyarakat secara *online* bersamaan dengan adanya penerapan aplikasi baru pada layanan di SPKT tentunya membutuhkan pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan “Ayo Lapor Mang Polisi”

Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa tahapan yang diringkas pada Gambar 1. Berdasarkan Gambar 1 terdapat lima tahapan pada kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan aplikasi “Ayo Lapor Mang Polisi”. Pada tahap awal, dilakukan observasi dan analisis kebutuhan di lapangan. Tim pengabdian kepada masyarakat yang terdiri dari tiga orang dosen dan 3 orang mahasiswa melakukan rapat awal di SPKT mengenai Aplikasi “Ayo Lapor Mang Polisi”, selanjutnya pada rapat awal menghasilkan penentuan waktu dan tempat pelaksanaan serta sebaran peserta yang akan mengikuti kegiatan. Pada tahap persiapan, dilakukan rapat yang kedua administrasi dan dokumentasi kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis antara lain: *google form* dan formulir manual yang digunakan untuk registrasi kehadiran, penyusunan materi pelatihan, rancangan *banner*, *nametag* peserta dan panitia kegiatan serta persiapan teknis lainnya. Kedua tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Dokumentasi rapat persiapan, Desain Banner dan Nametag kegiatan

Pada Gambar 2 dapat dilihat dokumentasi rapat awal dan rapat persiapan yang menghasilkan desain banner, nametag, backdrop dan dokumen teknis lainnya terkait kegiatan. Selain itu rapat persiapan juga menghasilkan rundown acara, materi pelatihan dan sebaran peserta yang akan diundang.

Tahap ketiga merupakan pelaksanaan kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis, pada tahapan ini kegiatan dibuka langsung oleh Kepala SPKT Polda Sumsel sebagai arahan awal sebelum kegiatan dimulai. Selanjutnya dilakukan instalasi beberapa *software* terkait aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi pada beberapa perangkat. Langkah-langkah instalasi disampaikan pada kegiatan ini sebagai tahap awal dalam menggunakan aplikasi. Penyampaian materi dilakukan pada sesi ini untuk membuka wawasan peserta pelatihan terkait digitalisasi pelayanan public dan aplikasi yang digunakan.

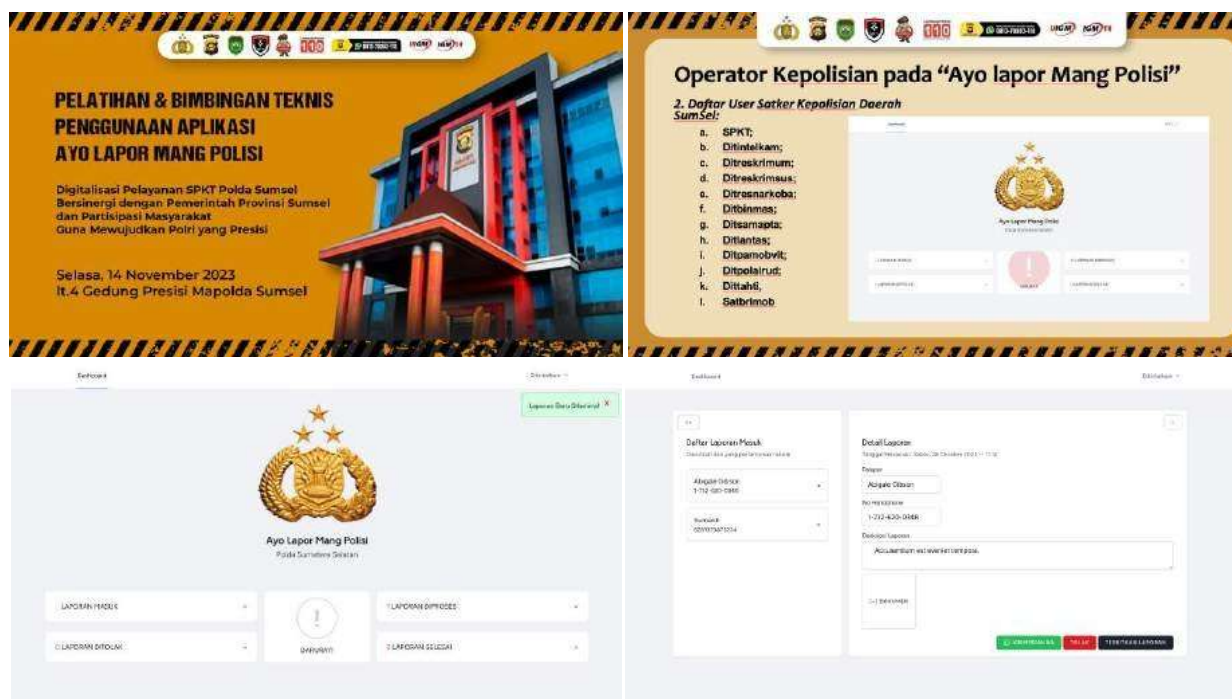
Bimbingan teknis dan simulasi penggunaan aplikasi juga dilaksanakan pada tahap ini. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua peserta pelatihan dapat menggunakan aplikasi dengan benar. Pada tahap akhir kegiatan, dilakukan evaluasi terkait pelatihan dan bimbingan teknis yang sudah dilaksanakan untuk

melihat sejauh mana pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi sebagai bentuk upaya peningkatan layanan kepada masyarakat.

HASIL PEMBAHASAN

Dalam kegiatan ini melibatkan 30 orang peserta peserta yang berasal dari seluruh satuan kerja di lingkungan Polda Sumsel dan perwakilan operator dan petugas dari beberapa dinas terakrit yaitu Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran, dan Polisi Pomong Praja sebagai bentuk kolaborasi pelayanan pada penggunaan aplikasi ini. Dari seluruh tahapan kegiatan, pada tahap awal dilakukan observasi dan analisa situasi yang menghasilkan gambaran masalah yang terjadi pada mitra maupun masyarakat yaitu: minimnya pengetahuan masyarakat terkait prosedur layanan digital dan rendahnya pengetahuan serta keterampilan personil yang bertugas sebagai operator terkait aplikasi layanan digital "ayo Lapor Mang Polisi" yang telah diluncurkan oleh SPKT Polda Sumsel sebagai mitra. Berdasarkan permasalahan tersebut diperoleh sasaran berupa jumlah personil maupun staf dari beberapa satuan kerja termasuk dari beberapa dinas di lingkungan Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan yang mampu mengoperasikan aplikasi "ayo Lapor Mang Polisi".

Hal tersebut menjadi dasar perumusan masalah yang dirasakan oleh mitra yaitu kurangnya wawasan masyarakat terkait aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi" dikarenakan belum tersebarnya informasi secara menyeluruh dikarenakan belum optimalnya penggunaan aplikasi yang disebabkan oleh minimnya keterampilan SDM yang mengoperasikan dan keterbatasan wawasan masyarakat. Pada kegiatan ini tim melakukan pendekatan sosial secara persuasif dalam melalui Forum Diskusi Publik (FKP) yang dilakukan oleh pihak SPKT sebagai penyelenggara terhadap beberapa tokoh public, perwakilan beberapa dinas di lingkungan pemprov Sumsel, akademisi dan lain sebagainya. FKP ini dilaksanakan sebagai upaya sosialisai dan pengenalan serta sebagai forum penyampaian saran maupun masukan terkait fitur-fitur pada aplikasi sehingga diharapkan aplikasi ini benar-benar dapat membantu meningkatkan pelayanan SPKT Polda Sumsel terhadap masyarakat.



Gambar 3: Materi pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan serta gambaran Aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi

Gambaran Aplikasi, materi pelatihan dan bimbingan teknis dapat dilihat pada Gambar 3. Gambar 3 merupakan Sebagian materi pada kegiatan di pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi. Materi pelatihan dikembangkan dari beberapa sumber terkait digitalisasi pelayanan publik dan manual penggunaan aplikasi tersebut (Faradillah et al., 2023). Berdasarkan data yang diperoleh pada *form* registrasi terdapat tiga puluh orang peserta dengan latar belakang Pendidikan S1, dengan bidang Pendidikan sebanyak 43% merupakan lulusan ilmu komputer, dan sisanya merupakan lulusan bidang lain. Selain itu juga diperoleh bahwa Sebagian besar peserta yang mengikuti kegiatan ini berada pada rentang usia 30 hingga 45 tahun dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan beberapa petugas layanan dengan sistem *shift* dengan waktu kerja 24 jam didominasi oleh laki-laki.



Gambar 4 Dokumentasi Kegiatan

Kegiatan ini berjalan lancar dan sesuai dengan *rundown* yang sudah disusun sebelumnya, beberapa pertanyaan terkait penggunaan aplikasi banyak disampaikan mengingat proses implementasi yang akan segera dilaksanakan pada unit dan satuan kerja masing-masing. Pada akhir sesi ini peserta juga dibekali dengan *manual book* aplikasi sehingga dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan di lapangan. Beberapa dokumentasi kegiatan dapat dilihat pada Gambar 4.

Proses evaluasi dilakukan pada sesi akhir kegiatan ini melalui penyebaran kuesioner terkait pelatihan dan bimbingan teknis yang telah dilaksanakan (Faradillah et al., 2023). Sebelumnya pada sesi simulasi para peserta juga telah dilakukan testing terhadap beberapa contoh kasus yang dapat dilaporkan melalui aplikasi

(Anggraini & Purnamasari, 2018; Arransyah et al., 2021; Mulyani et al., 2023b). Rekapitulasi jawaban kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1. Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan wawasan dan pengetahuan tentang layanan publik dan digitalisasi layanan publik, adanya peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat melalui penerapan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi".

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kegiatan

No	Aspek	Sebelum Kegiatan	Sesudah Kegiatan
1	Wawasan tentang layanan publik	80	100
2	Pengetahuan tentang digitalisasi Layanan Publik	40	100
3	Kemampuan penggunaan Aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi	25	90
4	Keterampilan melayani menggunakan Aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi	20	88

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis penggunaan aplikasi "Ayo Lapor Mang Polisi" ini merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan sebagai bentuk awal implementasi program digitalisasi pelayanan SPKT Polda Sumsel bersinergi dengan Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan dalam mewujudkan layanan yang optimal kepada masyarakat. Pada kegiatan ini seluruh proses dilaksanakan dengan lancar, mulai tahap analisis situasi hingga pelaksanaan dan pelaporan. Tahap analisis, dilakukan observasi dan analisis situasi dengan mitra dan masyarakat untuk menentukan sasaran, permasalahan dan rancangan solusi. Setelah itu, alternatif solusi ditetapkan yaitu melalui kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis sebagai solusi permasalahan yang dihadapi oleh SPKT Polda Sumsel terkait kendala penggunaan aplikasi "ayo Lapor Mang Polisi" dan minimnya wawasan personil serta masyarakat tentang aplikasi tersebut. Selanjutnya penentuan waktu dan tempat kegiatan serta sasaran peserta kegiatan dilakukan pada rapat kedua yang menghasilkan beberapa jumlah personil dari masing-masing satker.

Pada tahap pelaksanaan, tidak terjadi kendala yang berarti. Peserta pada pelatihan dan bimbingan teknis ini mengikuti kegiatan dengan kooperatif dengan cukup interaktif. Beberapa pertanyaan terkait penggunaan aplikasi disampaikan para peserta dan dijawab dengan langsung melakukan simulasi pada contoh kasus. Beberapa kendala seperti perbedaan versi *device* sempat terjadi namun segera dapat ditanggulangi dengan beberapa pilihan solusi. Kedepannya pendampingan penggunaan aplikasi tetap dilakukan secara informal untuk membantu petugas dan operator dalam mengoperasikan aplikasi saat melayani masyarakat. Kegiatan ini juga mendapat dukungan penuh dari Kepala SPKT Polda Sumsel dan jajaran, sehingga kegiatan serupa telah direncanakan untuk dilakukan secara berkala sebagai upaya peningkatan layanan SPKT kepada masyarakat.

PUSTAKA

- Afriliana, I., Budihartono, E., & Rais. (2021). *PENINGKATAN KETRAMPILAN DAN KEMAMPUAN KOMPUTER MELALUI PELATIHAN APLIKASI PERKANTORAN BAGI PERSONEL POLRI TEGAL KOTA*. 5(4), 1790–1797. <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i4.5045>
- Anggraini, L. D., & Purnamasari, E. D. (2018). *PELATIHAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN LEADERSHIP*. 2(1), 45–49.
- Arransyah, M. F., Bharata, W., Aulia, P. N., Maulidia, A., & Ismaliana, D. (2021). *Pelatihan Penggunaan Aplikasi Mendeley Bagi Mahasiswa Dalam Pembuatan Daftar Pustaka*. 3(1).

- Faradillah, Zulfikar, A. A., & Hidayatullah, M. S. (2023). AYO LAPOR MANG POLISI | *Manual Book*. <https://www.ayolapormangpolisi.com/login>
- Buchari, R. A. (2016). IMPLEMENTASI E-SERVICE PADA ORGANISASI PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN CIBANGKONG KECAMATAN BATUNUNGGAL KOTA BANDUNG (Vol. 18, Issue 3).
- Faradillah, F., Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D., & Alie, M. F. (2023). PELATIHAN PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL SEBAGAI MEDIA PEMASARAN PADA UMKM KERUPUK KEMPLANG DESA LEMBAK. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 526–533. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2504>
- Hadisuwarno, A. E., & Bisma, R. (2020). Analisis penerimaan pengguna aplikasi e-Kinerja dengan metode TRAM dan EUCS pada kepolisian. *Teknologi*, 10(2), 93–109. <https://doi.org/10.26594/teknologi.v10i2.2062>
- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Kurniawan, R., Yonggi Puriza, M., Arkan, F., Teknik Elektro, J., Teknik, F., Bangka Belitung, U., & Bangka Belitung Korespondensi, K. (2021). Membangun Sistem Informasi Desa untuk Pelayanan Publik Prima Berbasis Cloud Server di Desa Pagarawan Kabupaten Bangka *Building a Village Information System for Prime Public Services Cloud-Based Servers in Pagarawan Village, Bangka Regency* (Vol. 5, Issue 2). <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi>
- Lahaling, H., Makkulawuzar, K., Nur, R., & Insani, N. (2023). Perspektif Masyarakat terhadap Perilaku Oknum Polisi Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Wilayah Kepolisian Daerah Gorontalo. *Al Daulah Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan*, 12(1). <https://doi.org/10.24252/ad.vi.37229>
- Mahendra, G. S., Gede, P., & Cipta Nugraha, S. (2021). PELATIHAN PERANGKAT DESA DALAM PENGGUNAAN SISTEM PENGADUAN ONLINE BERBASIS WEB (EC-RESOLVER) UNTUK MENUJU DESA DIGITAL. 5(3). <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i3.4481>
- Mulyani, S., Sepriawan, M. R., & Anan, M. (2023a). PELATIHAN MS.EXCEL UNTUK PENGOLAHAN NILAI BAGI GURU–GURU SD AL FITHRIAH MEDAN JOHOR. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 849–856. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i2.2530>
- Mulyani, S., Sepriawan, M. R., & Anan, M. (2023b). PELATIHAN MS.EXCEL UNTUK PENGOLAHAN NILAI BAGI GURU–GURU SD AL FITHRIAH MEDAN JOHOR. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 849–856. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i2.2530>
- Mustanir, A., Rais, M., Razak, R., & Mursalat, A. (2021). PEMBERDAYAAN BADAN USAHA MILIK DESA DENGAN TEKNOLOGI INFORMASI DIMASA PANDEMI COVID-19 DALAM PELAYANAN PUBLIK YANG LESS CONTACT. 5(5). <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i5.5410>
- Setyaningsih, G., Bangkit Bachtiar, R., Anuggilarso, L. R., & Ma'arifah, W. (2021). JPMB: *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter Pelatihan Implementasi Aplikasi E-Surat Berbasis Mobile*. 4(2), 199–208. <http://journal.rekarta.co.id/index.php/jpmb>
- SPKT Kepolisian Daerah Sumsel. (2023). *Standar Pelayanan SPKT Polda Sumsel*.
- Sutrisno, E. P., & Amini, S. (2023). 3 rd Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI) 30 Agustus 2023-Jakarta (Vol. 2, Issue 2).

Format Sitasi: Faradillah, Alie, M.F. & Suryati. (2024). Pelatihan dan Bimbingan Teknis Penggunaan Aplikasi Ayo Lapor Mang Polisi di Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (SUMSEL). *Reswara. J. Pengabdian. Kpd. Masy.* 5(1): 354-363. DOI: <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v5i1.4057>



Reswara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercialL ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/))