ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI LIBAS DALAM MENDUKUNG SMART GOVERNANCE DARI PERSPEKTIF PENYEDIA
LAYANAN
Ghifari Ash-Shiddiqy F.Syofian, Prof. Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI LIBAS DALAM MENDUKUNG SMART GOVERNANCE DARI PERSPEKTIF PENYEDIA LAYANAN

Oleh

Ghifari Ash-Shiddiqy F. Syofian

22/492790/GE/09785

INTISARI

Transformasi digital mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan kepolisian berbasis digital di Kota Semarang adalah aplikasi Polisi Baik Semarang (LIBAS) yang digunakan sebagai sarana pelaporan masyarakat, layanan darurat, dan komunikasi antara masyarakat dengan kepolisian. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi aplikasi LIBAS dari perspektif penyedia layanan, menganalisis implementasinya berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam konteks *smart governance*, serta merumuskan arahan pengembangan aplikasi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi LIBAS dilaksanakan melalui pengelolaan yang terintegrasi di bawah Polrestabes Semarang dengan dukungan *command center*, koordinasi lintas fungsi kepolisian, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan. Implementasi aplikasi memperlihatkan penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian berbasis digital. Penelitian juga menemukan beberapa kendala, yaitu keterbatasan sosialisasi, literasi digital masyarakat yang belum merata, kendala teknis sistem, dan belum optimalnya integrasi layanan. Oleh karena itu, arahan pengembangan difokuskan pada penguatan infrastruktur dan sistem aplikasi, integrasi layanan digital, peningkatan literasi digital masyarakat, pengembangan *user experience*, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan tata kelola dan keberlanjutan pengelolaan aplikasi.

Kata Kunci: LIBAS, *smart governance*, pelayanan publik digital, *smart city*, Kota Semarang.

ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI LIBAS DALAM MENDUKUNG SMART GOVERNANCE DARI PERSPEKTIF PENYEDIA LAYANAN
Ghifari Ash-Shiddiqy F.Syofian, Prof. Dr. Rini Rachmawati, S.Si., M.T
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE LIBAS APPLICATION IN SUPPORTING SMART GOVERNANCE FROM THE SERVICE PROVIDER'S PERSPECTIVE

By

Ghifari Ash-Shiddiqy F. Syofian

22/492790/GE/09785

ABSTRACT

Digital transformation has encouraged the utilization of information technology to improve the quality of public services. One of the digital-based policing innovations in Semarang City is the Polisi Baik Semarang (LIBAS) application, which serves as a platform for public reporting, emergency services, and communication between the community and the police. This study aims to describe the implementation of the LIBAS application from the service provider's perspective, analyze its implementation based on the principles of transparency, accountability, and public participation within the context of smart governance, and formulate development directions for improving digital-based policing services. This study employed a descriptive qualitative method using in-depth interviews, observations, and documentation as data collection techniques.

The findings indicate that the implementation of the LIBAS application is managed in an integrated manner under the Semarang City Police through the support of a command center, cross-functional coordination, and the utilization of digital technology in policing services. The implementation also demonstrates the application of the principles of transparency, accountability, and public participation in the delivery of digital-based policing services. However, several challenges remain, including limited public outreach, uneven digital literacy, technical system constraints, and suboptimal integration with other digital services. Therefore, the proposed development directions focus on strengthening system infrastructure, improving digital service integration, enhancing public digital literacy, improving user experience, increasing human resource capacity, and reinforcing the governance and sustainability of the application.

Keywords: *LIBAS, smart governance, digital public services, smart city, Semarang City.*