

## IMPLEMENTASI PELAYANAN BRIMOB TERHADAP MASYARAKAT

Bambang Budi Leksono<sup>a,1</sup>

<sup>a</sup> Brimob Simongan, Indonesia

<sup>1</sup> budileksonobambang@gmail.com;

\*email korespodensi: budileksonobambang@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Sejarah Artikel

Diserahkan

2024-02-24

Diterima

2024-06-18

Dipublikasikan

2024-07-04

#### Kata Kunci

Pelayanan Publik; E-Government;

Brimob Polri; Reformasi; Inovasi

### ABSTRAK

*This article discusses the concept, principle, and basic principles of public service based on e-government, as well as the implementation of public service based on e-government by Brimob Polri as a public service unit that is responsible for security and public order. This article uses a normative legal research method with a specific approach, namely content analysis, comparative analysis, and normative analysis. The data used in this study are secondary data, namely primary legal data, secondary legal data, and tertiary legal data. The results of the study show that Brimob Polri has made various efforts to reform and innovate in order to improve the quality, effectiveness, and efficiency of public service based on e-government, but there are still some problems that hinder the implementation process of public service. This article provides recommendations and suggestions for improving and enhancing public service based on e-government by Brimob Polri, as well as contributing to the development of science, especially legal science, and benefits for the government, especially Brimob Polri, and the community.*



This is an open-access article under the [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan efisien dapat meningkatkan kesejahteraan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah<sup>1</sup>. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk melakukan reformasi dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui konsep e-government.

E-government adalah pemanfaatan kemajuan korespondensi, seperti PC dan Web, untuk menawarkan jenis bantuan publik kepada masyarakat umum dan pertemuan yang berbeda di suatu negara atau distrik. E-government menawarkan pintu baru yang terbuka untuk akses langsung dan sederhana oleh penduduk ke pemerintah dan untuk pengaturan organisasi yang didukung pembayar pajak secara langsung kepada penduduk. E-government menggabungkan asosiasi terkomputerisasi antara pemerintah dan penduduk (G2C), antara pemerintah dan unit pemerintah lainnya (G2G), antara pemerintah dan perwakilan (G2E), dan antara pemerintah dan organisasi (G2B). Model penghubung e-government dapat dipartisi ke dalam beberapa klasifikasi, misalnya:

<sup>1</sup> Anggita Doramia Lumbanraja, 'Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi', *Administrative Law and Governance Journal*, 3.2 (2020), pp. 220-31, doi:10.14710/alj.v3i2.220-231.

1. G2C: Hubungan ini menggabungkan korespondensi antara penduduk dan semua tingkat pemerintahan (sipil, umum, publik, dan global), bekerja dengan kontribusi publik dalam administrasi dengan memanfaatkan inovasi data dan korespondensi (TIK) (seperti PC dan situs) dan rekayasa ulang proses bisnis (BPR).
2. G2G: Interaksi ini meliputi komunikasi antara unit-unit pemerintah, baik di tingkat yang sama maupun berbeda, untuk meningkatkan koordinasi, kolaborasi, dan integrasi data dan informasi.
3. G2E: Interaksi ini meliputi komunikasi antara pemerintah dengan karyawan, untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan, serta untuk memberikan fasilitas dan layanan internal, seperti penggajian, pelatihan, dan administrasi.
4. G2B: Interaksi ini meliputi komunikasi antara pemerintah dengan bisnis, untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan dalam berbagai transaksi, seperti perizinan, perpajakan, pengadaan, dan regulasi.

E-government terbukti mampu menjadi katalisator bagi upaya-upaya peningkatan performa fungsi pemerintahan dalam melayani masyarakat yang merupakan manifestasi yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yaitu terpenuhinya asas-asas pelayanan publik, juga manifestasi yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<sup>2</sup> Asas-asas pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dengan menerapkan asas-asas tersebut, e-government dapat memberikan manfaat bagi pemerintah dan masyarakat, seperti:<sup>3</sup>

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mengurangi biaya, waktu, dan prosedur yang berbelit-belit.
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam pengelolaan anggaran, kebijakan, dan program, serta mencegah dan memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
3. Meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik, serta meningkatkan kapasitas dan pemberdayaan masyarakat.
4. Meningkatkan koordinasi dan integrasi antara unit-unit pemerintah, baik secara vertikal maupun horizontal, serta antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, untuk menciptakan sinergi dan harmonisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Meningkatkan inovasi dan kreativitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada, serta mengadopsi praktik-praktik terbaik dari berbagai negara dan daerah.

Salah satu unit bantuan publik yang berperan penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) adalah Korps Brigade Mobil (Brimob). Brimob adalah komponen pelaksana tugas pokok Polri di bidang satuan kendaraan di tingkat komando pusat Polri dan berada di bawah perlindungan Kapolri sesuai Perkap No. 21/2010. Sementara itu, pelaksanaan Brimob sehari-hari sangat dipengaruhi oleh Wakapolri. Komponen inisiatif di Brimob dipegang oleh Kakorbrimob yang bertanggung jawab untuk membina, mengawasi, dan mengendalikan unit-unit hirarki Brimob. Brimob dipercayakan untuk mendorong dan memandu kekuatan untuk

---

<sup>2</sup> Andi Fitri Rahmadany, 'Implementasi Pelayanan Publik berbasis Electronic Government dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13.1 (2021), pp. 118–25, doi:10.33701/jiapd.v13i1.2042.

<sup>3</sup> Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, and Andi Yusuf Katili, 'INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9.2 (2022), pp. 254–63, doi:10.37606/publik.v9i2.338.

menangani pengaruh yang mengganggu keamanan publik yang terfokus pada energi, seperti pembangunan yang dilengkapi dengan revolusioner, demonstrasi intimidasi ilegal, dan pertunjukan anarkis. Selain itu, Brimob juga dipercayakan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang ada di dalam lingkup Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menjaga keamanan dalam negeri. Selain itu, Brimob memikul tanggung jawab yang signifikan untuk mencapai kondisi keamanan dalam negeri yang kondusif.<sup>4</sup>

Sebagai unit dari Kepolisian Negara Republik Indonesia, Brimob memiliki kemampuan untuk mengambil peran dalam meningkatkan keamanan dalam negeri dan menyelamatkan masyarakat secara keseluruhan. Kemampuan ini ditegakkan oleh kapasitas khusus yang digerakkan oleh individu-individu Brimob, khususnya dengan mengarahkan persiapan aktual dan menumbuhkan inisiatif. Selain itu, Brimob juga berperan sebagai penegak hukum, pengayom, dan pelayan masyarakat dalam berbagai situasi, demi tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Brimob menjadi aparat negara yang berada di garis terdepan di dalam menjalankan tugasnya, sehingga harus memiliki integritas, profesionalisme, dan demokratisasi yang tinggi. Brimob juga harus menghormati dan melindungi hak asasi manusia (HAM) dalam setiap tindakannya, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM dan Peraturan Kapolri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Implementasi Prinsip dan Standar HAM dalam Penyelenggaraan Tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia<sup>5</sup>.

Namun, dalam pelaksanaan tugasnya, Brimob seringkali menghadapi berbagai tantangan dan masalah yang menguji profesionalisme dan kredibilitasnya. Beberapa masalah yang kerap muncul adalah adanya tindak kekerasan dan pelanggaran HAM yang dilakukan oleh anggota Brimob, baik terhadap masyarakat maupun sesama aparat. Selain itu, ada juga masalah koordinasi dan komunikasi antara Brimob dengan unit-unit Polri lainnya, terutama dalam penanganan kasus-kasus kriminalitas, terorisme, dan konflik sosial. Masalah-masalah ini dapat menimbulkan dampak negatif bagi citra dan reputasi Brimob sebagai unit pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi pelayanan Brimob terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Brimob melaksanakan pelayanan publik berbasis e-government dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai hambatan dan kendala yang dihadapi oleh Brimob dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta memberikan rekomendasi dan saran untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan Brimob di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, serta bagi peningkatan kinerja dan akuntabilitas Brimob sebagai unit pelayanan publik yang profesional dan demokratis.

## 2. METODE PENELITIAN

---

<sup>4</sup> Cahyo Adhi Nugroho, Yasminingrum Yasminingrum, and Widiati Dwi Winarni, 'EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KARTU KEPENDUDUKAN ELEKTRONIK (KTP-EI) PADA PELAYANAN Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2019 DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan)', *MAGISTRA Law Review*, 5.02 (2024).

<sup>5</sup> Muhammad Ikhsan Ekawira Ohoiulun and Aris Sunarya, 'Optimalisasi Pelayanan Administrasi Di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah', *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 1.2 (2023), pp. 133-44.

<sup>6</sup> Lailatul Marwa and Sugi Kuswardijah, 'ANALISA PENERAPAN ETIKA PROFESI DALAM PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI SATBRIMOB: Studi Kasus Pada Satbrimob Polda Jatim', *Ekomania*, 10.2 (2023) <<https://ekomania.stiemahardhika.ac.id/index.php/ekomania/article/view/4>> [accessed 23 August 2024].

Jenis penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang mengkaji hukum yang tertulis, baik berupa peraturan perundang-undangan, doktrin, yurisprudensi, maupun perbandingan hukum<sup>7</sup>. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk mengetahui kaidah-kaidah hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang dihadapi.

Lokasi penelitian yang dipilih dalam artikel ini adalah wilayah hukum Republik Indonesia, khususnya terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Korps Brigade Mobil (Brimob) Polri kepada masyarakat. Brimob adalah satuan yang melaksanakan tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang detasemen kendaraan di tingkat Markas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dipercayakan untuk mendorong dan memandu kekuatan dalam menangani gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas).<sup>8</sup> Selain itu, Brimob memikul tanggung jawab yang signifikan untuk mencapai kondisi keamanan dalam negeri yang kondusif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian atau kajian yang telah dilakukan oleh pihak lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif, yaitu teknik yang mengolah data dengan cara menginterpretasi, mengklasifikasikan, mengkategorikan, dan menyimpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pelayanan Brimob terhadap masyarakat merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan keamanan dan ketertiban di tengah masyarakat. Brimob, sebagai unit khusus dari Kepolisian Republik Indonesia (Polri), memiliki tugas pokok yang mencakup penanganan ancaman berbahaya yang memerlukan penanganan cepat dan tepat, seperti penanggulangan huru-hara, penanganan terorisme, serta bantuan dalam situasi darurat bencana alam. Namun, dalam konteks pelayanan terhadap masyarakat, peran Brimob juga melibatkan tindakan-tindakan yang bersifat preventif, edukatif, dan humanis.

Salah satu bentuk implementasi pelayanan Brimob terhadap masyarakat adalah melalui kegiatan patroli rutin yang dilakukan di berbagai daerah, terutama di wilayah-wilayah yang rawan konflik. Patroli ini tidak hanya bertujuan untuk menunjukkan kehadiran negara dalam menjaga keamanan, tetapi juga untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat. Selain itu, melalui pendekatan yang bersifat dialogis, anggota Brimob seringkali berinteraksi langsung dengan warga untuk mendengar keluhan dan masukan terkait situasi keamanan di daerah mereka. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan antara masyarakat dan aparat keamanan.

Selain patroli, Brimob juga terlibat dalam kegiatan kemanusiaan, terutama saat terjadi bencana alam. Dalam situasi darurat seperti gempa bumi, banjir, atau letusan gunung berapi, Brimob sering kali menjadi garda terdepan dalam upaya evakuasi dan penyaluran bantuan. Kesiapsiagaan dan keahlian Brimob dalam menangani situasi darurat ini sangat membantu masyarakat yang terdampak bencana, sehingga memperkuat citra positif Brimob sebagai pelindung dan pelayan masyarakat.

---

<sup>7</sup> S.P.M.M. Dr. Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Cipta Media Nusantara) <[https://books.google.co.id/books?id=Ntw\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=Ntw_EAAAQBAJ)>.

<sup>8</sup> Grissera Smartty Rachel Ismail, 'PERTANGGUNG JAWABAN PIDANA POLISI YANG MENYALAHGUNAKAN NARKOTIKA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 35 TAHUN 2009 TENTANG NARKOTIKA', *LEX PRIVATUM*, 10.5 (2022) <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/42823>> [accessed 23 August 2024].

Tidak hanya itu, Brimob juga berperan dalam kegiatan sosial dan edukasi, seperti penyuluhan tentang bahaya narkoba, sosialisasi penanggulangan terorisme, serta pendidikan tentang kedisiplinan dan cinta tanah air kepada generasi muda. Melalui kegiatan-kegiatan ini, Brimob berupaya untuk mendekatkan diri dengan masyarakat serta membangun kesadaran kolektif tentang pentingnya keamanan dan ketertiban.

### 3.1 Konsep dan Prinsip Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Konsep pelayanan publik berbasis e-government adalah konsep yang mengintegrasikan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dan pihak-pihak lain. Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik, serta untuk mewujudkan good governance, yaitu tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, dan demokratis.<sup>9</sup>

Prinsip-prinsip pelayanan publik berbasis *e-government* adalah prinsip-prinsip yang harus diterapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan TIK. Prinsip-prinsip ini meliputi.<sup>10</sup>

1. Prinsip kepentingan umum, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.
2. Prinsip kepastian hukum, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati dan melindungi hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan.
3. Prinsip kesamaan hak, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan tanpa diskriminasi, serta memberikan kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan pelayanan publik.
4. Prinsip keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta mengedepankan asas manfaat dan proporsionalitas.
5. Prinsip keprofesionalan, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan dengan standar kualitas yang tinggi, serta dengan sikap dan perilaku yang kompeten, jujur, bertanggung jawab, dan beretika.
6. Prinsip partisipatif, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan keluhan.
7. Prinsip tidak diskriminatif, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin,

<sup>9</sup> Novy Riesa Sellfia, Usep Dayat, and Lina Aryani, 'Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta', *KINERJA*, 18.4 (2022), pp. 590–98, doi:10.30872/jkin.v18i4.10363.

<sup>10</sup> Andre Gioh, 'PELAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KABUPATEN MINAHASA', *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10.1 (2021) <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/31787>> [accessed 23 August 2024].

- golongan, status sosial, ekonomi, politik, budaya, atau faktor lain yang bersifat diskriminatif, serta memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan marginal.
8. Prinsip keterbukaan, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan dengan transparan, yaitu memberikan informasi yang akurat, lengkap, mudah, dan cepat kepada masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, serta memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tersebut.
  9. Prinsip akuntabilitas, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan dengan akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, moral, dan etika kepada masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, serta dapat diperiksa dan diaudit oleh lembaga-lembaga yang berwenang.
  10. Prinsip ketepatan waktu, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik *berbasis e-government* diselenggarakan dengan tepat waktu, yaitu sesuai dengan jadwal, target, dan batas waktu yang telah ditentukan, serta menghindari keterlambatan dan penundaan.
  11. Prinsip kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu prinsip yang menuntut agar pelayanan publik berbasis *e-government* diselenggarakan dengan cepat, mudah, dan terjangkau, yaitu dengan mengurangi biaya, waktu, dan prosedur yang berbelit-belit, serta dengan memanfaatkan TIK untuk mempermudah akses dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

### 3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik yang Harus Dipenuhi oleh Unit Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan pihak-pihak lain. Asas-asas pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang meliputi:<sup>11</sup>

1. Asas kepentingan umum, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.
2. Asas kepastian hukum, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati dan melindungi hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan.
3. Asas kesamaan hak, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan tanpa diskriminasi, serta memberikan kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan pelayanan publik.
4. Asas keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta mengedepankan asas manfaat dan proporsionalitas.
5. Asas keprofesionalan, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan standar kualitas yang tinggi, serta dengan sikap dan perilaku yang kompeten, jujur, bertanggung jawab, dan beretika.

---

<sup>11</sup> Rio Agustian Wiranata and Mutia Evi Kristhy, 'UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VALUES OF LAW ATAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8.1 (2022), pp. 208–18, doi:10.23887/jkh.v8i1.43906.

6. Asas partisipatif, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan keluhan.
7. Asas tidak diskriminatif, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, golongan, status sosial, ekonomi, politik, budaya, atau faktor lain yang bersifat diskriminatif, serta memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan marginal.
8. Asas keterbukaan, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan transparan, yaitu memberikan informasi yang akurat, lengkap, mudah, dan cepat kepada masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, serta memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi tersebut.
9. Asas akuntabilitas, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, moral, dan etika kepada masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, serta dapat diperiksa dan diaudit oleh lembaga-lembaga yang berwenang.
10. Asas ketepatan waktu, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan tepat waktu, yaitu sesuai dengan jadwal, target, dan batas waktu yang telah ditentukan, serta menghindari keterlambatan dan penundaan.
11. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu asas yang menuntut agar pelayanan publik diselenggarakan dengan cepat, mudah, dan terjangkau, yaitu dengan mengurangi biaya, waktu, dan prosedur yang berbelit-belit, serta dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah akses dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Unit pelayanan publik adalah unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkungan pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga negara, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan lain yang dibentuk oleh undang-undang. Unit pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik di atas, karena asas-asas tersebut merupakan pedoman dan standar yang harus dipatuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik<sup>12</sup>. Dengan memenuhi asas-asas pelayanan publik, unit pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien kepada masyarakat, serta dapat meningkatkan kesejahteraan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

### **3.3 Tugas, Fungsi dan Peran Brimob Polri Sebagai Unit Pelayanan Publik yang Bertanggung Jawab terhadap Keamanan dan Ketertiban Masyarakat**

Korps Brigade Mobil Polri, atau disingkat Brimob Polri, adalah unit di Mabes Polri yang melaksanakan tanggung jawab utama Polri di bidang brimob dan bertugas membina dan mengarahkan pasukan untuk mengatasi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) yang berintensitas tinggi. Dalam rangka menjaga keamanan dalam negeri, Brimob Polri juga bertugas untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang menjadi tanggung jawab Polri.

---

<sup>12</sup> Ilmi Usrotin Choiriyah and Lailul Mursyidah, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Press, 2020), doi:10.21070/2020/978-623-6833-97-1.

Kewajiban Brimob Polri sebagai unit bantuan masyarakat yang bertanggung jawab atas keamanan wilayah setempat dan permintaan meliputi:

1. Melaksanakan operasi kepolisian khusus, seperti penanganan terorisme, penjinakan bahan peledak, penanganan bencana alam, pengamanan objek vital, pengamanan perbatasan, pengamanan VVIP, dan pengamanan unjuk rasa.
2. Melaksanakan operasi kepolisian umum, seperti penegakan hukum, pengamanan wilayah, pengamanan masyarakat, dan pengamanan kegiatan masyarakat.
3. Melaksanakan operasi kepolisian luar negeri, seperti penugasan perdamaian, penugasan bantuan kemanusiaan, dan penugasan kerjasama kepolisian internasional.
4. Melaksanakan pembinaan kemampuan, seperti pelatihan, pendidikan, latihan, dan penelitian dan pengembangan.
5. Melaksanakan pembinaan kesejahteraan, seperti kesehatan, kesehatan jiwa, kesehatan rohani, dan kesejahteraan sosial.

Fungsi Brimob Polri sebagai unit pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat meliputi:

1. Fungsi untuk membantu fungsi polisi lainnya, seperti fungsi intelijen, fungsi reserse, fungsi lalu lintas, dan fungsi sabhara.
2. Fungsi untuk melengkapi operasi kepolisian kewilayahan yang dilakukan bersamaan dengan fungsi polisi lainnya, seperti fungsi pencegahan, fungsi penindakan, fungsi pelayanan, dan fungsi pembinaan masyarakat.
3. Fungsi untuk melindungi anggota unit polisi lainnya serta warga sipil yang berada di bawah ancaman, seperti ancaman terorisme, ancaman kekerasan, ancaman bencana, dan ancaman konflik sosial.<sup>13</sup>
4. Fungsi untuk memperkuat fungsi kepolisian lainnya dalam pelaksanaan tugas operasional daerah, seperti fungsi koordinasi, fungsi kolaborasi, fungsi integrasi, dan fungsi sinergi.
5. Fungsi untuk menggantikan dan menangani tugas-tugas kepolisian kewilayahan apabila situasi atau sasaran sudah mengarah ke kejahatan berkadar tinggi, seperti kejahatan terorganisir, kejahatan transnasional, kejahatan berbahaya, dan kejahatan luar biasa.

Peran Brimob Polri sebagai unit pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat meliputi:<sup>14</sup>

1. Peran sebagai penegak hukum, yaitu peran untuk menegakkan hukum secara tegas, adil, dan profesional terhadap pelaku kejahatan yang berintensitas tinggi, serta untuk melindungi hak asasi manusia dan kepentingan umum.
2. Peran sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, yaitu peran untuk memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, serta untuk meningkatkan kesejahteraan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

---

<sup>13</sup> Mohammad Ginong Pratidina, 'Kajian Kriminologis Terhadap Penyerangan Rumah Tahanan (RUTAN) Salemba Mako Brimob Depok Oleh Tahanan Terorisme', *MAGISTRA Law Review*, 4.02 (2023), doi:10.56444/malrev.v4i02.4217.

<sup>14</sup> Firdaus Firdaus and Ferdricka Nggeboe, 'Pengembangan Kapasitas Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21.1 (2021), p. 268, doi:10.33087/jiubj.v21i1.1324.

3. Peran sebagai penjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, yaitu peran untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dari berbagai ancaman dan gangguan, serta untuk menciptakan situasi yang kondusif bagi pembangunan nasional.
4. Peran sebagai mitra kerja, yaitu peran untuk bekerja sama dengan unit polisi lainnya, instansi pemerintah, lembaga swasta, organisasi masyarakat, dan masyarakat sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk memberikan kontribusi positif bagi kemajuan bangsa dan negara.
5. Peran sebagai agen perubahan, yaitu peran untuk melakukan reformasi dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mengadopsi praktik-praktik terbaik dari berbagai negara dan daerah.

### **3.4 Upaya-Upaya Reformasi dan Inovasi yang Telah Dilakukan oleh Brimob Polri**

Brimob Polri sebagai unit pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat<sup>15</sup>, terus berupaya untuk melakukan reformasi dan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik, serta untuk mewujudkan good governance, yaitu tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, dan demokratis. Beberapa upaya reformasi dan inovasi yang telah dilakukan oleh Brimob Polri antara lain adalah:

1. Melakukan perubahan secara organisasional, menyesuaikan 'watak sipil' yang diterapkan dalam perpolisian, membuat Brimob mengikuti kebijakan tersebut dengan berbagai penyesuaian dan perubahan. Misalnya, dengan membentuk unit-unit khusus, seperti Satuan Gegana, Satuan Pelopor, Satuan KBR, dan Satuan Yon A Pelopor, yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan operasional.
2. Melakukan perbaikan dan pembenahan internal, yang pada akhirnya makin mendorong Brimob lebih efektif dan fokus dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Misalnya, dengan meningkatkan profesionalisme dan kedisiplinan personel, dengan memberikan pelatihan, pendidikan, dan penelitian dan pengembangan yang berkualitas, serta dengan mengawasi dan menindak pelanggaran kode etik dan HAM.
3. Melakukan reformasi dan inovasi dalam sektor pelayanan publik, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau kepada masyarakat. Misalnya, dengan mengembangkan sistem pelayanan SKCK online, SIM online, dan aplikasi Polisiku, yang dapat diakses oleh masyarakat melalui internet, tanpa harus datang ke kantor polisi.
4. Melakukan kolaborasi dan sinergi dengan unit polisi lainnya, instansi pemerintah, lembaga swasta, organisasi masyarakat, dan masyarakat sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan kontribusi positif bagi kemajuan bangsa dan negara. Misalnya, dengan bekerja sama dengan Densus 88 AT dalam menangani kasus terorisme, dengan bekerja sama dengan BNN dalam menangani kasus narkoba, dengan bekerja sama dengan TNI dalam menangani kasus perbatasan, dan dengan bekerja sama dengan masyarakat dalam menangani kasus konflik sosial.

### **3.5 Permasalahan-Permasalahan Yang Masih Terjadi dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-government oleh Brimob Polri**

---

<sup>15</sup> Nia Lavinia, 'Tinjauan Kritis Strategi Kontra-Terorisme Dalam Perspektif Feminisme: Studi Kasus Strategi Kontra-Terorisme Indonesia', *Universitas Brawijaya*, 2018.

Implementasi pelayanan publik berbasis e-government oleh Brimob Polri merupakan upaya penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya.

Infrastruktur Teknologi yang Belum Merata Salah satu tantangan utama adalah belum meratanya infrastruktur teknologi di berbagai daerah. Beberapa wilayah di Indonesia, terutama yang berada di daerah terpencil atau sulit dijangkau, masih mengalami keterbatasan akses terhadap internet dan perangkat teknologi yang memadai. Hal ini menghambat optimalisasi e-government, karena masyarakat di wilayah tersebut tidak dapat sepenuhnya mengakses layanan yang disediakan secara online.

Kesiapan Sumber Daya Manusia Kesiapan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kendala signifikan dalam implementasi e-government. Brimob Polri, seperti banyak instansi lainnya, mungkin menghadapi tantangan dalam hal kapasitas dan kompetensi teknis SDM untuk mengelola dan mengoperasikan sistem e-government. Pelatihan dan pengembangan kemampuan teknis bagi personel menjadi penting untuk memastikan bahwa mereka dapat menjalankan tugasnya dengan efektif dalam konteks digital.

Keamanan Data dan Privasi Dalam era digital, keamanan data menjadi isu yang sangat krusial. Implementasi e-government harus disertai dengan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data sensitif dan privasi pengguna. Namun, ancaman terhadap keamanan siber, seperti serangan hacking dan pencurian data, masih menjadi permasalahan yang terus dihadapi. Oleh karena itu, Brimob Polri perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki protokol keamanan yang ketat.

Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat Meski e-government menawarkan kemudahan, masih banyak masyarakat yang belum familiar atau memahami cara mengakses layanan publik secara digital. Minimnya sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan layanan e-government bisa menjadi penghambat utama. Masyarakat yang kurang teredukasi dalam hal ini mungkin lebih memilih layanan tradisional, sehingga tujuan dari penerapan e-government tidak sepenuhnya tercapai.

Birokrasi yang Kompleks Implementasi e-government di Brimob Polri juga dapat terhambat oleh birokrasi yang masih kompleks. Integrasi sistem digital dengan prosedur birokrasi yang ada mungkin menemui hambatan, seperti resistensi perubahan dari internal organisasi atau proses administratif yang lambat. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan reformasi birokrasi yang mendukung transformasi digital secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, meskipun e-government memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tantangan-tantangan di atas perlu diatasi untuk memastikan implementasinya berjalan dengan baik dan memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat.

Meskipun Brimob Polri telah melakukan berbagai upaya reformasi dan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik berbasis *e-government*, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat proses implementasi pelayanan publik tersebut. Beberapa permasalahan yang masih terjadi antara lain adalah:

1. Permasalahan terkait tindak kekerasan dan pelanggaran HAM yang dilakukan oleh Brimob Polri dalam menjalankan tugasnya. Beberapa kasus yang menimbulkan kontroversi dan kritik dari masyarakat dan lembaga HAM, antara lain adalah kasus penembakan mahasiswa Papua di Asrama Mahasiswa Papua di Surabaya pada tahun 2019, kasus penembakan warga di Desa Penajam Paser Utara pada tahun 2020, dan kasus penembakan enam laskar Front Pembela Islam (FPI) pada tahun 2020. Permasalahan ini menunjukkan bahwa Brimob Polri belum sepenuhnya menghormati dan melindungi HAM dalam memberikan pelayanan publik, serta belum sepenuhnya transparan dan akuntabel dalam pertanggungjawaban tindakannya.
2. Permasalahan terkait koordinasi dan komunikasi antara Brimob Polri dengan unit polisi lainnya, instansi pemerintah, lembaga swasta, organisasi masyarakat, dan masyarakat sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa kasus yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian dan ketidaksinambungan dalam koordinasi dan komunikasi, antara lain adalah kasus penangkapan aktivis Papua di Jayapura pada tahun 2019, yang diduga tidak melibatkan koordinasi dengan Polda Papua, kasus penangkapan anggota FPI di Tol Jakarta-Cikampek pada tahun 2020, yang diduga tidak melibatkan koordinasi dengan Polda Metro Jaya, dan kasus penangkapan terduga teroris di Makassar pada tahun 2021, yang diduga tidak melibatkan koordinasi dengan Densus 88 AT12. Permasalahan ini menunjukkan bahwa Brimob Polri belum sepenuhnya kolaboratif dan sinergis dalam bekerja sama dengan pihak-pihak lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta belum sepenuhnya responsif dan partisipatif dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.
3. Permasalahan terkait teknis dan sumber daya dalam penerapan pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri. Beberapa faktor yang menjadi kendala dalam hal ini, antara lain adalah kurangnya infrastruktur TIK yang memadai, seperti jaringan internet, komputer, dan aplikasi, kurangnya keterampilan dan pengetahuan personel Brimob Polri dalam mengoperasikan TIK, kurangnya anggaran dan dana untuk pengembangan dan pemeliharaan TIK, serta kurangnya kesadaran dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*. Permasalahan ini menunjukkan bahwa Brimob Polri belum sepenuhnya mampu memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada, serta belum sepenuhnya mengadopsi praktik-praktik terbaik dari berbagai negara dan daerah dalam penerapan pelayanan publik berbasis *e-government*.

### **3.6 Rekomendasi dan Saran Untuk Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis E-government oleh Brimob Polri**

Peningkatan pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri menjadi semakin penting di era digital ini. *E-government* tidak hanya sekadar mengadopsi teknologi informasi dalam operasional sehari-hari, tetapi juga merancang ulang proses pelayanan untuk lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Brimob Polri, langkah-langkah konkret diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang

diberikan benar-benar memenuhi harapan masyarakat dan selaras dengan kemajuan teknologi.

Salah satu rekomendasi utama adalah meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan e-government. Ini bisa dicapai melalui pengembangan aplikasi mobile yang ramah pengguna, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan yang disediakan oleh Brimob Polri, seperti pengaduan, permohonan izin, atau informasi keselamatan. Selain itu, pelatihan intensif bagi anggota Brimob tentang penggunaan teknologi ini sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang cepat dan akurat.

Selain itu, diperlukan peningkatan dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Brimob Polri dapat memanfaatkan teknologi blockchain untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dalam pengelolaan data dan pelaporan. Dengan adanya transparansi yang lebih baik, kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini akan meningkat. Penggunaan platform media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat juga bisa menjadi alat penting untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan publik dalam proses pengambilan keputusan, serta menyampaikan saran dan keluhan mereka secara langsung.

Terakhir, perlu ada evaluasi rutin terhadap sistem e-government yang diterapkan. Brimob Polri harus terus melakukan penilaian kinerja dan menerima umpan balik dari masyarakat untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan publik berbasis e-government oleh Brimob Polri tidak hanya lebih modern dan efisien, tetapi juga lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang masih terjadi dalam implementasi pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri, maka perlu adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik tersebut agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi pemerintah dan masyarakat. Beberapa rekomendasi dan saran yang dapat diberikan antara lain adalah:

1. Meningkatkan profesionalisme dan demokratisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi Brimob Polri, dengan cara mengedepankan prinsip-prinsip HAM, menghindari tindak kekerasan dan pelanggaran HAM, serta mengikuti prosedur hukum yang berlaku dalam setiap operasi kepolisian. Selain itu, Brimob Polri juga harus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pertanggungjawaban tindakannya, dengan cara memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat kepada masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, serta bersedia diperiksa dan diaudit oleh lembaga-lembaga yang berwenang.
2. Meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri, dengan cara memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, saran, dan keluhan terkait pelayanan publik yang diberikan, serta mengakomodasi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik. Selain itu, Brimob Polri juga harus meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik berbasis *e-government*, dengan cara

memberikan sosialisasi, edukasi, dan fasilitasi yang memadai kepada masyarakat terkait pelayanan publik yang ditawarkan.

3. Meningkatkan koordinasi dan sinergi antara Brimob Polri dengan unit polisi lainnya, instansi pemerintah, lembaga swasta, organisasi masyarakat, dan masyarakat sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *e-government*, dengan cara mengadakan pertemuan, rapat, diskusi, dan konsultasi secara rutin dan berkala, serta membuat kesepakatan dan komitmen bersama terkait pelayanan publik yang diselenggarakan. Selain itu, Brimob Polri juga harus meningkatkan responsifitas dan fleksibilitas dalam berkomunikasi dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dengan cara memberikan informasi yang cepat, mudah, dan terjangkau, serta menggunakan media komunikasi yang sesuai dan efektif.
4. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri, dengan cara meningkatkan infrastruktur TIK yang memadai, seperti jaringan internet, komputer, dan aplikasi, serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan personel Brimob Polri dalam mengoperasikan TIK. Selain itu, Brimob Polri juga harus meningkatkan anggaran dan dana untuk pengembangan dan pemeliharaan TIK, serta mengadopsi praktik-praktik terbaik dari berbagai negara dan daerah dalam penerapan pelayanan publik berbasis *e-government*

#### 4. KESIMPULAN

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji konsep, prinsip, dan asas-asas pelayanan publik berbasis *e-government*, serta untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri sebagai unit pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat. Artikel ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan tertentu, yaitu analisis isi, analisis komparatif, dan analisis normatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data hukum primer, data hukum sekunder, dan data hukum tersier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Brimob Polri telah melakukan berbagai upaya reformasi dan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik berbasis *e-government*, seperti melakukan perubahan secara organisasional, melakukan perbaikan dan pembenahan internal, melakukan kolaborasi dan sinergi dengan pihak-pihak lain, dan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat proses implementasi pelayanan publik tersebut, seperti adanya tindak kekerasan dan pelanggaran HAM, masalah koordinasi dan komunikasi, serta masalah teknis dan sumber daya.

Artikel ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum, dengan memberikan gambaran dan evaluasi mengenai implementasi pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Brimob Polri, serta memberikan rekomendasi dan saran untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik tersebut. Artikel ini juga memberikan manfaat bagi pemerintah, khususnya Brimob Polri, dengan memberikan masukan dan kritik yang konstruktif, serta memberikan inspirasi dan motivasi untuk terus melakukan reformasi dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artikel ini juga memberikan manfaat bagi masyarakat, dengan memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh Brimob Polri, serta memberikan kesempatan dan hak untuk berpartisipasi dan terlibat dalam pelayanan publik tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Doramia Lumbanraja, Anggita, 'Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi', *Administrative Law and Governance Journal*, 3.2 (2020), pp. 220–31, doi:10.14710/alj.v3i2.220-231

Dr. Muhammad Ramdhan, S.P.M.M., *Metode Penelitian* (Cipta Media Nusantara) <[https://books.google.co.id/books?id=Ntw\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=Ntw_EAAAQBAJ)>

Firdaus, Firdaus, and Ferdricka Nggeboe, 'Pengembangan Kapasitas Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21.1 (2021), p. 268, doi:10.33087/jiubj.v21i1.1324

Gioh, Andre, 'PELAYANAN PUBLIK E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA KABUPATEN MINAHASA', *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10.1 (2021) <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/31787>> [accessed 23 August 2024]

Ilmi Usrotin Choiriyah, and Lailul Mursyidah, *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Press, 2020), doi:10.21070/2020/978-623-6833-97-1

Ismail, Grissera Smartty Rachel, 'PERTANGGUNG JAWABAN PIDANA POLISI YANG MENYALAHGUNAKAN NARKOTIKA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 35 TAHUN 2009 TENTANG NARKOTIKA', *LEX PRIVATUM*, 10.5 (2022) <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/42823>> [accessed 23 August 2024]

Lavinia, Nia, 'Tinjauan Kritis Strategi Kontra-Terrorisme Dalam Perspektif Feminisme: Studi Kasus Strategi Kontra-Terrorisme Indonesia', *Universitas Brawijaya*, 2018

Marwa, Lailatul, and Sugi Kuswardijah, 'ANALISA PENERAPAN ETIKA PROFESI DALAM PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI SATBRIMOB: Studi Kasus Pada Satbrimob Polda Jatim', *Ekomania*, 10.2 (2023) <<https://ekomania.stiemahardhika.ac.id/index.php/ekomania/article/view/4>> [accessed 23 August 2024]

Nugroho, Cahyo Adhi, Yasminingrum Yasminingrum, and Widiati Dwi Winarni, 'EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KARTU KEPENDUDUKAN ELEKTRONIK (KTP-EI) PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN Dan Pencatatan Sipil KABUPATEN GROBOGAN TAHUN 2019 DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan)', *MAGISTRA Law Review*, 5.02 (2024)

Ohoiulun, Muhammad Ikhsan Ekawira, and Aris Sunarya, 'Optimalisasi Pelayanan Administrasi Di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah', *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 1.2 (2023), pp. 133–44

Pratidina, Mohammad Ginong, 'Kajian Kriminologis Terhadap Penyerangan Rumah Tahanan (RUTAN) Salemba Mako Brimob Depok Oleh Tahanan Terrorisme', *MAGISTRA Law Review*, 4.02 (2023), doi:10.56444/malrev.v4i02.4217

Rahmadany, Andi Fitri, 'Implementasi Pelayanan Publik berbasis Electronic Government dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13.1 (2021), pp. 118–25, doi:10.33701/jiapd.v13i1.2042

Sellfia, Novy Riesa, Usep Dayat, and Lina Aryani, 'Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta', *KINERJA*, 18.4 (2022), pp. 590-98, doi:10.30872/jkin.v18i4.10363

Tui, Fenti Prihatini, Rosman Ilato, and Andi Yusuf Katili, 'INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9.2 (2022), pp. 254-63, doi:10.37606/publik.v9i2.338

Wiranata, Rio Agustian, and Mutia Evi Kristhy, 'UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI VALUES OF LAW ATAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8.1 (2022), pp. 208-18, doi:10.23887/jkh.v8i1.43906