



RESEARCH ARTICLE

IMPLEMENTASI APLIKASI SMILE POLICE (PANIC BUTTON) DALAM QUICK RESPONSE PELAYANAN MASYARAKAT DI WILAYAH HUKUM POLRES SALATIGA

Implementation of the Smile Police Application (Panic Button) in Community Service Quick Response in the Salatiga District Police Jurisdiction

Habib Fuad Alhafsi¹✉

¹ Akademi Kepolisian Republik Indonesia, Semarang, Indonesia

✉ fuadalfasi27@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemajuan teknologi yang mendukung sistem pelayanan publik, sejalan dengan program ke 2 (dua) promotor polri. Ditanggapi langsung dengan diluncurkannya aplikasi *Smile Police* yang di dalamnya terdapat aplikasi *Panic Button*, yang bertujuan membantu polri dalam pelayanan cepat terhadap laporan dari masyarakat (*Quick Response*). Akan tetapi masyarakat masih banyak masyarakat yang kurang memahami apa itu *Panic Button* serta bagaimana cara menggunakannya. Permasalahan tersebut dituangkan ke dalam rumusan masalah yang menjadi bahan kajian peneliti sehingga dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis kepada peneliti maupun pembaca. Tinjauan kepustakaan dalam penelitian ini terdiri dari kepustakaan penelitian yang diambil dari hasil penelitian terdahulu dan jurnal yang terkait dengan aplikasi *Panic Button* serta kepustakaan konseptual yang menyajikan konsep dan teori sebagai pisau analisis. Konsep yang digunakan yaitu konsep *Panic Button*, Implementasi, *Quick Response* dan konsep Pelayanan publik serta menggunakan teori Difusi inovasi dan Manajemen. Fokus penelitian ini adalah implementasi Aplikasi *Panic Button* dalam *Quick Response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga. Pendekatan yang digunakan peneliti yaitu dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Selanjutnya untuk memperoleh data, peneliti menggunakan sumber data primer yang diperoleh dengan cara wawancara dan observasi serta sumber sekunder yang diperoleh melalui telaah dokumen. Untuk menentukan validitas data, digunakan teknik triangulasi yang selanjutnya dianalisis dengan 3 unsur utama yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian serta pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, Layanan Aplikasi *Panic Button* bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat dengan sistem *Quick Response*. Dari hasil penelitian penerapan *Panic Button* dalam *Quick Response* pelayanan kepada masyarakat salatiga belum berjalan dengan seharusnya, karena disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi penghambat implementasi aplikasi *Panic Button* tersebut.

Kata Kunci: *Implementasi, Panic Button, Quick Response, Pelayanan Masyarakat, Polres Salatiga*

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG MASALAH

Globalisasi mungkin tidak asing lagi di telinga kita, karena dampak yang di timbulkan oleh globalisasi itu sendiri. Suatu negara tidak akan maju bila negara tersebut menutup diri atau menolak akan adanya globalisasi, termasuk Indonesia. Istilah globalisasi sendiri diambil dari kata *globalize* atau *global* yang berarti umum atau universal, atau dalam Bahasa Inggrisnya *globalization* dari kata *globe* yang berarti dunia atau bumi dan *ization* (dalam Inggris) yang berarti proses atau sasi yang berarti proses sehingga ketika dua kata ini digabungkan maka diperoleh arti proses mendunia atau proses sesuatu yang mendunia. Sedangkan globalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “proses masuknya ke ruang lingkup dunia” (KBBI, 22 Februari 2019).

Arus globalisasi yang pesat sangat berpengaruh bagi berbagai bidang kehidupan, khususnya di bidang teknologi informasi. Teknologi informasi sendiri meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi dan pengelolaan informasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan dirasakan semakin canggih bahkan di pelosok-pelosok yang dulunya belum merasakan teknologi pun sekarang bisa menikmati layanan informasi teknologi secara online. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sebenarnya memacu kepada suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai sampai dengan berakhir, kehidupan seperti ini dikenal dengan *e-life*, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Dalam hal ini teknologi menjadi sesuatu yang sangat penting dan vital bagi kehidupan manusia, adapun dampak positif dari perkembangan teknologi informasi yaitu:

1. Mempermudah dan mempercepat akses informasi yang kita butuhkan.
2. Mempermudah dan mempercepat penyampaian atau penyebaran informasi.
3. Mempermudah transaksi perusahaan atau perseorangan untuk kepentingan bisnis.
4. Mempermudah penyelesaian tugas-tugas atau pekerjaan.
5. Mempermudah proses komunikasi tidak terhalang waktu dan tempat.
6. Banyaknya penggunaan teknologi informasi membuka lowongan kerja IT atau jenis lowongan pekerjaan baru lainnya.

Dampak positif dari perkembangan teknologi diatas dimanfaatkan oleh Polri untuk menunjang tugas pokok yang diembannya sesuai dengan pasal 13 UU No 2 Tahun 2002 dijelaskan bahwa tugas pokok Polri adalah:

- a. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. menegakan hukum; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan terhadap masyarakat.

sejalan dengan itu Polri juga membuat program *Grand Strategi* Polri melalui surat keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol SKEP/360/VI/2005 tanggal 10 juni 2005 tentang *Grand strategi* Polri 2005-2015 disebutkan bahwa terdapat tiga tahapan dalam kebutuhan publik terhadap pelayanan Polri yaitu; pertama Tahap *Trust building* (2005-2010) dimana masyarakat cenderung lebih mendambakan rasa aman dan rasa keadilan dari pemerintah, sehingga peningkatan *service quality focus* Polri pada tahap ini yaitu pada kebutuhan tersebut. Kedua tahap *Partnership* (2010-2015), pada tahap kedua ini tingkat kepuasan terhadap rasa aman dan keadilan diharapkan semakin baik, dimana tuntutan masyarakat akan melebar pada manajemen rasa aman dan rasa adil yang akuntabel, transparan, “open” dan patuh pada penegakan hukum (*rule of law*). Dan tahap ketiga yaitu *strive for excellence* (2016-2025), pada

tahap ini kebutuhan masyarakat akan lebih mengharapkan *multi dimensional service quality* yang efektif dan efisien di tengah globalisasi kejahatan yang semakin canggih.

Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi di zaman globalisasi seperti sekarang ini *Grand Strategy* Polri telah masuk pada tahap ketiga yang dimana sasaran perkembangannya diarahkan pada membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul, mewujudkan *good government*, profesionalisme SDM, dan implementasi teknologi. Salah satu upaya Polri dalam mencapai pelayanan publik yang unggul yaitu dengan melalui pelayanan yang berbasis teknologi dan pengetahuan (*tecknologi and knowledge based*) yaitu semaksimal mungkin dalam menggunakan pengetahuan dan teknologi pada semua tingkat pelayanan sesuai dengan tuntutan tugas yang diemban. Kemudian hal tersebut juga dijabarkan kembali dalam program Profesional, modern dan terpercaya (promoter) Polri yang disampaikan dalam *commander wish* KaPolri Jenderal polisi M.Tito Karnavian setelah dilantik menjadi kepala kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai program utama atau prioritas yang akan dilaksanakan oleh Polri.

Promoter ini terdiri atas 10 (sepuluh) program dan 1 (satu) *Quick wins*. Salah satu program dalam promoter Polri yaitu program kedua dari promoter yang berbunyi Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis Teknologi Informasi . Program ini meliputi beberapa kegiatan yaitu pertama layanan publik yang mudah diakses masyarakat, lebih cepat, bebas calo dan berbasis teknologi informasi, kedua menyederhanakan regulasi dan proses pada loket-loket pelayanan yang tidak berbeli-belit, ketiga *Quick response*, dan keempat modernisasi teknologi pendukung pelayanan publik.

Di zaman yang sudah bisa dibilang modern seperti ini pelayanan kepolisian yang menerapkan prinsip *Quick response* sangat dibutuhkan, hal tersebut dikarenakan masih lambatnya laporan atau informasi yang masuk dari masyarakat yang ingin melapor kepihak kepolisian di tambah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang penanganan kejahatan yang terjadi di lingkungannya. Terkait dengan hal tersebut diatas, dalam naskah paparan KaPolda Jateng pada saat *launching* aplikasi *Smile Police* dinyatakan bahwa *Smile Police* merupakan salah satu upaya Polda Jateng dalam mewujudkan dan mengoptimalkan program promoter guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah, cepat, transparan dan berbasis teknologi informasi. Aplikasi ini diresmikan pada tanggal 4 Februari 2017.

Penerapan aplikasi *Smile Police* Polda Jateng juga dirancang untuk mengintegrasikan sistem informasi dan aplikasi yang dibuat dan telah digunakan oleh Polda Jateng dan polres jajaran ke dalam *web-based interface* sesuai dengan kebutuhan Polda Jateng yang terdiri dari 6 (enam) elemen aplikasi layanan kepolisian, salah satunya yaitu *Panic Button*. Aplikasi *Panic Button* ini bisa menjadi solusi bagi warga yang membutuhkan bantuan kepolisian di saat darurat. Aplikasi yang terkoneksi dengan setiap anggota Polri terdekat yang juga menggunakan aplikasi ini dan telah dilengkapi dengan GPS (*global positioning system*) dengan hanya mengetukkan jari beberapa kali di *smartphone*. Aplikasi ini akan segera terkoneksi di *server command center* masing-masing polres di jajaran Jawa Tengah yang sudah memiliki *command center*nya masing-masing. Namun belum banyak masyarakat yang mengunduh atau menggunakan aplikasi tersebut di beberapa kota dan kabupaten di Jawa Tengah, salah satunya di Kota Salatiga. Kota yang memiliki luas wilayah 56.781 km² dengan 4 kecamatan ini memiliki kegiatan masyarakat yang begitu banyak dan padat, tidak terlepas pula rawannya terjadi gangguan kamtibmas. Dan aplikasi ini dapat digunakan untuk membantu masyarakat dalam hal pelaporan ke pihak Polri serta memangkas rumitnya prosedur pelayanan Polri secara manual, atau disebut juga penerapan *quick response* pelayan Polri kepada masyarakat. Bisa

dikatakan bahwa aplikasi *Panic Button* dapat diterapkan dalam *quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.

1.2 Perumusan Masalah

1. Implementasi aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.
2. Untuk menganalisis Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan bagi peneliti dalam pengembangan ilmu kepolisian terkait *Quick response* pelayanan masyarakat melalui aplikasi *Smile Police (Panic Button)* di wilayah hukum Polres Salatiga.
- b. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang dapat dijadikan evaluasi bagi institusi Polri secara umum dan Polres Salatiga khususnya, tentang kebijakan apa yang harus dilakukan dalam penerapan aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat, terutama dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan yang menjadi faktor penghambat implementasi aplikasi *Panic button* dalam *quick response* di Polres Salatiga.

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kepustakaan Penelitian

Kepustakaan penelitian adalah suatu hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Kepustakaan penelitian sebagai literatur yang menyajikan informasi bagi peneliti yang memuat data-data empirik dari hasil penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan bagi penelitian yang dilakukan saat ini. Tujuan dari kepustakaan dalam studi penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Memberitahu pembaca mengenai hasil penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaporkan atau dikerjakan.
- b) Menghubungkan suatu penelitian dengan dialog yang lebih luas dan berkesinambungan tentang suatu topik dalam pustaka, untuk kemudian mengisi dan memperluas penelitian-penelitian sebelumnya.
- c) Sebagai acuan untuk membandingkan hasil penelitian dengan temuan temuan lain.

Adapun penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa PTIK Nunung Farmadi (2018) yang meneliti tentang “APLIKASI SMILE POLICE POLDA JATENG SEBAGAI AKTUALISASI PROGRAM KE II PROMOTER”. Penelitian yang dilakukan mahasiswa Nunung (2018) memiliki maksud untuk mendeskripsikan aplikasi *Smile police* Polda Jateng sebagai aktualisasi program kedua promoter Polri. Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Nunung(2018) adalah dari segi pendekatan kualitatif dan membahas tentang aplikasi *Smile police*. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian Nunung(2018) membahas aplikasi *Smile police* secara umum, sedangkan penulis lebih memfokuskan pada *Panic Button* dalam rangka *quick response* pelayanan masyarakat. Penelitian nunung(2018) melakukan penelitian di Polda Jateng secara umum, sedangkan peneliti melakukan penelitian di wilayah hukum di Polres Salatiga.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rastra(2018) yang meneliti tentang “IMPLEMENTASI LAYANAN E – SKCK UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) SATUAN INTELKAM POLRES BOGOR”. Penelitian yang dilakukan Rastra(2018) memiliki maksud untuk mendeskripsikan penerapan layanan E- SKCK untuk mewujudkan pelayanan prima satuan Intelkam polres Bogor. Persamaan penelitian yang Rastra(2018) lakukan dengan penulis adalah dari segi pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data, serta menggunakan teknik triangulasi dalam validitas data. Sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian Rastra(2018) fokus penelitian pada implementasi layanan E-SKCK sedangkan penulis fokus pada implementasi aplikasi *Panic Button* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga. Tempat penelitian yang dilakukan Rastra(2018) di Polres Bogor sedangkan penulis di Polres Salatiga.
3. Jurnal Dekadea Lantika Nurlea, tahun 2018 dengan judul “INOVASI LAYANAN KEPOLISIAN”. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Inovasi layanan kepolisian dengan studi tentang layanan *Panic Button on hand* untuk masyarakat dilihat dari perspektif pelayanan prima di polres Malang Kota. Hasil penelitian yaitu inovasi layanan *Panic Button on hand* dilihat dari perspektif pelayanan prima telah menunjukkan keberhasilan dengan ditandai adanya standar pelayanan yang telah dijalankan kepada masyarakat. Persamaan dengan penelitian penulis adalah dari segi pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu fokus penelitian dan lokasi penelitian.

Adapun rangkuman penelitian terdahulu agar lebih jelas sebagai berikut:

Tabel 2.1
Rangkuman Penelitian Terdahulu

PENELITI	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN	KEBARUAN
Nunung Farmadi (2018)	1. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif; 2. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, pengamatan, dan telaah dokumen;	1. Tempat penelitian di wilayah polda Jawa Tengah secara umum; 2. Fokus pada aktualisasi aplikasi <i>Smile police</i> pada program ke II promotor.	1. pelaksanaan <i>Smile police</i> dalam layanan publik, terdapat kendala yaitu aspek manajemen, aspek sdm, perencanaan, dan aspek dukungan anggaran serta kendala aspek teknologi.	1. Pelaksanaan penelitian di kota salatiga 2. Fokus penelitian optimalisasi aplikasi <i>Panic Button</i> dalam rangka <i>quick response</i> pelayanan masyarakat.
Rastra(2018)	1. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif; 2. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, pengamatan, dan telaah dokumen; 3. serta menggunakan teknik triangulasi dalam validitas data.	1. Fokus penelitian implementasi layanan E-SKCK untuk mewujudkan layanan prima satuan Intelkam Polres Bogor. 2. lokasi penelitian di Polres Salatiga.	1. Satuan Intelkam Polres Bogor belum bisa mewujudkan pelayanan yang prima (<i>excellent service</i>) dalam implementasi E – SKCK sehingga implementasi E – SKCK satuan Intelkam Polres Bogor ini belum dapat berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari belum tercapainya tujuan dan maksud yang menjadi pedoman	1. Pelaksanaan penelitian di kota salatiga 2. Fokus penelitian optimalisasi aplikasi <i>Panic Button</i> dalam rangka <i>quick response</i> pelayanan masyarakat.

			dalam pelaksanaan E – SKCK.	
Dekadea(2018)	1.Pendekatan Kualitatif	1.Fokus penelitian layanan <i>Panic Button</i> on hand untuk masyarakat dilihat dari perpektif pelayanan prima di polres malang kota 2. lokasi penelitian	1. yaitu inovasi layanan <i>Panic Button</i> on hand dilihat dari perspektif pelayanan prima telah menunjukkan keberhasilan dengan ditandai adanya standar pelayanan yang telah dijalankan kepada masyarakat.	1.Pelaksanaan penelitian di kota salatiga 2.Fokus penelitian optimalisasi aplikasi <i>Panic Button</i> dalam rangka <i>quick response</i> pelayanan masyarakat

Sumber : Penelitian terdahulu, diolah oleh penulis

2.2 Kepustakaan Konseptual

Kepustakaan konseptual sebagai landasan pemikiran bagi peneliti agar penelitian yang dilaksanakan tidak menyimpang, lebih terarah dan memiliki batas-batas tertentu. Landasan tersebut tidak terlepas daripada penggunaan teori dan konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teori dan konsep tersebut harus relevan dengan permasalahan yang diteliti yang kemudian akan digunakan sebagai pisau analisis terhadap temuan-temuan yang diperoleh.

2.2.1. *Smile police (Panic Button)*

Smile police adalah sistem manajemen informasi elektronik untuk mempermudah masyarakat mendapat pelayanan kepolisian dimana saja dan kapan saja. *Smile police* memiliki 6 aplikasi online, salah satunya adalah aplikasi *Panic Button* yang dapat diunduh melalui playstore pada *smartphone* berbasis android. *Panic Button* merupakan aplikasi dengan konsep laporan cepat atau *quick response* untuk mendapatkan penanganan langsung dari polisi, pengguna cukup menekan tombol SOS pada layar *smartphone* minimal tiga kali, secara otomatis aplikasi mengirim pesan darurat yang telah didaftarkan.

Polisi dilokasi terdekat akan segera merespon dan operator akan menugaskan jajaran kepolisian segera menuju lokasi pengguna atau kejadian perkara. *Panic Button* didukung langsung oleh sistem teknologi informasi berupa *command center* yang berada di polres.

2.2.2. Konsep Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “pelaksanaan; penerapan” (KBBI, 29 Januari 2019, URL). Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah

kurikulum yang telah dirancang/didesain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. Menurut Nurdin Usman (2002 : 70) bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Berdasarkan pengertian di atas peneliti memilih konsep implementasi dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan ataupun penerapan aplikasi *Smile police (Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.

2.2.3. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Zeithmal seperti dikutip oleh Agung Kurniawan (2005: 52) menyebutkan terdapat sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam menentukan tolak ukur pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan,
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan,
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan,
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan,
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsives* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun anggota dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari anggota terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - e) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - f) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.2.4. Promoter (*Quick response*)

Sejak dilantik sebagai Kepala Kepolisian Republik Indonesia 13 Juli 2016 lalu, Jenderal Polisi Drs H M Tito Karnavian MA, PhD, mengusung visi “terwujudnya Polri yang makin profesional, modern, dan terpercaya, guna mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong-royong”. Visi tersebut kemudian disederhanakan menjadi slogan “Promoter”, singkatan dari profesional, modern, dan terpercaya.

Penjabaran “Promoter” tersebut yaitu :

1. Profesional: Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.
2. Modern: Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan Almtsus (Alat Material Khusus) dan Alpakam (Alat Peralatan Keamanan) yang makin modern.
3. Terpercaya: Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Terdapat 11 program prioritas Polri dalam promoter yaitu:

1. Pemantapan reformasi internal Polri.
2. Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI.
3. Penanganan kelompok radikal prokekerasan dan intoleransi yang lebih optimal.
4. Peningkatan profesionalisme Polri menuju keunggulan.
5. Peningkatan kesejahteraan anggota Polri.
6. Tata kelembagaan, pemenuhan proporsionalitas anggaran dan kebutuhan Min Sarpras.
7. Bangun kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap Kamtibmas.
8. Penguatan Harkamtibmas (Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat).
9. Penegakan hukum yang lebih profesional dan berkeadilan.
10. Penguatan pengawasan.
11. Quick Wins Polri.

Dalam program kedua Promoter secara umum terdapat empat bentuk kegiatan: (1) layanan publik yang mudah diakses masyarakat, lebih cepat, bebas calo dan berbasis teknologi informasi, dengan kriteria keberhasilan yaitu meningkatnya kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat dan meningkatnya kepuasan masyarakat pada pelayanan Polri . (2) menyederhanakan regulasi dan proses pada loket-loket pelayanan yang tidak berbelit-belit, dengan kriteria keberhasilan yaitu terlaksananya layanan publik yang cepat dan bebas KKN. (3) *Quick response*, dengan kriteria keberhasilan yaitu meningkatnya kepuasan masyarakat atas layanan laporan masyarakat kepada Polri, serta (4) modernisasi teknologi pendukung pelayanan publik, dengan kriteria keberhasilan yaitu terwujudnya pelayanan publik yang mudah dan tidak berbelit-belit dengan berbasis teknologi.

Pada kegiatan nomor 3 (tiga) di atas dapat kita maknai bahwa salah satu faktor keberhasilan dalam penanganan tindak pidana adalah *Quick response* Polri dalamanggapi laporan oleh masyarakat. Keberadaan *Quick response* dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui pelaksanaan tugas umum polisi dalam kecepatan dan ketepatan bertindak sehingga terbangun interaksi positif antara polisi dengan masyarakat.

2.2.5. Teori Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Hal tersebut sejalan dengan pengertian difusi dari Rogers (2014), yaitu *“as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.”* (sebagai proses di mana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial) Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusi menyangkut *“which is the spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate users or adopters.”* (yang merupakan penyebaran ide baru dari sumber penemuan atau kreasi untuk pengguna akhir atau pengadopsi)

Sesuai dengan pemikiran Rogers, dalam proses difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu:

- (1) Inovasi; gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang itu. Konsep 'baru' dalam ide yang inovatif tidak harus baru sama sekali.
- (2) Saluran komunikasi; alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber paling tidak perlu memperhatikan (a) tujuan diadakannya komunikasi dan (b) karakteristik penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.
- (3) Jangka waktu; proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (a) proses pengambilan keputusan inovasi, (b) keinovatifan seseorang: relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.
- (4) Sistem sosial; kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama

Dalam penelitian ini, teori difusi inovasi digunakan sebagai alat dalam pembahasan persoalan yang pertama yakni Gambaran aplikasi *Smile police (Panic Button)*.

2.2.6. Teori Manajemen

Teori manajemen yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen George Terry. Menurut George Terry terdapat 3 alasan utama mengapa manajemen dibutuhkan, yaitu agar dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut, kemudian untuk menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran dan kegiatan yang bertentangan dari pihak di dalam organisasi tersebut, lalu agar pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi tersebut efektivitas dan efisien.

Selanjutnya dalam teori manajemen George Terry terdapat unsur-unsur yang mempengaruhi dalam pelaksanaan manajemen itu sendiri. Hal ini disebut sebagai alat-alat (tools) dalam manajemen. Yang termasuk dalam alat-alat manajemen antara lain:

- a. *Man* (SDM), dalam manajemen faktor manusia merupakan yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan juga yang melaksanakan proses untuk mencapai

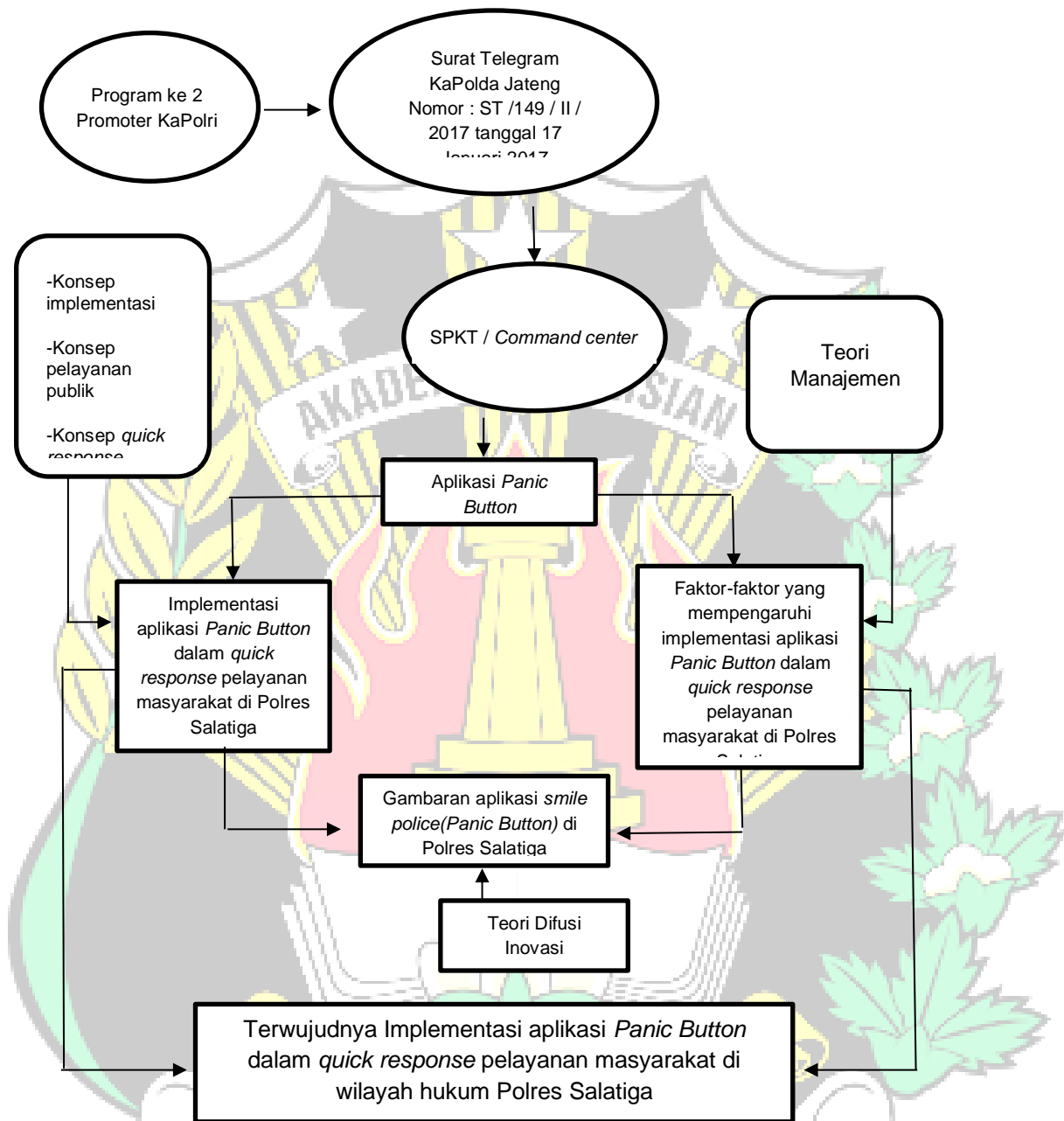
tujuan tersebut. Tanpa adanya manusia maka tidak akan adanya proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja.

- b. *Money* (uang), merupakan suatu unsur yang tidak bisa diabaikan, karena uang sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam organisasi. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tool*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.
- c. *Material* (bahan), terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang baik, selain yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.
- d. *Methods* (metode), dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode-metode kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai pertimbangan kepada sasaran, fasilitas yang tersedia, waktu, uang dan kegiatan organisasi. Perlu dipahami meski metode baik tetapi orang yang melaksanakan tidak mengerti dengan metode tersebut maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian upaya dan usaha yang utama dalam manajemen tetaplah manusia itu sendiri.

A. 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam setiap penelitian diperlukan untuk menentukan aspek-aspek yang diteliti yang memiliki hubungan dengan kerangka teoritis secara empiris dan membatasi ruang lingkup penelitian sehingga arah penelitian menjadi jelas. Pada dasarnya kerangka berpikir merupakan bagian terpenting dalam suatu penelitian, karena akan memperjelas konsep-konsep atau alur pemikiran yang akan diuraikan dan merupakan bahasan operasional, yang berisikan pemikiran peneliti, dan disajikan ke dalam bentuk bagan.

Aplikasi *Panic Button* merupakan hasil tanggapan lanjutan KaPolda Jateng terhadap Program kedua Promoter KaPolri, melalui Telegram KaPolda Jateng Nomor : ST /149 / II / 2017 tanggal 17 Januari 2017 KaPolda Jateng meluncurkan aplikasi *Smile police* yang dimana salah satu aplikasinya adalah *Panic Button*. Aplikasi *Smile police* (*Panic Button*) merupakan aplikasi yang berbasis *quick response* dan dapat digunakan dalam pelayanan masyarakat. Dalam implementasinya ada faktor-faktor pendukung maupun penghambat pelaksanaan aplikasi *Panic Button*, baik internal maupun eksternal.



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Berpikir

METODE

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Teknis Penyusunan dan Pembimbingan Skripsi Taruna Akademi Kepolisian, pendekatan penelitian dapat dilakukan melalui pendekatan kuantitatif atau pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan penelitian kuantitatif berarti bahwa peneliti memfokuskan diri pada data kuantitatif, yaitu data yang direkam secara numerikal (angka) sedangkan pendekatan kualitatif peneliti menghimpun data kualitatif yaitu yang direkam secara naratif atau dalam bentuk pernyataan-pernyataan.

Pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif, karena untuk mendapatkan gambaran yang seluas-luasnya mengenai aplikasi *smile police(panic button)*. Di samping itu pendekatan penelitian yang sesuai dan tepat membantu mempermudah dalam pelaksanaan penelitian dan pemahaman isi tulisan.

Pemilihan metode bukan berdasarkan keinginan atau selera tetapi argumentasi mengapa peneliti menggunakan suatu metode, bukan metode yang lain. Dalam hal ini disesuaikan dengan permasalahan serta pendekatan dan sifat (tujuan) penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, yang digunakan untuk menjelaskan atau menganalisis fenomena penerapan aplikasi *Smile Police(Panic Button)* serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah obyek penelitian pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus yang dipilih peneliti pada skripsi ini adalah implementasi aplikasi *Smile Police(Panic Button)* dalam *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di wilayah hukum Polres Salatiga.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ilmiah ini mengambil sumber data atau informasi dari informan yang berkompeten sehingga data atau keterangan yang didapatkan merupakan suatu data yang akurat dan benar-benar sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan atau lokasi penelitian. Sumber data/informasi terbagi menjadi 2 bagian, yaitu sumber data primer dan sekunder.

3.4.1 Sumber Data Primer

Sumber Data Primer dalam penelitian ini adalah :

1. KaPolres Salatiga tentang gambaran umum Polres Salatiga,
2. KaBag Ops Polres Salatiga tentang gambaran umum system command center yang mengawaki program aplikasi *smile police (panic button)*,
3. Kasat Intel Polres Salatiga yang memberikan informasi gambaran umum atau Intel dasar Polres Salatiga,

4. Anggota Bag Ops Polres Salatiga dalam penerapan aplikasi smile police (panic button) di wilayah hukum Polres Salatiga,
5. Kanit reserse Polres Salatiga dalam koordinasi piket reskrim dengan Command Center,
6. Korban atau masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi smile police (panic button).
7. Masyarakat Salatiga guna mencari tahu eksistensi aplikasi smile police (panic button)
8. Pelaku tindak pidana yang ada di Polres Salatiga.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

1. Album Data Kejahatan Bag Min Reskrim Polres Salatiga sebagai sumber informasi mengenai data kejahatan di wilayah Polres Salatiga.
2. Intel Dasar Polres Salatiga sebagai sumber informasi mengenai gambaran umum wilayah salatiga, kerawanan-kerawanan yang terjadi di salatiga, kependudukan, dan pencatatan sipil.
3. Data laporan Command Center Polres Salatiga sebagai sumber informasi tentang laporan penggunaan aplikasi smile police (panic button) yang masuk di command center.
4. Buku laporan bulanan command center tentang laporan yang masuk melalui aplikasi panic button.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, teknik observasi dan studi dokumen.

3.5.1 Wawancara

Secara umum yang dimaksud wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan, sepihak, berhadapan dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan. Ada dua jenis wawancara yang dapat dilakukan dalam kaitannya dengan pengumpulan data yaitu : (1) wawancara terpimpin (*guided interview*) yang juga dikenal dengan sebutan/istilah wawancara berstruktur atau wawancara sistematis. (2) wawancara tidak terpimpin (*un-guided interview*) yang juga dikenal dengan sebutan/istilah wawancara tidak berstruktur atau wawancara bebas.

Teknik wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan cara melakukan wawancara secara mendalam dengan sumber yang telah direncanakan sebelumnya.

Sebelum melakukan wawancara, terlebih dahulu kita harus menyiapkan pedoman wawancara. Fungsi dari pedoman pedoman wawancara tersebut adalah sebagai pedoman tentang informasi apa saja yang dibutuhkan dan apa saja yang ditanyakan kepada informan, mengantisipasi kemungkinan lupa terhadap pokok-pokok persoalan yang ditanyakan dalam penelitian dan agar wawancara dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

3.5.2 Teknik Observasi

Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengamati objek penelitian secara langsung yang dilakukan dilapangan dari mulai pengumpulan data atau *input* kemudian diolah, sampai menghasilkan informasi atau *output*. *Output* yang dihasilkan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

3.5.3 Studi Kepustakaan

Cara terakhir yang dipakai dalam mengumpulkan data yaitu studi kepustakaan atau studi dokumen. Cara ini berupa pengumpulan data dan informasi dari sumber sekunder yaitu data laporan yang masuk melalui aplikasi *panic button*, buku lapbul *command center* Polres Salatiga, Data Tindak Pidana di Salatiga.

3.6 Validitas Data

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik triangulasi yang meliputi Triangulasi Sumber, Metode, dan Teori. Triangulasi sumber yaitu dengan mengumpulkan data sejenis dari beberapa sumber yang ada. Triangulasi Metode yaitu mengumpulkan data sejenis dengan menggunakan teknik atau pengumpulan data yang berbeda. Triangulasi Teori digunakan untuk menginterpretasikan data sejenis. (Akademi Kepolisian, 2016)

3.7 Teknik Analisis Data

Teknis analisa data menggambarkan rencana peneliti tentang bagaimana data diolah dan interpretasi dilaksanakan sehingga menghasilkan simpulan-simpulan tertentu. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisa data kualitatif. Menurut Miles dan Hubermann (1985) sebagaimana dikutip Sugiyono (2016: 91), bahwa ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles dan Hubermann, 1985).

3.7.1 Reduksi Data

Tidak semua data yang diperoleh selama penelitian digunakan untuk mendukung dalam pemecahan masalah penelitian karena data tersebut beragam, ada yang relevan dengan masalah yang dianalisis dan data yang tidak relevan dengan masalah yang diteliti. Dalam arti lain Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. (Sugiyono, 2016:92). Dari data yang telah direduksi ini selanjutnya diolah dan disajikan sesuai dengan kenyataan dilapangan.

3.7.2 Sajian Data

Sajian data adalah suatu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan penelitian. Sajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. (Sugiyono, 2016:95) Melalui sajian data, peneliti dapat memahami hal yang terjadi secara sistematis dan dalam bentuk keseluruhan sajiannya.

3.7.3 Penarikan simpulan

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan simpulan. simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2016:99). Penarikan simpulan ini hanya dapat dilakukan setelah proses pengumpulan data berakhir, dari simpulan yang telah diambil selanjutnya peneliti melakukan verifikasi kembali dengan cara merujuk pada permasalahan yang ada dan membandingkan dengan data yang berhasil di kumpulkan dilapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

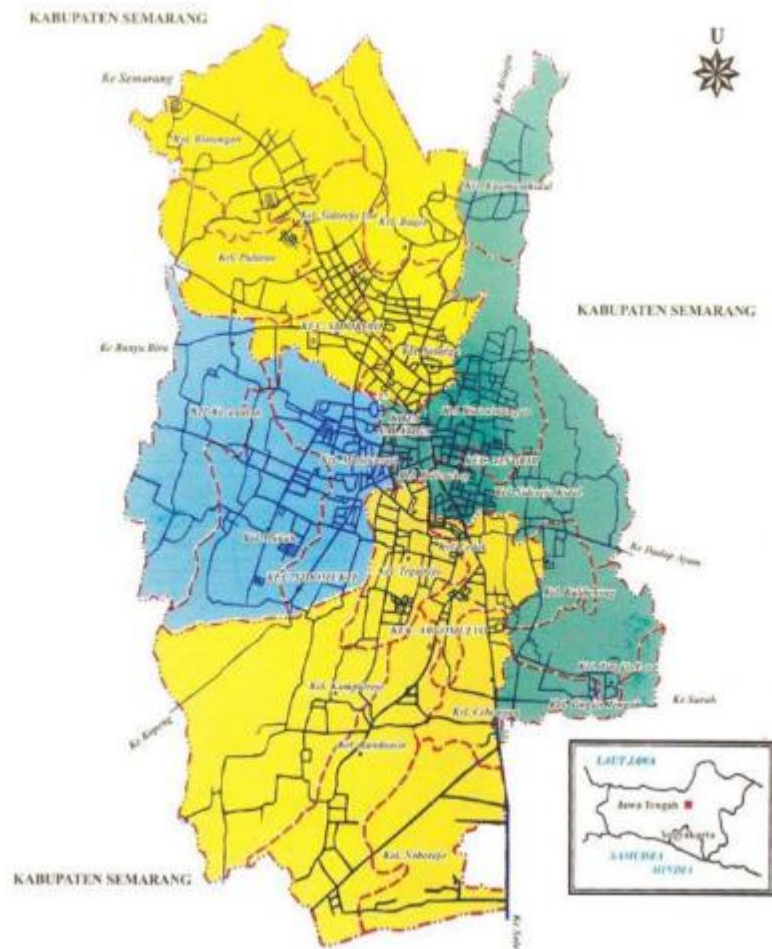
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Fokus Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Daerah Kota Salatiga

Kota Salatiga. Berikut adalah peta dari Kota Salatiga:

Gambar 4.1
Peta Kota Salatiga



Sumber : Intel Dasar Polres Salatiga 2019

4.1.1.1. Geografi

1. LETAK KOTA SALATIGA

- a) Secara Astronomis
Kota Salatiga terletak antara 007.17.17" sampai 007.17.23" LS dan antara 110.27.56,81" dan 110.32.4.64" BT
- b) Secara Morfologis
Berada di daerah kaki gunung Merbabu dan gunung-gunung kecil lainnya : Gajah Mungkur, Telomoyo, Payung Rong.

- c) Secara Administrasi
Kota Salatiga terletak di tengah-tengah Wilayah kabupaten Semarang

2. LUAS DAERAH

A. Wilayah Kota Salatiga	: 56.781 km ²
B. Wilayah Kecamatan Argomulyo	: 2.003.000 km ²
a) Kelurahan Noborejo	: 320.000 Ha
b) Kelurahan Cebongan	: 110.000 Ha
c) Kelurahan Randuacir	: 610.000 Ha
d) Kelurahan Ledok	: 168.000 Ha
e) Kelurahan Tegalrejo	: 166.000 Ha
C. Wilayah Kecamatan Tingkir	: 1.054,851 km ²
a) Kelurahan Tingkir Tengah	: 134,539 Ha
b) Kelurahan Tingkir Lor	: 105,080 Ha
c) Kelurahan Kalibening	: 91,180 Ha
d) Kel. Sidorejo Kidul	: 398,080 Ha
e) Kel. Kutowinangun Kidul	: 131.251 Ha
f) Kel. Kutowinangun Lor	: 149.854 Ha
g) Kel. Gendongan	: 55,350 Ha
D. Wilayah Kecamatan Sidomukti	: 1.145,850 km ²
a) Kelurahan Kecandran	: 399,200 Ha
b) Kelurahan Dukuh	: 377,150 Ha
c) Kelurahan Kalicacing	: 78,730 Ha
d) Kel. Mangunsari	: 290,770 Ha
E. Wilayah Kecamatan Sidorejo	: 1.624,718 km ²
a) Kelurahan Pulutan	: 237,100 Ha
b) Kelurahan Blotongan	: 423,800 Ha
c) Kelurahan Sidorejo Lor	: 271,600 Ha
d) Kelurahan Salatiga	: 202,000 Ha
e) Kelurahan Bugel	: 294,370 Ha
f) Kelurahan Kauman Kidul	: 195,850 Ha

3. PEMBAGIAN WILAYAH ADMINISTRASI

Secara administrative, Kota Salatiga dibagi menjadi 4 wilayah, yaitu Kecamatan Sidorejo, Kecamatan Argomulyo, Kecamatan Sidomukti dan Kecamatan Tingkir.

4. BATAS

Wilayah Kota Salatiga berbatasan dengan beberapa Desa yang masuk dalam Wilayah Kabupaten Semarang. Batas-batas tersebut adalah sebagai berikut:

- 1). Sebelah Utara
Kecamatan Pabelan : Desa Pabelan, Desa Pejaten.
Kecamatan Tuntang : Desa Kesongo, Desa Watu Agung.
- 2). Sebelah Timur
Kecamatan Pabelan : Desa Ujung-ujung, Desa Sukoharjo, Desa Glawan.
Kecamatan Tenganan : Desa Bener, Desa Tegal Waton.
- 3). Sebelah Selatan
Kecamatan Getasan : Desa Sumogawe, Desa Samirono.
Kecamatan Tenganan : Desa Patemon, Desa Karang Duren.

- 4). Sebelah Barat
Kecamatan Tuntang : Desa Candirejo, Desa Jombor, Desa Sraten, Desa Gedangan.

4.1.1.2. Demografi

- a. JUMLAH PENDUDUK KOTA SALATIGA TAHUN 2018 : 188.928 JIWA
b. RINCIAN DATA JUMLAH PENDUDUK MENURUT KELOMPOK UMUR DAN KELAMIN

Table 4.1
Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan kelamin

NO	POK UMUR	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	KET
1	2	3	4	5	6
1	0 - 4	7,326	6,912	14,238	
2	5 - 9	6,961	6,556	13,517	
3	10 - 14	6,468	6,263	12,731	
4	15 - 19	8,254	8,667	16,921	
5	20 - 24	9,652	9,588	19,240	
6	25 - 29	7,639	7,609	15,248	
7	30 - 34	7,033	7,087	14,120	
8	35 - 39	6,573	6,893	13,466	
9	40 - 44	6,457	6,895	13,352	
10	45 - 49	5,777	6,619	12,396	
11	50 - 54	5,845	6,476	12,321	
12	55 - 59	5,150	5,523	10,673	
13	60 - 64	3,297	3,421	6,718	
14	65+	5,994	7,993	13,987	
	JUMLAH	92,426	96,502	188.928	

- c. DATA KEPADATAN PENDUDUK

Table 4.2
Kepadatan penduduk

No	Kecamatan	Luas Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepadatan perkm ²
1	Argomulyo	18.526	44.693	2.412
2	Tingkir	10.549	44.024	4.173
3	Sidomukti	11.459	43.055	3.757
4	Sidorejo	16.247	57.156	3.518
	JUMLAH	56.781	188.928	3.327

d. LAJU PERTUMBUHAN DAN SEX RATIO PER KECAMATAN

Table 4.3
Pertumbuhan dan sex ratio per kecamatan

NO	KECAMATAN	LK	PR	JUMLAH	SEX RATIO
1	Argomulyo	21.995	22.698	44.693	96,90
2	Tingkir	21.553	22.471	44.024	95,91
3	Sidomukti	21.193	21.862	43.055	96,94
4	Sidorejo	27.685	29.471	57.156	93,94

e. JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS PEKERJAAN

Table 4.4
Jumlah penduduk menurut jenis pekerjaan

NO	LAPANGAN PEKERJAAN	JUMLAH	PERSEN	KET
1	Pertanian	6.533	5,05	
2	Pertambangan dan Pengegalian	155	0,05	
3	Industri	22.453	31,80	
4	Listrik, Gas, dan Air	490	0,57	
5	Konstruksi	7.255	13,99	
6	Perdagangan, Hotel dan Restoran	23.442	13,11	
7	Angkutan, Pergudangan dan komunikasi	3.499	5,91	
8	Lembaga keuangan, Real Estate, Persewaan dan Jasa Perusahaan	3.903	9,46	
9	Jasa kemasyarakatan, sosial dan perusahaan.	18.232	20,64	
	Jumlah	85.961	100	

4.1.1.3. Sosial Ekonomi

Kondisi sosial ekonomi wilayah Kota Salatiga dalam hal perdagangan pada umumnya perdagangan menengah keatas masih didominasi oleh WNA, sedangkan pedagang pribumi dari menengah kebawah. Banyaknya PKL (Pedagang Kaki Lima) yang cukup banyak di Kota Salatiga bisa menjadi acuan gambaran ekonomi di kota ini. Belum lagi pusat perekonomian di Kota Salatiga lebih banyak berada di pasar-pasar tradisional ataupun toko - toko menengah kebawah. Bisa dilihat dari table yang di dapat penulis dari intel dasar Polres Salatiga.

4.1.1.4. Kamtibmas

Peningkatan jumlah penduduk kota Salatiga tidak diimbangi dengan lapangan pekerjaan yang cukup sehingga berpotensi akan terjadinya ledakan pengangguran maupun sempitnya lapangan kerja serta akan mengalami peningkatan pada gangguan kamtibmas karena faktor ekonomi. Ditambah dengan Kerawanan ekonomi/tidak stabilnya harga

kebutuhan pokok masyarakat karena Kota Salatiga merupakan sentra/pusat perekonomian dari masyarakat Kabupaten Semarang dan kabupaten Magelang sehingga berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat Salatiga yang pada akhirnya memperburuk situasi kamtibmas di kota Salatiga terutama dalam hal kejahatan konvensional. Bisa dilihat dari intel dasar Polres Salatiga berikut yang menyatakan bahwa kejahatan konvensional dominan atas kejahatan lainnya, dan kejahatan konvensional yang paling menonjol adalah kejahatan yang memerlukan respon yang cepat dari pihak polri sehingga dapat memangkas jarak waktu yang selama ini menjadi kendala polri dalam menyelesaikan kejahatan konvensional ini.

- 1). **Data Kejadian Kriminalitas**
Data Perbandingan Kejahatan Berdasarkan Golongannya

Table 4.5**Perbandingan kejahatan berdasarkan golongannya**

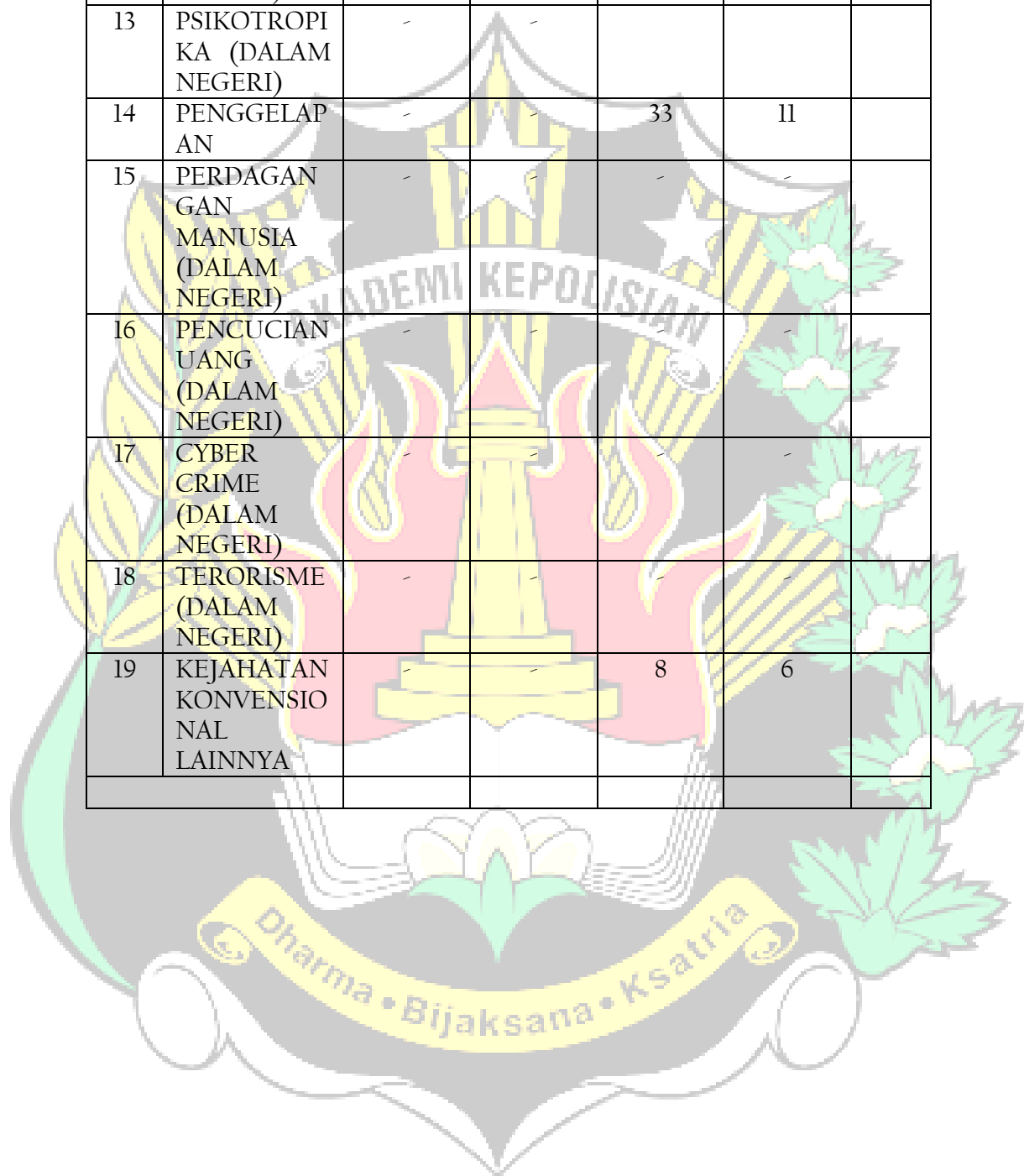
NO	JENIS KEJAHATAN	2017		JAN S/D OKT 2018	
		L	S	L	S
1	KEJ KONVENSIONAL	108	84	193	78
2	KEJ TRANSNASIONAL	-	-	-	-
3	KEJ THDP KEKAYAAN NEGARA	-	-	-	-
4	KEJ BERIMPLIKASI KONTINJENSI	-	-	-	-
5	KEJ HAM	-	-	-	-
JUMLAH		108	84	193	78

- 2). **Kejahatan Konvensional**

Table 4.6**Kejahatan Konvensional**

NO	KASUS	2017		JANUARI S/D OKT 2018		KET
		LAPOR	SELESAI	LAPOR	SELESAI	
1	CURRAT	40	30	19	10	
2	CURRANMOR	27	6	60	11	
3	CURRAS	2	4	5	4	
4	CURI BIASA	52	26	22	12	
5	PEMBUNUHAN	-	-	-	-	
6	PENCABULAN	-	-	3	2	
7	PENIPUAN	54	8	7	3	
8	PENCULIKAN	-	-	-	-	
9	PENGANIAYAAN	-	-	9	5	

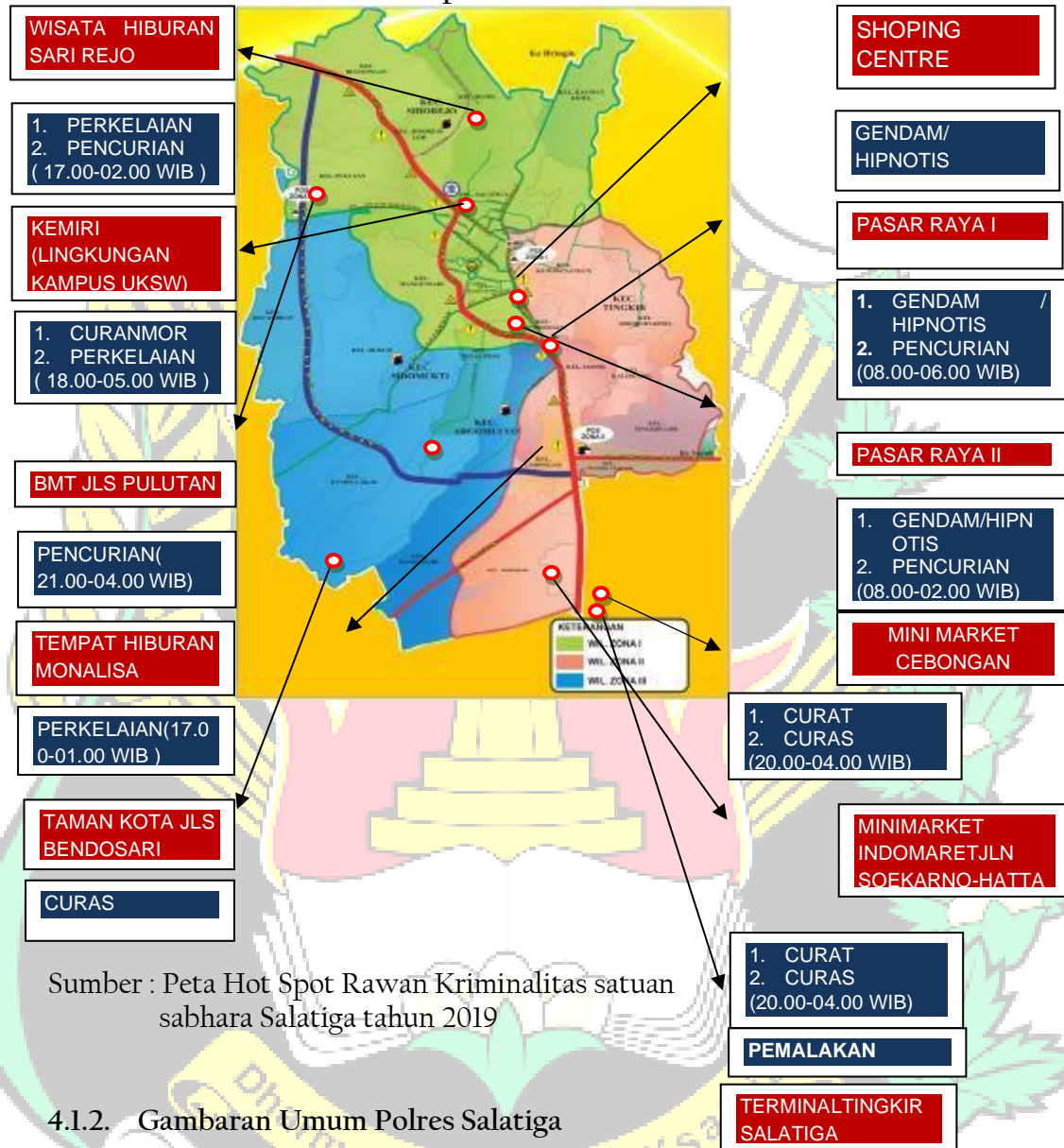
10	PERJUDIAN	10	16	3	3	
11	KDRT	-	-	5	5	
12	NARKOTIKA (DALAM NEGERI)	-	-			
13	PSIKOTROPIKA (DALAM NEGERI)	-	-			
14	PENGGELAPAN	-	-	33	11	
15	PERDAGANGAN MANUSIA (DALAM NEGERI)	-	-			
16	PENCUCIAN UANG (DALAM NEGERI)	-	-			
17	CYBER CRIME (DALAM NEGERI)	-	-			
18	TERORISME (DALAM NEGERI)	-	-			
19	KEJAHATAN KONVENSIONAL LAINNYA			8	6	



Berikut peta hot spot rawan kriminalitas:

Gambar 4.2

Peta Hot Spot Rawan Kriminalitas



Sumber : Peta Hot Spot Rawan Kriminalitas satuan sabhara Salatiga tahun 2019

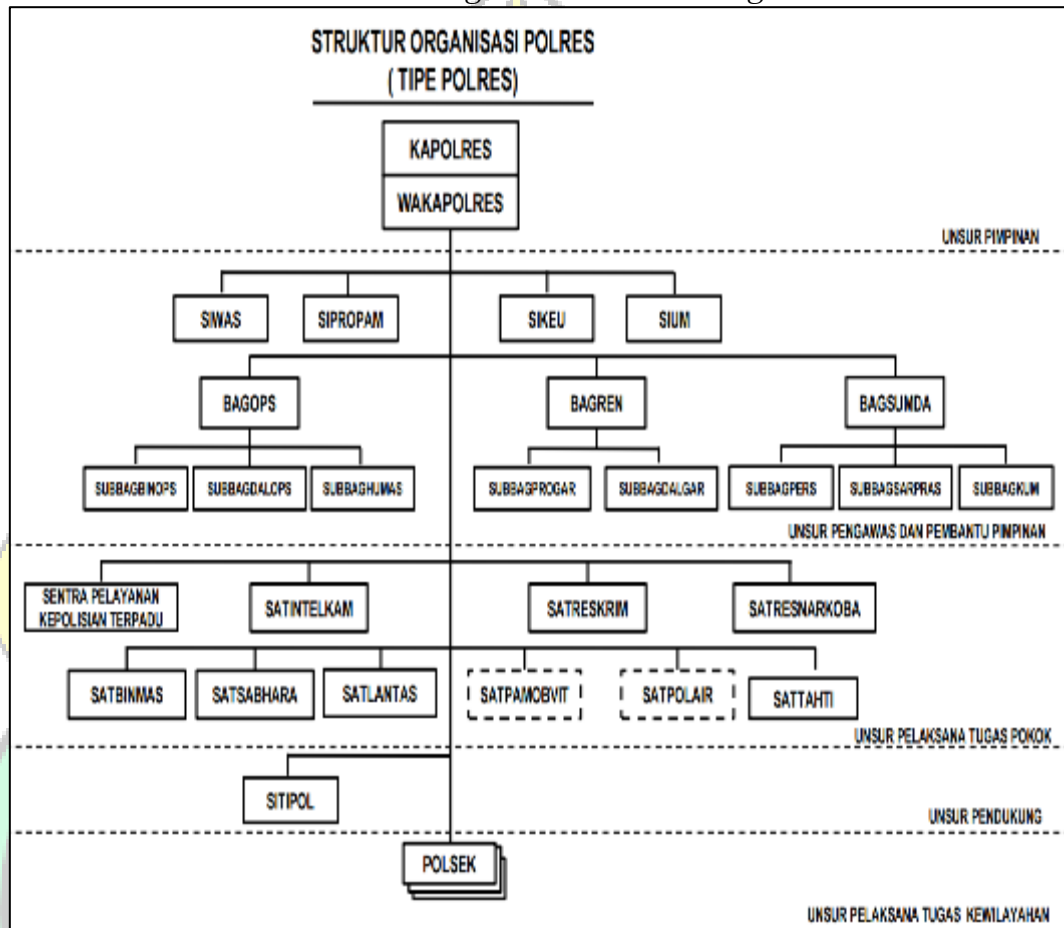
4.1.2. Gambaran Umum Polres Salatiga

Polres Salatiga merupakan bagian dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah yang mengemban tugas pokok Polri yakni sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Polres Salatiga dipimpin oleh seorang Kapolres yang berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP). Wilayah hukum Polres Salatiga memiliki cakupan wilayah yang tidak terlalu luas karena di apit oleh wilayah kabupaten semarang. Karena apabila dilihat dari jumlah polsek, Polres Salatiga hanya memiliki polsek sebanyak 4 polsek yang meliputi 4 Kecamatan.

Polres Salatiga merupakan salah satu polres dengan klasifikasi “D” karena Polres Salatiga berada di Kabupaten dan bertipe “D” berdasarkan dengan Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 Pasal 4 ayat 2 huruf “D”. Pada pelaksanaannya Polres pada pelaksanaan tugas dan wewenangnya berada di bawah Kapolda sesuai Pasal 1 ayat 5 Peraturan Kapolri Nomor 23

tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. Pelaksanaan tugasnya, Polres Salatiga memiliki struktur organisasi dalam menjalankan tugas kepolisian. Berikut struktur organisasi personel sebagaimana tersebut dalam gambar 4.3 di bawah ini:

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Polres Salatiga



Sumber : Perkap NO 23 Tahun 2010

Gambaran *Sistem Informasi command center* Polres Salatiga

Command center Polres Salatiga sebagai wadah / sistem pelayanan kepolisian terpadu berbasis teknologi informasi di bawah kendali SPKT Polres Salatiga dan bertanggung jawab kepada KABag Ops Polres Salatiga dalam rangka layanan elektronik yang dikemas dalam program terobosan kreatif berupa *Smile police*, Polisiku, Simadu (Sistem Informasi Keamanan Terpadu), *Call Center* 110 yang meliputi aplikasi berbasis internet.

Menurut Surat Telegram Kapolda Jateng Nomor : ST / 149 / 1 / 2017 tanggal 17 Januari 2017 tentang *Command Center* Polda Jateng dalam pelaksanaan tugasnya *Command Center* meliputi semua kegiatan yang didukung oleh SDM (petugas operator), perangkat keras serta pirantinya yang pengoprasionalnya merupakan terobosan kreatif berbasis teknologi informatika elektronik (TIE) meliputi jaringan internet / media sosial program *smile police* (sistem manajemen informasi layanan elektronik) terdapat aplikasi : *panic button*, *E-bhabin*, *E-Complain*, *E-learning*; program Simadu (Sistem Informasi Layanan Terpadu); aplikasi media

sosial internet (*instagram, telegram, twitter, facebook, sms, whatsapp*), polisiku, layanan *Call Center* 110, media elektronik lainnya.

Adapun tugas pokok *command center* meliputi:

- a. Pelayanan *Command center* Polres Salatiga adalah merupakan unsur pelayanan kepada masyarakat dan membantu pimpinan dalam tugas pemeliharaan situasi Kamtibmas melalui jaringan elektronik media Sosial internet yang berada dibawah kendali Kapolres.
- b. Pelayanan *Command center* bertugas melaksanakan kegiatan pembinaan dan penyuluhan masyarakat, pengawasan terhadap penggunaan media sosial internet, guna meningkatkan kesadaran dan ketaatan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan dalam menggunakan Media sosial internet sehingga dapat terpeliharanya situasi kamtibmas yang aman, nyaman, tertib, kondusif.
- c. Membuat laporan pengadministrasian setiap harinya juga tiap bulannya dan Perawatan, pemeliharaan jaringan perangkat / peralatan serta inventaris pendukung tugas pelayanan *Command center* Polres Salatiga, petugas Operator *Command center* kegiatannya jelajah jejaring dunia maya Media Sosial internet meliputi sbb :
 - Program Komunikasi Pelayanan Media Sosial elektronik Simadu (Sistem Keamanan Terpadu) :
termasuk pelayanan Telegram, Instagram, Twitter, Whatsapp, Facebook, SMS.
 - Program Komunikasi Media Sosial elektronik Smile police (Panik Buton, E- Bhabin, E- Complain, E-learning, dlsb)
 - Program Pelayanan Polisi Call Center 110
 - Program Komunikasi Media Sosial elektronik POLISIKU
 - Program Komunikasi elektronik IMM (Inteljen Media Menejemen)
 - Program Komunikasi elektronik Tribrata News

Jumlah personil pelayanan *Command center* sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari:

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1) Perwira | : 1 (satu) orang |
| 2) Personil operator | : 3 (tiga) orang |
| 3) Personil teknisi | : 2 (dua) orang |

Dengan sistem piket dibagi dalam 3 plug. Dimana dalam 1(satu) hari hanya satu operator yang bertugas dibantu oleh operator pendamping serta perwira operator.

Gambar 4.5
Daftar hadir operator *Command center*

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH JAWA TENGAH RESOR SALATIGA				DAFTAR HADIR PERSONIL COMMAND CENTER POLRES SALATIGA PERIODE BULAN : Januari 2019																														
NO	NAMA	PANGKAT	NRP	TANGGAL																														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	SINGGIH DARYATMO	BRIGADIR	81041183	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	C. IRVAN ADJHI H	BRIPDA	94060758	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	DUNAL S	BRIPKA	85120515	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Salatiga, Januari 2019
COMMAND CENTER POLRES SALATIGA
KOORDINATOR

KOMARI
IPDA NRP 61030630

Sumber : Laporan bulanan *command center* Polres Salatiga

4.2. Gambaran Aplikasi *Smile police*(*Panic button*)

Smile police adalah sistem manajemen informasi elektronik untuk mempermudah masyarakat mendapat pelayanan kepolisian dimana saja dan kapan saja. *Smile police* memiliki 6 aplikasi *online*, salah satunya adalah aplikasi *panic button* yang dapat diunduh melalui *playstore* pada *smartphone* berbasis *android* dan berbasis *Web*. *Panic button* merupakan aplikasi dengan konsep laporan cepat atau *quick respon* untuk mendapatkan penanganan langsung dari polisi, pengguna cukup menekan tombol SOS pada layar *smartphone* minimal tiga kali, secara otomatis aplikasi mengirim pesan darurat yang telah didaftarkan.

Polisi dilokasi terdekat akan segera merespon dan operator akan menugaskan jajaran kepolisian segera menuju lokasi pengguna atau kejadian perkara. *Panic button* didukung langsung oleh sistem teknologi informasi berupa *command center* yang berada di polres. Aplikasi *Panic button* memiliki dasar hukum yaitu:

- a. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pasal 15 ayat (1) huruf (j), bahwa guna melaksanakan tugas pokoknya Polri menyelenggarakan pelayanan pusat informasi;
- b. Undang - Undang No : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- c. Undang - Undang No : 19 Tahun 2016 tentang Informasi Transaksi Eletronik
- d. Peraturan Kapolri Nomor 20 Th 2014 tentang Layanan Polri Call Center I10
- e. Surat Telegram Kapolda Jateng Nomor : ST /149 / II / 2017 tanggal 17 Januari 2017 tentang *Command center Smile police*
- f. Program Kerja Polres Salatiga TA 2018.

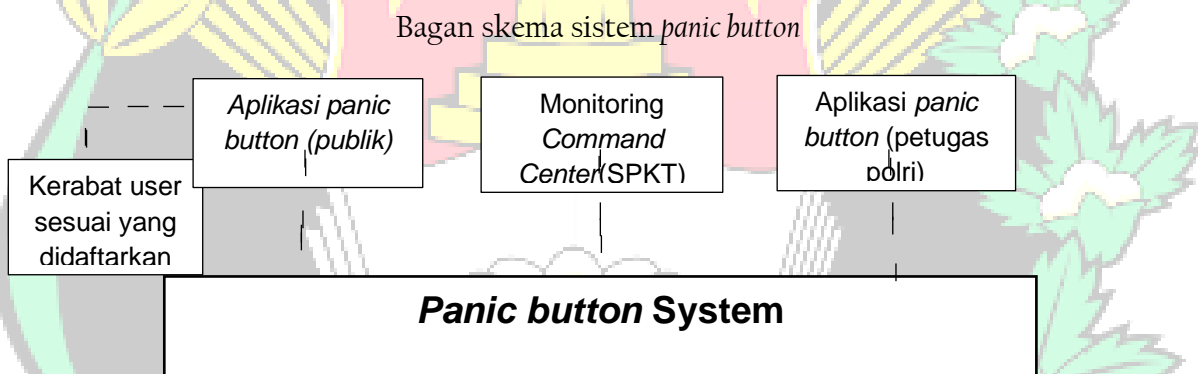
Aplikasi *panic button*, adalah aplikasi pertama dalam *smile police* polda jateng sebagai aplikasi layanan publik yang dapat dimanfaatkan oleh user (masyarakat) dalam memberikan informasi mengenai kondisi atau keadaan darurat (*emergency*). Berdasarkan wawancara penulis dengan informan (operator *panic button* sdr. Hidayat muchtar, 21 Februari 2019) dijelaskan bahwa:

Panic button adalah aplikasi layanan kepolisian berbasis teknologi informasi guna memberikan pelayanan secara cepat (*quick response*) kepada user (masyarakat) yang sedang dalam ancaman bahaya. Lebih lanjut bahwa aplikasi *panic button* ini merupakan implementasi dari program prioritas promotor yang kedua yang dicanangkan oleh Kapolri yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI.

Adapun alasan atau latar belakang diluncurkannya aplikasi *panic button* menurut informan (perwira operasional *panic button* ipda Komari, 21 Februari 2019) menjelaskan bahwa:

Panic button adalah salah satu elemen dari program *smile police* yang diluncurkan oleh kapolda Jateng sebagai penjabaran program promotor kapolri yang kedua yaitu peningkatan layanan public yang mudah bagi masyarakat dan berbasis TI. Aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam pelaporan kejadian tindak pidana ataupun dalam keadaan darurat dengan memperhitungkan kecepatan waktu dan efektifitas kinerja anggota polri di lapangan.

Dijelaskan pula oleh informan bahwa aplikasi *panic button* terdiri dari aplikasi *panic button* untuk publik (masyarakat) atau user yang juga terhubung dengan kerabat yang didaftarkan oleh user, aplikasi *panic button* untuk petugas polri dan monitoring yang berada di *command center* polres yang dalam cara kerjanya saling terkait satu sama lain (wawancara ipda komari, 21 Februari 2019). Adapun skema sistem *panic button* yang didapat dari wawancara tersebut sebagai berikut:



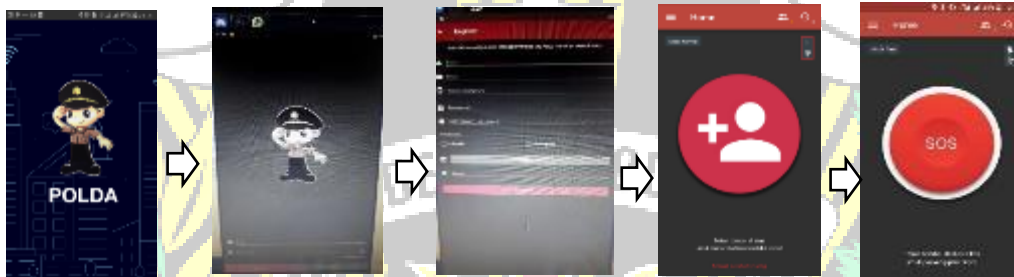
Lebih lanjut menurut hasil wawancara penulis dengan informan (operator aplikasi *panic button* briptu kurnelius irvan, 21 Februari 2019) menerangkan bahwa :

Aplikasi *panic button* dapat diunduh di *playstore* ataupun di *website* polda jawa tengah dengan nama “*smile police* polda jawa tengah” lalu pilih elemennya dengan nama “publik *panic button*” untuk masyarakat dan “*panic button* anggota polri” untuk anggota polri. Setelah mengunduh bisa langsung melakukan registrasi dan mengkonfirmasi email yang didaftarkan lalu pengunduh bisa langsung login.

Adapun mekanisme pengguna dalam menggunakan aplikasi *panic button* sebagai berikut: setelah masyarakat mengakses aplikasi *panic button*, untuk dapat login user harus

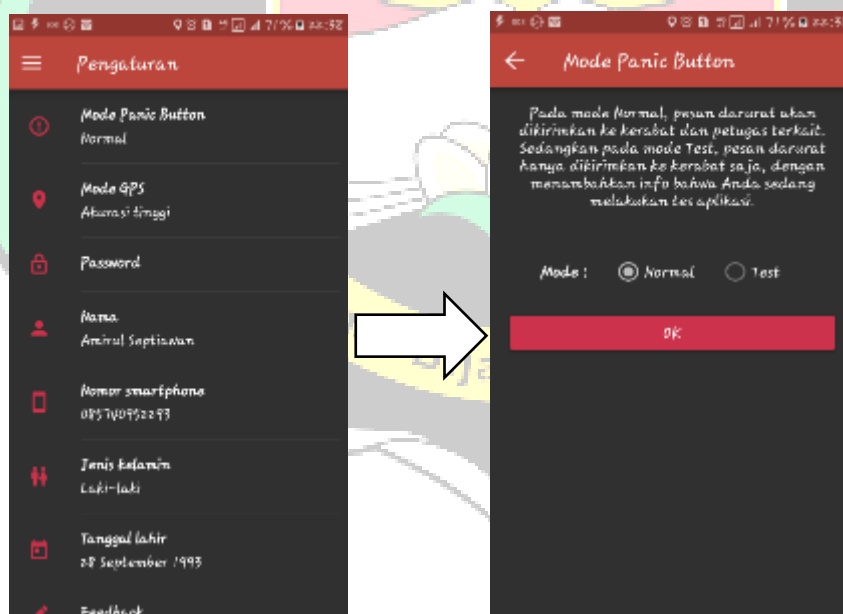
melakukan registrasi dengan menggunakan alamat email dan *password* serta mengisi data pribadi di tiap-tiap kolom yang disediakan meliputi nama, alamat, jenis kelamin, tanggal lahir, email, nomor handphone, dan mengisi *password* untuk masuk, setelah melakukan registrasi maka user akan memperoleh konfirmasi melalui email dan user bisa dapat langsung login dengan *account* yang telah terdaftar. Berikut tampilan aplikasi tersebut:

Gambar 4.6
Alur registrasi aplikasi *panic button*



Sesuai gambar diatas setelah melakukan registrasi user dapat menambahkan nomor kontak kerabat dengan menginput nama dan nomor handphone, dengan tujuan apabila user mengklik tombol SOS maka notifikasi juga akan diterima oleh kerabat yang telah terdaftar dalam bentuk short message atau SMS. Dalam aplikasi *panic button* sendiri juga terdapat dua mode yaitu mode normal dan mode test, pada mode normal pesan darurat akan dikirimkan kepada kerabat, monitoring *command center* polres dan petugas terdekat. Sedangkan pada mode test, pesan darurat hanya dikirimkan ke kerabat saja yang disertai info bahwa pengguna sedang melakukan test aplikasi.

Gambar 4.7
Mode pada aplikasi *panic button*

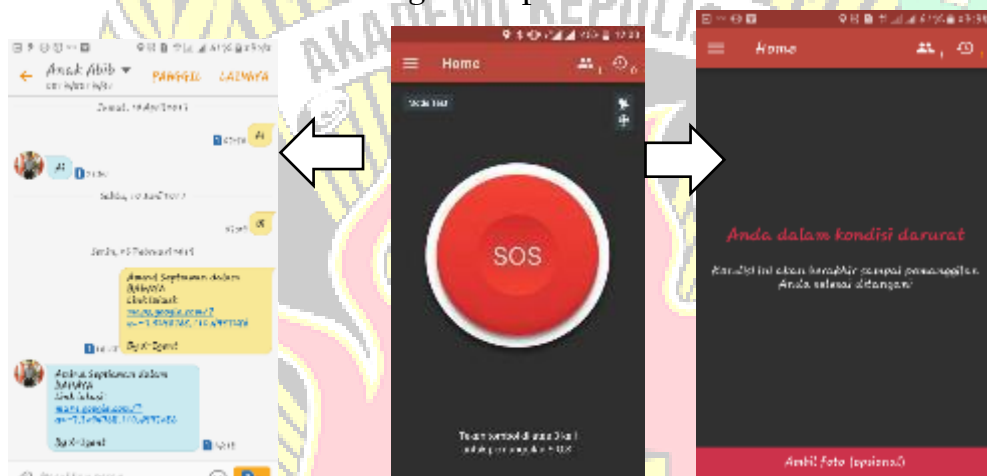


Selanjutnya untuk memanfaatkan layanan panggilan darurat, maka user yang telah mengaktifkan aplikasi *panic button* dapat membuka aplikasi pada *handphone* dan menekan

tombol “SOS” sejumlah tiga kali sehingga pesan darurat akan terkirim ke monitoring *command center* yang ada di Polres Salatiga dan petugas kepolisian terdekat yang dalam mode status tugas yang juga telah mengunduh aplikasi *panic button* serta notifikasi ke kerabat yang telah didaftarkan di aplikasi *panic button* user. Pesan yang terkirim ke monitoring *command center* dan petugas polri akan disertai dengan posisi (lokasi) pengirim pesan darurat berdasarkan google map, sedang kerabat menerima SMS serta link lokasi pengirim pesan darurat.

Apabila petugas polri terdekat yang menerima notifikasi pesan darurat telah manangani (mendatangi lokasi) dan melaporkan melalui aplikasi maka kerabat pengguna aplikasi juga akan menerima notifikasi SMS yang memberitahukan bahwa user pengguna layanan panggilan darurat sudah dalam kondisi aman.

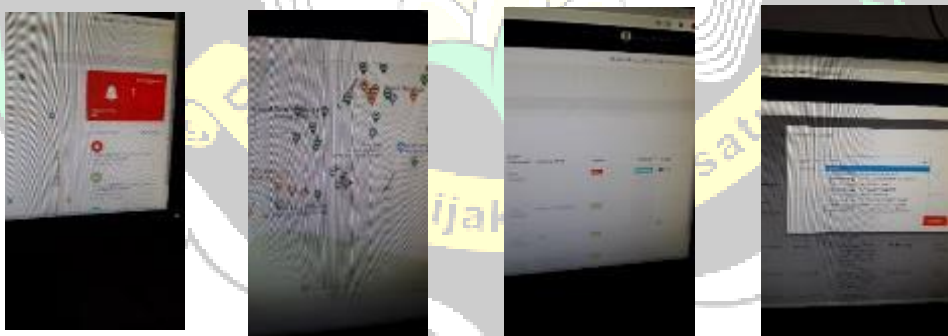
Gambar 4.8
Pengiriman pesan SOS/ darurat



SMS ke kerabat

Aplikasi di *handphone*

Gambaran di monitoring *command center*



Sesuai dengan pemikiran Rogers (2014), dalam proses difusi Inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu:

- (1) Inovasi; gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang.
- (2) Saluran komunikasi; alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima.

- (3) Jangka waktu; proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu.
- (4) Sistem sosial; kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama
 Dalam penelitian ini, teori difusi inovasi digunakan sebagai alat dalam pembahasan perumusan masalah yang pertama yakni gambaran *Smile police(Panic button)*.

1. **Inovasi**

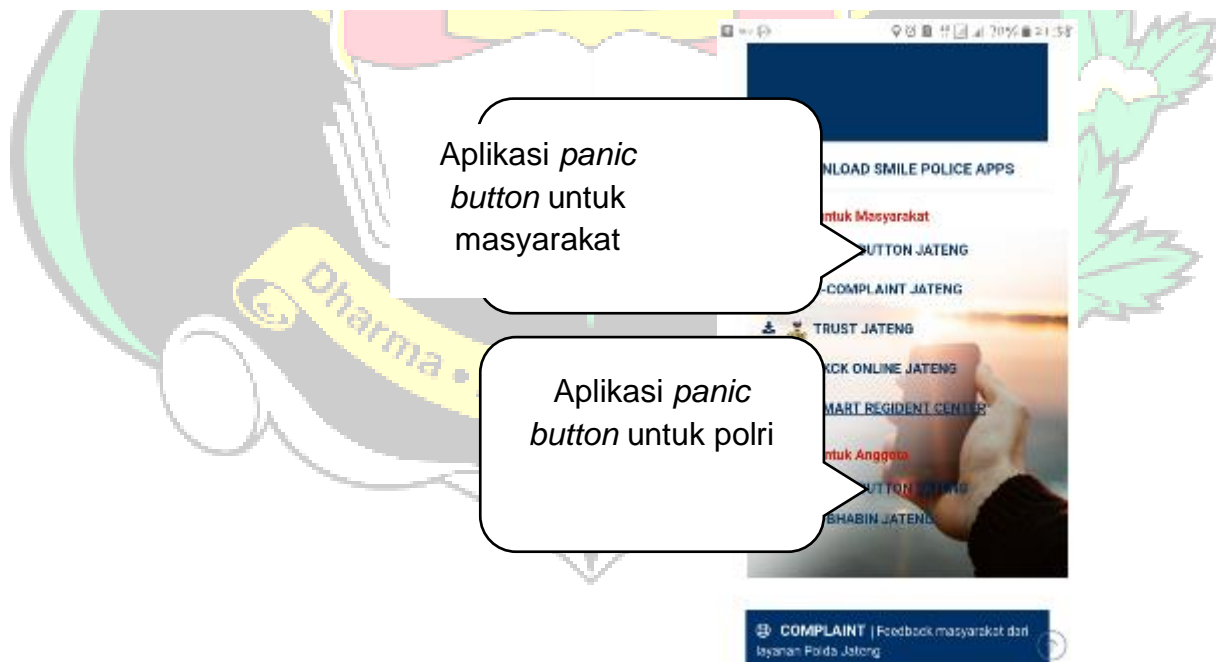
Dalam hal ini yang menjadi inovasi dalam penggunaan aplikasi *smile police(panic button)* terdiri dari:

a) **Aplikasi**

Aplikasi *panic button* yang dapat diunduh melalui *playstore* pada *smartphone* berbasis *android* atau pun melalui web di internet yang bisa diakses melalui semua jenis *smartphone*. *Panic button* merupakan aplikasi dengan konsep laporan cepat atau *quick response* untuk mendapatkan penanganan langsung dari polisi, pengguna cukup menekan tombol SOS pada layar *smartphone* minimal tiga kali, secara otomatis aplikasi mengirim pesan darurat yang telah didaftarkan.

Polisi dilokasi terdekat akan segera merespon dan operator akan menugaskan jajaran kepolisian segera menuju lokasi pengguna atau kejadian perkara. *Panic button* didukung langsung oleh sistem teknologi informasi berupa *command center* yang berada di polres. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis memang benar aplikasi ini dapat di download melalui Web yaitu di “*smile police polda jateng*” lalu dapat mengunduh aplikasi *panic button*, aplikasi ini terdiri dari dua kategori, yaitu untuk anggota dan untuk masyarakat. Seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.9
Tampilan aplikasi melalui Web



Tetapi untuk pengunduhan melalui *playstore* sudah tidak ada lagi atau sudah tidak berjalan lagi, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan (operator pendamping sdr Hidayat Muchtar, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Aplikasi *panic button* sekarang ini hanya bisa di download dari Web saja, untuk dari *playstore* mulai tahun 2018 akhir mengalami kendala. Saya tidak tau kendalanya apa, tapi yang jelas bisa didownload dari Web.

Dari penemuan penulis tentang *Quick response* pelayanan kepada masyarakat dengan aplikasi *panic button* di Polres Salatiga memang benar adanya, pengguna hanya perlu memencet tombol SOS sebanyak tiga kali maka polisi terdekat akan mendatangi pengguna dan pesan SOS juga sampai ke monitoring *command center* Polres Salatiga serta terkirimnya SMS yang berisi pesan darurat kepada kerabat yang sudah didaftarkan di aplikasi tersebut. Itu semua dapat digambarkan melalui mekanisme kerja aplikasi *panic button* seperti gambar dibawah:

Gambar 4.10



Pernyataan diatas diperkuat oleh wawancara dengan operator *command center* (Briptu Kurnelius Irvan, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Aplikasi *panic button* ini memiliki mekanisme kerja yang sangat baik dan efektif, karena pelayanan yang diberikan sangat cepat. Masyarakat tidak perlu datang ke polres untuk melaporkan kejadian tindak pidana apalagi dalam keadaan darurat, cukup tekan tolbol SOS sebanyak tiga kali saja. Polisi terdekat yang juga mengunduh aplikasi ini akan datang ke TKP, dan kami yang dari *command center* pun meresponnya untuk langsung berkoordinasi dengan SPKT agar masyarakat atau pengguna bisa langsung dapat pelayanan dari kami.

b) Sarana dan pra sarana yang membantu

Aplikasi *panic button* ini berada di bawah *command center* Polres Salatiga yang memiliki fasilitas atau sarana pendukung berupa:

1. Lcd 60 ins sejumlah 1 unit
2. Lcd 40 ins sejumlah 5 unit
3. Lcd 32 ins sejumlah 1 unit
4. Pc sejumlah 5 unit
5. Server sejumlah 1 unit
6. Ac sejumlah 2 unit
7. Printer sejumlah 1 unit
8. Ups sejumlah 5 unit
9. Pesawat telephoneCall center 110 sejumlah 3 unit
10. Meja sejumlah 8 unit
11. Kursi sejumlah 6 unit

Dari penelitian yang penulis lakukan semua sarana diatas memiliki kualitas yang baik dan dalam kondisi yang baik juga. Serta pra sarana internet didalam Polres Salatiga yang baik dan sangat mendukung aplikasi *panic button*. Data diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan (perwira operator *command center* (Ipda Komari, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Semua sarana dan prasarana di *command center* ini dalam kondisi baik dan terawat. Bila ada kerusakan langsung kita laporkan atasan biar segera diperbaiki. Internet dipolres sendiri baik, sinyalnya bagus, bila ada kendala itu dari jaringan pengguna sendiri, karena biasanya sinyal di Salatiga sendirikan tidak semuanya bagus, ada beberapa tempat yang masih jelek sinyalnya. Tapi akhir-akhir ini kendala utamanya pra sarana aplikasinya sendiri, sering mengalami gangguan dari pusat.

Sarana dan prasarana yang ada sangat mempengaruhi kinerja aplikasi *panic button*, karena cara kerja aplikasi ini sangat bergantung pada hal tersebut. Dari hasil penelitian penulis kendala utama dalam pengoperasian aplikasi *panic button* dalam hal sarana dan prasarana adalah sinyal di kota Salatiga dan sistem aplikasi *panic button* itu sendiri.

c) Metode atau cara penggunaannya

Metode atau cara penggunaan aplikasi *panic button* ini sebenarnya sangat mudah, dari hasil penelitian yang penulis lakukan cara penggunaannya sebagai berikut:

- (1) Pastikan smartphone memiliki layanan internet
- (2) Download aplikasi di Web “*smile police polda jateng*” lalu klik download pada aplikasi “*panic button*”
- (3) Masuk keaplikasi dan laksanakan pendaftaran dengan mengisi data yang disediakan
- (4) Verifikasi pendaftaran dengan email
- (5) Setelah diverifikasi login dengan user name dan password yang telah didaftarkan
- (6) Pada layar utama ada tombol SOS, tekan tiga kali maka aplikasi akan beroperasi sesuai dengan mekanisme kerjanya.

2. Saluran komunikasi

Saluran komunikasi adalah alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam menyebarkan inovasi penggunaan aplikasi *panic button* bertujuan agar masyarakat kota salatiga mengetahui mengenai aplikasi ini dan mengetahui cara

penggunaannya. Namun pada kenyataannya dari hasil yang penulis temukan terkait dengan sosialisasi aplikasi *panic button* ini di kota Salatiga masih sangat minim. Berdasarkan wawancara dengan salah satu operator *command center* Polres Salatiga (briпка donal , 24 Februari 2019) menyatakan bahwa:

Masih banyak masyarakat yang belum tau aplikasi ini, mungkin karena kurang sosialisasi dari polres. Karena mereka lebih sering laporan secara manual, tidak dengan aplikasi ini. Padahal aplikasi ini sangat efektif bila digunakan. Jadi penggunaan aplikasi ini sangat minim, bahkan tahun 2019 saja belum ada yang menggunakan, awal peluncuran banyak tetapi setelah itu sangat berkurang drastis.

Tidak hanya itu dari hasil wawancara penulis dengan tukang parkir di salah satu pasar di kota Salatiga (sdr didi, 24 Februari 2019) menyatakan bahwa:

Saya belum tau aplikasi itu, baru dengar. Tidak ada sosialisasi dari polres, kalau ada kejahatan laporannya langsung saja ke polres atau polsek terdekat. Atau biasa ada masyarakat yang telpon ke kantor polisi.

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan minimnya sosialisasi pihak Polres Salatiga tentang aplikasi *panic button* sendiri.

3. Jangka Waktu

Dalam melakukan sebuah inovasi salah satu faktornya adalah jangka waktu, mulai dari perencanaan sampai dengan penggunaan inovasi tersebut. Dalam wawancara dengan Kabag Ops Polres Salatiga (Kompol Sairi, SH, 25 Februari 2019) menyatakan bahwa:

Aplikasi ini awalnya dari Surat Telegram Kapolda Jateng Nomor : ST /149 / II / 2017 tanggal 17 Januari 2017 tentang *Command center Smile police* kemarin, sebagai tanggapan dari program Promoter yang dicanangkan oleh pak Kapolri. Aplikasi ini diluncurkan ke semua polres jajaran polda Jateng. Setelah beroperasi beberapa bulan banyak kendala dari sistem sendiri ataupun faktor eksternal lainnya. Tapi sempat baik lagi, dan terakhir dapat kendala lagi awal tahun ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa memang inovasi penggunaan aplikasi ini dari awal tahun 2017 dan langsung diluncurkan tidak lama setelah itu. Dari jangka waktu tersebut sangat wajar bila aplikasi ini tidak sempurna dan mengalami banyak kendala.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terkait dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini yang termasuk dalam sistem sosial penggunaan aplikasi *panic button* ini di Polres Salatiga mulai dari Kapolres, wakapolres, kabagops, kabagsumda, KaSPKT, operator *command center*, operator pendamping, serta petugas piket masing-masing fungsi dibawah SPKT. Kapolres, wakapolres, kabag ops, dan kabag sumda merupakan pimpinan dalam sistem sosial ini, sementara anggota atau petugas *command center* merupakan pelaksana langsung dalam inovasi ini yaitu:

- 1) Perwira : 1 (satu) orang
- 2) Personil operator : 3 (tiga) orang
- 3) Personil teknisi : 2 (dua) orang

- 4) Operator : 1 (satu) orang
pendamping

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu perwira operator *command center* (Ipda Komari, 21 februari 2019) menyatakan bahwa:

Secara kuantitas jumlah personel sebenarnya sangat kurang karena *command center* ini bukan hanya mengurus aplikasi *panic button* itu sendiri, tapi ada aplikasi-aplikasi lainnya, seperti call center 110 dan lain-lain. Tetapi karena penggunaan aplikasi *panic button* sendiri yang sangat minim oleh masyarakat, jadi tidak efektif bila banyak operator disini. Ditambah secara kualitas personel kita sangat tidak mendukung, operator yang saat ini bertugas belum ada yang mendapat pelatihan tentang aplikasi ini, jadi pengetahuan mereka tentang aplikasi ini sangat minim. Anggota yang dapat pelatihan sudah dimutasikan semua ke Polres lain.

Dari hasil wawancara diatas bahwa secara kuantitas maupun kualitas unsur pelaksana langsung aplikasi *panic button* di Polres Salatiga belum dikatakan baik atau masih sangat minim.

Gambaran aplikasi *smile police(panic button)* sebagai *Quick response* pelayanan masyarakat di wilayah hukum Polres Salatiga berdasarkan teori difusi inovasi menurut Rogers (1961) memiliki 4 unsur yakni inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Dari keempat unsur tersebut unsur jangka waktu bersifat netral artinya, tidak bisa diubah atau ditingkatkan. Untuk unsur inovasi memiliki banyak faktor pendukung atau kelebihan dari aplikasi *panic button* ini, tetapi juga memiliki kendala yang perlu diperbaiki dan menjadi perhatian pimpinan Polres Salatiga.

Sedangkan faktor saluran komunikasi dan sistem sosial menjadi unsur yang lebih bersifat menghambat aplikasi *panic button* ini berjalan di Polres Salatiga, perlu adanya evaluasi dari pimpinan dan mendapat perhatian lebih.

4.3. Implementasi Aplikasi *Smile police(panic button)* dalam *Quick response* pelayanan Masyarakat di Polres Salatiga

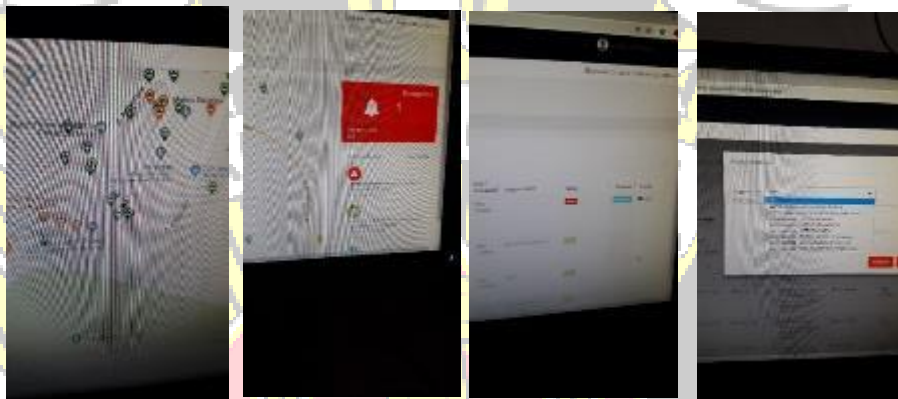
Aplikasi *panic button* yang berada di Polres Salatiga pada penerapannya dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal, jaringan dan sistem informasi (*website*). Maka penulis menggunakan teori pelayanan publik menurut Zeithmal yang dikutip dari Agung Kurniawan (2005) sebagai pisau analisis untuk menjawab apakah implementasi aplikasi *panic button* sudah terlaksana dengan baik apa belum di Polres Salatiga.

Menurut Zeithmal seperti dikutip oleh Agung Kurniawan (2005: 52) menyebutkan terdapat sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam menentukan tolak ukur pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
Penampilan operator *command center* Polres Salatiga baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Polres Salatiga yaitu, bagi anggota Polri tetap menggunakan pakaian dinas sedangkan untuk operator pendukung menggunakan pakaian bebas rapi berkerah.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
Tempat atau ruangan yang digunakan dalam pengoperasian aplikasi *panic button* adalah *Command center* Polres Salatiga, dengan fasilitas tempat duduk yang nyaman dan ac (*air conditioner*) untuk operator yang bertugas mengawaki *command center* Polres Salatiga.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mekanisme proses pelayanan penggunaan aplikasi *panic button* ini sangat mudah, karena ketika user atau masyarakat pengguna aplikasi *panic button* menekan tombol SOS sebanyak tiga kali maka akan ada alarm yang berbunyi di *command center* dan pihak operator langsung memeriksa laporan darurat tersebut dan langsung menugaskan petugas terdekat dan SPKT Polres Salatiga untuk bergerak ke lokasi tempat di tekannya tombol SOS oleh pengguna aplikasi *panic button*. Seperti pada gambar dibawah:

Gambar 4.11
 Tampilan layar *command center* Polres Salatiga



tetapi yang bermasalah terdapat pada pelayanan pendaftaran akun aplikasi *panic button* tersebut. Setelah melakukan registrasi akun, maka user akan dapat balas di email yang telah didaftarkan berupa persetujuan atau verifikasi email, tetapi saat ini itu menjadi kendala karena banyaknya pendaftar yang tidak menerima email balasan tersebut, sehingga tidak dapat melanjutkan ke proses login. Pernyataan tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dengan operator pendamping aplikasi *panic button* (sdr Hidayat Muchtar, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Itu salah satu permasalahan yang kita dapat, permasalahan proses tersebut sudah ada sejak 2018 akhir, kita pihak operator di sini tidak mengetahui kendalanya apa, karena itu yang mengurusnya pihak polda, kita hanya pengoperasiannya saja.

- d. kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

petugas atau aparatur dalam hal ini yaitu operator *command center* Polres Salatiga. Operator memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan yaitu:

Gambar 4.12
Jadwal Piket Operator

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
RESOR SALATIGA

DAFTAR HADIR PERSONIL COMMAND CENTER POLRES SALATIGA
PERIODE BULAN : Januari 2019

NO	NAMA	PANGKAT	NRP	TANGGAL																																
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	SINGGIH DARYATMO	BRIGADIR	81041183																																	
2	C. IRVAN ADJHI H	BRIPDA	94060758	-																																
3	DUNAL S	BRIPKA	85120515	-																																

Salatiga, Januari 2019
COMMAND CENTER POLRES SALATIGA
KOORDINATOR

KOMARI
IPDA NRP 61030630

Sumber : Laporan bulanan *command center* Polres Salatiga

Operator yang bertugas selalu hadir pada saat hari ketika dia piket, yang menjadi perhatian penulis adalah sifat disiplin yang masih kurang dari operator dalam hal sering meninggalkan ruangan *command center* tidak pada waktu seharusnya, ditambah jumlah operator yang hanya satu dari anggota polres dan satu operator pembantu.

- e. kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan pemohon dalam hal ini adalah pengguna aplikasi *panic button* menggunakan sistem pendaftaran di aplikasi tersebut, jadi tidak perlu mengantri, tetapi kendalanya saat ini yaitu susahnya konfirmasi untuk verifikasi *email* setelah mengisi form pendaftaran. Ketika verifikasi itu tidak sampai ke pendaftar maka pendaftar tidak bisa melakukan login ke aplikasi tersebut.
 - f. penggunaan alat bantu dalam pelayanan
 - alat bantu dalam pelayanan aplikasi *panic button* di Polres Salatiga yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *command center* Polres Salatiga yaitu berupa:
 1. Lcd 60 ins sejumlah 1 unit
 2. Lcd 40 ins sejumlah 5 unit
 3. Lcd 32 ins sejumlah 1 unit
 4. Pc sejumlah 5 unit
 5. Server sejumlah 1 unit
 6. Ac sejumlah 2 unit
 7. Printer sejumlah 1 unit
 8. Ups sejumlah 5 unit
 9. Pesawat telephoneCall center 110 sejumlah 3 unit
 10. Meja sejumlah 8 unit
 11. Kursi sejumlah 6 unit
 12. Koneksi internet yang sangat baik
 13. Antivirus tiap-tiap PC
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
Kecermatan petugas dalam hal ini adalah operator *panic button* dalam melayani yaitu dengan selalu mengawasi monitor aplikasi *panic button* yang berada di layar LCD.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
Dalam pelayanan aplikasi *panic button* di Polres Salatiga memiliki standar pelayanan dalam bentuk SOP (standar operasional prosedur). Berikut SOP *panic button* di Polres Salatiga:

Gambar 4.13
Standar Operasional Prosedur *Panic Button*

 KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH RESOR SALATIGA SPKT		Nomor SOP /PANIBUTTON/2019/RESOLTG Tgl Persebutan FEBRUARI 2019 Tgl Revisi Tgl Efektif FEBRUARI 2019 Disahkan Oleh	YUSUF SUPRIAWAN, S.I.K., N.H., M.L.S. ACEP NRP 7904020 TATA CARA PENANGANAN LAPORAN PANIC BUTTON OLER SPKT
DASAR HUKUM 1. UU NO. 2 TAHUN 2002 TTG POLRI 2. PERKAP NOMOR 23 TAHUN 2010 TTG SOTR SATELITAN ORGANISASI DAN LALU LUKA PADA TINGKAT POLRES DAN POLSEK		KUALIFIKASI PELAKSANA 1. PAHAM TURKES ANGGOTA SPKT	
KETERANGAN 1. PIKET FUNGSI LAINNYA		PERALATAN / PERLENGKAPAN 1. KOMPUTER 2. JARINGAN INTERNET 3. BUKU MUTASI PENCATATAN DAN PENDAFTARAN	
PERSYARATAN 1. JIKA TIDAK DI LAKUKAN SESUAI SOP AKAN ADA KOMPLAIN DARI MASYARAKAT 2. ANTISIPASI LAPORAN PALSU 3. PELAYANAN YANG TERBAIK 4. TANPA DIPUNGU BIAYA		BUKU MUTASI BERADA DI COMMAND CENTER	

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			
		Petugas Piket Command Center	BANET	Ka SPKT / BAKU SPKT	PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KFT
1	- Menerima laporan dari masyarakat melalui <i>panic button</i> - Menerima laporan <i>panic button</i> ke petugas piket SPKT - Petugas piket <i>panic button</i> menulis laporan pada buku mutasi	○	○	○	Komputer, Telepon, ATE	5 menit	Peringatan dari aplikasi <i>panic button</i>	
2	- Petugas piket SPKT menerima perintah/notifikasi dari petugas alat command center - Petugas piket SPKT (Banet / Kanit / Ka SPKT) melakukan koordinasi dengan fungsi terkait beresuk polek untuk mendatangi TKP	○	○	○	Aliran tenaga HT dan Handphone	5 menit		
3	- Melaksanakan APP sesuai fungsi yang terkait untuk melakukan TPTKP	○				5 menit		

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Operator *panic button* Polres Salatiga dalam penggunaan alat bantu ketika proses pelayanan tidak terlalu handal, karena mereka belum melakukan pelatihan khusus. Karena operator yang melakukan pelatihan sudah dimutasi ke polres lain. Hal ini diperkuat dengan wawancara oleh operator *panic button* (briпка donal, 24 februari 2019) yang menyatakan bahwa:

saya tidak terlalu paham untuk secara mendalam penggunaan peralatan disini, paling secara umum saja. Saya belum pelatihan soalnya, yang paham operator pendamping, cuman dia yang paham, soalnya dulu dia ikut pelatihan.

- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
Keahlian khusus operator *panic button* dalam pengoperasian layanan *panic button* hanya dimiliki oleh operator pendamping yaitu sdr Hidayat Muchtar. Karena hanya sdr Hidayat yang mendapat pelatihan, operator lainnya tidak, karena masih baru. Jadi, hanya sekedar bisa menjalankan layanan aplikasi tersebut.

3. *Responsives* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
Menurut peneliti operator aplikasi *panic button* Polres Salatiga dapat merespon dengan baik terlihat dari cara operator memperlakukan setiap masyarakat yang bertanya ke ruang *command center* dengan ramah dan respon yang cepat.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
Petugas operator aplikasi *panic button* Polres Salatiga melaksanakan pelayanan dengan prinsip layanan yaitu *Quick response*. Tetapi dalam pelaksanaannya belum maksimal karena minimnya petugas atau SDM yang ada, ditambah kurangnya pengetahuan petugas atau operator tentang aplikasi ini.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
Operator aplikasi *panic button* melakukan pelayanan dengan tepat karena sudah ada SOP umum, jadi tidak akan melenceng. Kalaupun melenceng itu dikarenakan faktor lain sebagai penyebab.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
Operator *panic button* melakukan pelayanan dengan cermat, hal itu didukung dengan mudahnya pengoperasian aplikasi *panic button* bagi pengguna maupun bagi operator.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
Menurut peneliti untuk hal disiplin waktu operator *Panic button* masih kurang maksimal, seringnya meninggalkan *command center* tidak pada waktunya.
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
Keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada operator langsung ditanggapi dan operator langsung melakukan tugasnya. Hal tersebut didukung karena minimnya laporan yang masuk dari masyarakat, bahkan belum ada di tahun 2019, karena banyak faktor penyebabnya.
Hal tersebut dapat dilihat dari table pelaporan dua tahun terakhir menggunakan aplikasi *panic button* dibawah:

Table 4.7
Jumlah laporan dua tahun terakhir

Tahun	Jumlah Laporan
2017	765 Laporan
2018	25 Laporan

Penurunan yang sangat drastis dari jumlah laporan tahun 2017 ke 2018. Karena beberapa faktor penyebab hal tersebut.

4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun anggota dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Petugas operator aplikasi *panic button* tidak dapat memberikan jaminan tepat waktu karena masalah jaringan yang tidak tentu. Apabila jaringan sedang baik maka proses pelayanan masyarakat dapat berjalan dengan cepat atau *Quick response*, tetapi bila dalam kondisi buruk, maka terhambat. Biasanya hambatan tersebut berupa kesalahan pada lokasi atau tempat pengguna saat menekan tombol SOS. Jaringan yang bermasalah adalah jaringan dari pengguna aplikasi, karena kondisi sinyal di beberapa tempat di Salatiga yang tidak terlalu baik. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara dengan operator pendamping (sdr Hidayat Muchtar, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

untuk kendalanya biasanya masalah sinyal pengguna, karena tidak semua jaringan di Salatiga bagus, tergantung pada kartu SIM card mereka masing-masing. Kendalanya biasanya lokasinya yang berbeda dengan aslinya.

- b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
Dalam pelaksanaan Aplikasi *panic button*, pengguna tidak dipungut biaya sepeserpun, karena itu merupakan aplikasi layanan masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam pelaporan ke Polri.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
Untuk jaminan legalitas tidak ada, karena ini aplikasi layanan, jadi untuk jaminan legalitasnya setelah kasus yang dilaporkan dibuat laporan polisi.
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari anggota terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
Dalam pelaksanaannya kepentingan pemohon dalam hal ini adalah pelapor adalah yang utama, ketika pelapor menekan tombol SOS, maka alarm di *command center* dan di *handphone* petugas terdekat juga berbunyi, jadi harus ada tindak lanjut dari petugas.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
Petugas operator *command center* bersikap ramah, itu dilihat dari ketika pelapor menelpon *command center* Polres Salatiga, operator menjawab dengan ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
Sikap sopan santun petugas operator *command center* dalam melayani pelanggan dinilai penulis baik. Tutar kata yang digunakan sopan.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
Petugas operator *command center* tidak membeda bedakan pemohon dengan apapun, siapa saja yang melaporkan pasti akan dilayani dengan sama baiknya.
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
Petugas operator *command center* melayani dan menghargai pelapor karena itu sudah merupakan tugas dan kewajiban operator. Setiap pelapor pasti dilayani tanpa harus membeda-bedakan.

Sejak dilantik sebagai Kepala Kepolisian Republik Indonesia 13 Juli 2016 lalu, Jenderal Polisi Drs H M Tito Karnavian MA, PhD, mengusung visi terwujudnya Polri yang makin profesional, modern, dan terpercaya (Promoter). Terdapat 11 program prioritas Polri dalam promoter, *quick response* terdapat pada kegiatan nomor tiga pada program kedua Promoter. Kriteria keberhasilan atau berjalannya *quick response* yang dicanangkan melalui program Promoter adalah meningkatnya kepuasan masyarakat atas layanan laporan masyarakat kepada Polri.

Hasil penelitian yang penulis dapatkan di Polres Salatiga bahwa tingkat kepuasan masyarakat tidak meningkat, karena secara mayoritas layanan laporan yang masih mereka gunakan yaitu secara manual dengan datang ke Polres. Hal ini tidak terlepas dari kurangnya

pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *panic button* yang dapat membantu masyarakat dalam pelayanan laporan yang cepat kepada polri. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat (sdr Makmun, 25 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

selama ini masih sama saja, tidak ada yang berubah. Laporan masih sama, masih manual ke Polres atau polsek terdekat . untuk masalah aplikasi *panic button* ini saya belum tau, baru dengar. Belum ada sosialisasi juga dari pihak polisinya.

Ditambahkan hasil wawancara penulis dengan tukang parkir dipasar kota salatiga (sdr Didi, 24 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

untuk peningkatan kepuasan sejauh ini belum terasa, masih sama saja. bila ada sesuatu yah lapor ke kantor polisi saja, tapi respon mereka cepat . untuk aplikasi *panic button* saya belum dengar .

Dari teori dan hasil penelitian yang didapat bahwa pelaksanaan atau implementasi aplikasi *smile police(panic button)* dalam *quick response* pelayanan masyarakat belum berjalan dengan baik, bahkan tidak berfungsi dengan semestinya. Hal ini dilihat dari banyaknya indikator yang tidak maksimal dalam penerapannya pada proses pelaksanaan aplikasi *panic button* di Polres Salatiga, terutama yang paling menonjol yaitu masalah SDM baik kuantitas maupun kualitas serta sosialisasi dari pihak polri. Perlunya evaluasi yang mendalam dari pimpinan Polres Salatiga dan mendapat perhatian khusus, karena ini menyangkut pelayanan *quick response* yang dicanangkan polri.

4.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi aplikasi *smile police(panic button)* dalam *Quick response* Pelayanan Masyarakat di Polres Salatiga.

Pada bagian ini dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap mekanisme pelaksanaan aplikasi *panic button* dalam *quick response* Pelayanan Masyarakat di Polres Salatiga. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal dalam hal ini terdiri dari *Man, Money, material, machine, Method, dan Market* dan faktor eksternal terdiri dari kondisi kerawanan kota Salatiga serta faktor pendukung dari seluruh fungsi yang ada di Polres Salatiga.

4.4.1. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berpengaruh dari dalam organisasi khususnya polri itu sendiri. Penulis dalam hal ini menggunakan bagian atau elemen dari teori Manajemen yakni:

1. Man, merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam kondisi ini manajemen faktor manusia sangat penting untuk diperhatikan, karena sebagai unsur pelaksana dan pengendali adalah manusia itu sendiri. Oleh karena itu, manajemen ada karena adanya faktor manusia yang berkerjasama didalamnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia memang menjadi pengaruh besar dalam keberhasilan implementasi aplikasi *panic button* untuk *quick response* pelayanan masyarakat, mulai dari kuantitas hingga kualitas SDM yang dimana pelatihan tentang aplikasi tersebut menjadi indikator utama kualitas personel. Merujuk pada analisis kepada faktor kuantitas yang ada, personil atau operator yang mengawaki *command center* hanya berjumlah 3 operator, itu sudah mencakup semua *command center* bukan hanya aplikasi *panic button* saja yang menjadi fokus penulis.

Pernyataan ini diperkuat dengan wawancara terhadap salah satu operator *command center* (briпка Donal, 24 februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Disini hanya ada tiga personel Polres Salatiga yang menjadi operator *command center* secara bergantian piketnya. Jadi dalam satu l hanya ada 1 operator dan 1 operator pendamping dari pihak swasta yang selalu bertugas tiap harinya. Satu personil yang bertugas pun bukan hanya mengendalikan aplikasi *panic button* tapi juga aplikasi pendukung lainnya.

Sedangkan dari faktor kualitas, semua operator *command center* belum pernah melakukan pelatihan tentang aplikasi *panic button*, hanya turunan informasi yang minim dari operator sebelumnya yang sudah dimutasi ke polres lain. Ditambahkan oleh narasumber yang sama (briпка Donal, 24 Februari 2019) yang menambahkan bahwa:

Kami operator semuanya masih baru, belum dapat pelatihan jadi belum terlalu paham sekali tentang aplikasi ini, operator yang ikut pelatihan udah dimutasi ke polras lain. Bila ada masalah yang cukup serius, ada operator pendamping yang sudah berpengalaman. Tapi cuman satu saja operator pendampingnya. Mau banyak operator juga buat apa, laporan yang masuk dari aplikasi *panic button* sangat minim, masyarakat tidak banyak yang tau jadi tidak ada yang gunakan lagi, dulu awal peluncuran sempat beroperasi aplikasi ini tapi sekarang sudah jarang.

2. Money, merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dilupakan dalam sebuah organisasi. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar pada suatu organisasi. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. dalam temuan penulis, permasalahan anggaran *command center* tidak masuk dalam DIPA polres, tapi masuk dalam dukungan anggaran polres. Anggaran diperuntukan untuk pemeliharaan dan perawatan perangkat yang ada di *Command center*

Gambar 4.14

>> PERAWATAN SIMADU				
- Januari 2018				
* Pulsa Data - Regular Simadu	1	BLN	300.000	300.000
* Pemeliharaan Rutin CCTV Simadu	10	UNIT	153.000	1.530.000
* Pemeliharaan Server dan Software CCTV S	1	BLN	1.530.000	1.530.000
* Jasa SSL Security Level A Server Polres S	1	BLN	4.865.000	4.865.000
- Pebruari s/d Mei 2018				
* Pulsa Data - Regular Simadu	4	BLN	300.000	1.200.000
* Pemeliharaan Rutin CCTV Simadu	40	UNIT	153.000	6.120.000
* Pemeliharaan Server dan Software CCTV S	4	BLN	1.530.000	6.120.000
- Juni 2018				
* Pulsa Data - Regular Simadu	1	BLN	300.000	300.000
* Pemeliharaan Rutin CCTV Simadu	10	UNIT	153.000	1.530.000
* Jasa Instalasi mobile server CCTV +audio	1	BLN	3.200.000	3.200.000
Ramadniya				
- Juli s/d Desember 2018				
* Pulsa Data - Regular Simadu	6	BLN	300.000	1.800.000
* Pemeliharaan Rutin CCTV Simadu	60	UNIT	153.000	9.180.000
* Pemeliharaan Server dan Software CCTV S	6	BLN	1.530.000	9.180.000
Jumlah tahun 2018				46.855.000

Anggaran perawatan sarana prasarana *Command center*

3. Material, Faktor prasarana yang mendukung kegiatan. Dalam hal ini adalah koneksitas atau sinyal. Untuk mendukung kegiatan yang sekarang ini sudah serba teknologi

informasi tentunya harus dibarengi dengan prasarana yang baik juga. Yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian yaitu masalah sinyal yang ada di kota Salatiga itu sendiri. Terkadang banyaknya keterlambatan informasi yang masuk ke aplikasi *panic button* bahkan kekeliruan masalah alamat tempat user menggunakan aplikasi *panic button*. Kualitas sinyal yang jelek mempengaruhi hal itu semua, pernyataan tersebut diperkuat oleh operator pendamping *command center* Polres Salatiga (sdr Hidayat Muchtar, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Salah satu permasalahan yang ada saat aplikasi ini berjalan masalah sinyal. Kan tidak semua tempat disalatiga ini sinyalnya bagus, banyak yang susah terutama daerah pinggiran salatiga. Jadi akibatnya banyak laporan yang lambat diterima dan juga salah alamat kadang.

4. *Machine*, Faktor *machines* adalah faktor sarana yang mendukung kegiatan, sebagai sarana untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi pelaksanaan tugas. Dalam hal ini sarannya berupa sistem aplikasi *panic button* itu sendiri dan semua peralatan yang ada di *command center* yaitu berupa:
- a) Lcd 60 ins sejumlah 1 unit
 - b) Lcd 40 ins sejumlah 5 unit
 - c) Lcd 32 ins sejumlah 1 unit
 - d) Pc sejumlah 5 unit
 - e) Server sejumlah 1 unit
 - f) Ac sejumlah 2 unit
 - g) Printer sejumlah 1 unit
 - h) Ups sejumlah 5 unit
 - i) Pesawat telephoneCall center 110 sejumlah 3 unit
 - j) Meja sejumlah 8 unit
 - k) Kursi sejumlah 6 unit

Dari observasi penulis semua sarana dalam kondisi baik, dan untuk server utama serta masing-masing unit computer lainnya memiliki sarana *back up* yang baik bila terjadi sesuatu contohnya mati listrik. Faktor penghambat dari sarana malah muncul dari system aplikasi *panic button* itu sendiri, susahnya user atau masyarakat untuk mendownload ataupun mendaftar untuk login ke aplikasi. Karena system pendaftaran masih dipusatkan di Polda Jateng bukan *command center* Polres Salatiga.

5. *Method*, adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode saat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan pengguna waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri. Perbaruan Metode yang digunakan dalam *quick response* pelayanan masyarakat di Polres Salatiga menggunakan aplikasi *panic button* sebenarnya merupakan inovasi yang baik. Bila aplikasi ini dapat berjalan dengan semestinya tanpa adanya kendala yang ada, maka aplikasi ini dapat menjadi aplikasi yang sangat membantu dalam pelayanan masyarakat. Data tersebut diperkuat dengan hasil wawancara(perwira operasional *panic button* Ipda Komari, 21 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Sebenarnya aplikasi ini bila berjalan tanpa kendala sangat bagus, bahkan lebih baik daripada aplikasi atau program lainnya, contohnya dibandingkan dengan call center 110, *panic button* banyak memiliki kelebihan, seperti adanya map, terhubung dengan anggota terdekat dilapangan, terhubung juga ke saudara korban, waktu penanganannya juga lebih cepat. Tetapi itu masih banyak kendalanya.

6. *Market*, sebagai sasaran. Sasaran adalah kepentingan tertinggi di dalam manajemen, karena dapat memberikan tujuan dan arah yang akan ditempuh sehingga manajemen dapat memberikan suatu yang berarti. Dalam implementasi aplikasi *panic button* dalam *quick response* pelayanan masyarakat di Polres Salatiga sasaran utamanya adalah masyarakat dan anggota polri yang ada di salatiga, karena aplikasi ini bukan hanya harus dioperasikan oleh masyarakat tapi anggota polri harus juga mengoperasikannya. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan belum maksimalnya penerimaan informasi kepada sasaran terutama masyarakat, dalam hal ini Polres Salatiga agar lebih intensif lagi mensosialisasikan aplikasi *panic button* pada masyarakat dan anggota polri itu sendiri, agar mekanisme kerja aplikasi *panic button* dapat berjalan dengan baik. Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara oleh (masyarakat sdr Makmun, 25 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Saya belum tau apa-apa tentang aplikasi tersebut apalagi menggunakannya. Saya belum pernah dengar tentang sosialisasi yang pernah dilakukan Polres Salatiga. Ini saya baru dengar.

Hal itu juga diperkuat oleh anggota SPKT Polres Salatiga (bripda Agung, 26 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Saya belum download aplikasi itu, tidak ada masyarakat juga yang pernah menanyakan aplikasi *panic button* ke saya. Dulu awal peluncuran semua anggota wajib download dan memakai aplikasi itu, tapi banyak yang menghapusnya karena tidak ada yang gunakan, ada juga yang ganti hp jadi udah hilang aplikasinya.

4.4.2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah lingkungan yang berada diluar organisasi yang mempengaruhi implementasi aplikasi *panic button* dalam *quick response* pelayanan masyarakat di Polres Salatiga. Dalam hal ini faktor paling berpengaruh adalah masalah sosial ekonomi masyarakat salatiga. Tidak semua masyarakat kota Salatiga mampu atau memiliki *smartphone* untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Masih banyak masyarakat salatiga terutama kalangan ekonomi rendah yang tidak memiliki *smartphone* bahkan tidak memiliki handphone. Faktor kedua ialah pengetahuan akan teknologi yang masih kurang di daerah pinggiran, banyak masyarakat salatiga yang belum melek akan teknologi, apalagi mengetahui tentang aplikasi yang berbasis IT seperti aplikasi *panic button*. Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan (tukang parkir sdr Didi, 24 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

Saya tidak tau aplikasi apa itu, saya saja tidak punya *handphone*, dulu sempat punya tapi yang murah itu, buat nelpon sama sms saja. Kalo ada permasalahan atau tindak pidana saya lapor ke polisi saja, kan ada polsek disana. memang

butuh waktu kan perjalanan ke polseknya sendiri, atau tidak kan biasanya ada polisi yang patroli pake mobil itu, tapi paling sering korban sendiri yang nelpon polisi.

Selain permasalahan sosial ekonomi adapun faktor lain yang mempengaruhi adalah faktor pendukung dari fungsi lain. Dalam implementasi *quick response* pelayanan masarakat terutama dalam penggunaan aplikasi yang asing ditelinga masyarakat perlu adanya kerja sama dengan fungsi lain untuk mensosialisasikan aplikasi *panic button* tersebut kemasyarakat. Di Polres Salatiga sendiri hal ini sudah dilakukan disemua fungsi terutama fungsi humas Polres Salatiga, namun dalam pelaksanaannya hanya dilakukan diawal peluncuran aplikasi dan tidak berkelanjutan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara penulis dengan (kasubaghumas Polres Salatiga AKP Joko Lelono, 25 Februari 2019) yang menyatakan bahwa:

untuk masalah sosialisasi aplikasi *panic button* sudah pernah dilaksanakan oleh humas dan bukan cuman humas saja, semua fungsi diperintahkan kapolres saat itu untuk sosialisasi. Tapi sangat minim pelaksanaannya, paling juga sekali dua kali pada saat awal peluncuran.

Dalam hal kerjasama dengan fungsi lain, bukan hanya sosialisasi tetapi juga dalam pelaksanaan aplikasi *panic button* itu sendiri, karena aplikasi ini melibatkan semua fungsi operasional dalam pengoperasiaannya. Dari faktor eksternal lain yang mendukung aplikasi ini adalah dari pihak pemerintah daerah yang ikut bekerjasama dalam hal sarana dan prasarana pendukung *command center* Polres Salatiga, karena *command center* salatiga awal di bentuknya di namakan “SIMADU” yang bekerjasama dengan pihak pemerintahan daerah dalam pendanaan sarana dan prasarana. Contoh untuk masalah cctv yang ada di *command center* Polres Salatiga tidak semuanya milik polres, tetapi sebagian adalah milik pemerintah dan Dishub.

REFERENSI

Referensi Buku:

- Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan. Akademi Kepolisian.
- Akademi Kepolisian. 2016a. *Manajemen Operasional Polri*. Semarang: Akademi Kepolisian.
- Lembaga Pendidikan Polri Akademi Kepolisian. 2018. *Petunjuk Teknis Penyusunan dan Pembimbingan Skripsi Program Sarjana Strata Satu (S-1) Terapan Kepolisian Taruna Akademi Kepolisian*. Semarang: Lembaga Pendidikan Polri Akademi Kepolisian.
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rogerrrs, Everett. 2014. *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Sarosa, samiaji, S.E., M.Info.Sys., ph.d. 2017. *Penelitian kualitatif*. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. . 2016, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-undangan :

Peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.

Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol SKEP/360/VI/2005 tanggal 10 juni 2005 tentang Grand Strategi Polri.

Surat Telegram Kapolda Jateng Nomor : ST / 149 / 1 / 2017 tanggal 17 Januari 2017 tentang *Command Center Smile Police* Polda Jateng.

Skripsi :

Farmadi, Nunung. 2018. “APLIKASI SMILE POLICE POLDA JATENG SEBAGAI AKTUALISASI PROGRAM KE II PROMOTER”, *Skripsi*, Jakarta: STIK-PTIK.

Satria, Rastra. 2018. “IMPLEMENTASI LAYANAN E – SKCK UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) SATUAN INTELKAM POLRES BOGOR”. *Skripsi*. Akademi Kepolisian Semarang.

Jurnal :

Lantika, Dekadea. 2018. Inovasi Layanan Kepolisian (Studi Tentang Layanan Panic Button On Hand Untuk Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Pelayanan Prima di Polres Malang Kota), *Jurnal Teknologi Informasi*.

Sumber Internet :

<https://kbbi.web.id/globalisasi>

<https://ahmadzaktypti.blogspot.com/2017/09/perkembangan-teknologi-informasi.html>

<https://pakarkomunikasi.com/teori-komunikasi-massa>

<http://catatansibedu.blogspot.com/2012/10/semangat-quick-response-dan-penggunaan.html>

<http://jateng.tribunnews.com/2017/04/07/ini-dia-lima-manfaat-aplikasi-smile-police-bagi-masyarakat>

<https://www.academia.edu/11192647/makalahpengaruhinformasi terhadap masyarakat>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/3/Chapter%20II.pdf>

<http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2012-1-00531-MTIF%202.pdf>

<https://kbbi.web.id/globalisasi>

<https://kbbi.web.id/implementasi>

<https://wsmulyana.wordpress.com/tag/everett-m-rogers/>

<https://kbbi.web.id/implementasi>

<https://ditlantas.jateng.polri.go.id/11-program-prioritas-kapolri-menuju-polri-yang-profesional-modern-dan-terpercaya-promoter/>