

# INOVASI LAYANAN KEPOLISIAN (Studi Tentang Layanan *Panic Button On Hand* Untuk Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Pelayanan Primadi Polres Malang Kota)

**Dekadea Lantika Nurlea**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

## **Abstract**

*This research aims to describe the service innovation the Panic Button On Hand for the people in the Police Malang City. This research used a qualitative method with descriptive type. While the techniques of data collection is done by observation, study documents and in-depth interviews with informans. Determination of informants conducted with a snowball technique. Then, to ensure the validity of the data in this study used the technique of triangulation source. The results of this study indicate that the service innovation Panic Button On Hand to society from the perspective of excellent service in Police Malang City have demonstrated success marked by the implementation of services to the public in accordance with service standars that have been set. Service standar that determine the success associated with an attitude; attention; action; ability; apperance; and accountability both internally and externally. Service standars as a friendly attitude; polite; sincere; alacrity when it received a report; hear the needs of the community; able to operate a computer; which is fair; their career progression; capable of being a good facilitator; responsibility and being able to enhance the credibility of the police has been run by the Police Malang. Yet less standard run is the lack of egal basis and the evaluation of the innovation program; there is no room for public participation in the formulation of the standard-setting services and firmness in uniform. Furthermore, the criteria that demonstrate innovation PBOH in Police Malang has run excellent service that is the satisfaction of the users who are marked by the increasing number of users and the establishment of as one of the 18 the best police in Indonesia for the excellent service PBOH by MenPAN&RB.*

**Key Words : Service Innovation, Panic Button On Hand, Excellent Service**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Mengingat pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, maka dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Dalam penyelenggaraan layanan publik yang baik dapat menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain itu Kementerian PAN&RB juga telah menetapkan program 'Satu Instansi Satu Inovasi' dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN&RB RI No.19 Tahun 2016.

Kepolisian Resort Malang Kota sebagai salah satu kelembagaan yang berfungsi memberikan pelayanan publik telah melakukan inovasi layanan *Panic Button On Hand* sebagai bentuk sarana panggilan bantuan polisi secara cepat melalui *smartphone*. Inovasi ini berangkat dari adanya permasalahan yang pertama ketimpangan jumlah personil polisi (1.006 orang) dengan pihak yang dilayani yaitu masyarakat (851.298). Permasalahan yang kedua, menyangkut kemampuan kepolisian dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan media sosial yang dinilai masih rendah yang dikarenakan rendahnya kompetensi SDM dalam memanfaatkan ICT; permasalahan ketiga, terkait dengan implementasi *creative breakthrough* Polri seperti Makota Command Center yang dinilai masih belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

**Tabel 1.2 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur, 2010, 2014, dan 2015**

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (ribu)			Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun (%)	
	2010	2014	2015	2010 – 2015	2014 – 2015
<b>Kota</b>					
1 Kediri	269 193	278 072	280 004	0.79	0.69
2 Blitar	132 383	136 903	137 908	0.82	0.73
<b>3 Malang</b>	<b>822 201</b>	<b>845 973</b>	<b>851 298</b>	<b>0.70</b>	<b>0.63</b>
4 Probolinggo	217 679	226 777	229 013	1.02	0.99
5 Pasuruan	186 805	193 329	194 815	0.84	0.77
6 Mojokerto	120 623	124 719	125 706	0.83	0.79
7 Madiun	171 305	174 373	174 995	0.43	0.36
8 Surabaya	771 615	833 924	848 583	0.55	0.52
9 Batu	190 806	198 608	200 485	0.99	0.95
<b>Jawa Timur</b>	<b>565 706</b>	<b>610 202</b>	<b>613 561</b>	<b>0.67</b>	<b>0.61</b>

Sumber: BPS (Proyeksi Penduduk Indonesia 2010–2035)

Sejalan dengan hal di atas, hasil survei dari *Transparency International Indonesia (TII)* menunjukkan bahwa banyaknya penilaian buruk dari anak muda terhadap lembaga kepolisian yakni sebesar 60%. Hal ini didukung pula dengan pendapat dari Kapolri – Tito Karnavian – bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap polri saat ini mengalami penurunan

karena kinerja polisi yang belum maksimal. Merujuk pada permasalahan tersebut, Polres Malang Kota berusaha menerapkan konsep pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat dan mengatasi masalah yang selama ini ada di Polres Malang.

Hingga pada saat ini Polres Malang Kota telah berhasil menerapkan pelayanan prima, salah satunya melalui inovasi layanan *Panic Button On Hand*. Hal ini dibuktikan dengan adanya pernyataan dari Deputi Pelayanan Publik bahwa Polres Malang Kota merupakan salah satu dari 18 Polres Terbaik di Indonesia karena pelayanan prima yang diukur dari 6 indikator antara lain; standar pelayanan; maklumat pelayanan; survei kepuasan masyarakat; pengelolaan pengaduan; saranan prasarana dan inovasi. Adapun inovasi *Panic Button On Hand* juga termasuk dalam Top 5 Inovasi Pelayanan Publik.

Pelayanan prima menjadi penting dijalankan di Polres Malang Kota karena memiliki keuntungan baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, pelayanan prima dapat menunjang kelancaran dalam pembentukan jasa, keberhasilan dalam hal ini akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima dilingkungan eksternal. Secara eksternal pelayanan prima dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat, dengan demikian kepolisian dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya. Pelayanan prima dapat berjalan dengan baik apabila dalam implementasinya menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud adalah pedoman atau dasar pelayanan yang telah dibuat sebelumnya oleh suatu instansi tersebut atau dapat pula melihat standar pelayanan secara umum sebagaimana tercantum dalam UU No.25 Tahun 2009 dan memperhatikan pula kepuasan dari masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan.

Titik tumpu dalam penelitian ini adalah pada pelayanan prima Polres Malang Kota melalui inovasi layanan *Panic Button On Hand*. Dari inovasi layanan tersebut yang berlangsung sejak 2015 telah menghasilkan kenaikan jumlah pengguna yang menunjukkan respon positif dari masyarakat. Dari awal inovasi layanan ini dikeluarkan yakni dalam jangka waktu 90 hari mulai tanggal 16 Oktober 2015 sampai dengan 14 Januari 2016 telah diunduh sebanyak 3.432 dengan rincian pemanfaatan sebagai berikut; 115 kali laporan; 149 kritik&saran; dan 269 *panic button*. Kemudian pada bulan berikutnya mulai bertambah jumlah pengunduh aplikasi tersebut, hingga tercatat pada tanggal 25 Agustus 2016 adalah sebanyak 7.658 orang yang terdiri dari 526 orang pengguna fitur

'Help'; 251 pengguna fitur 'Laporan' dan 258 pengguna fitur 'Kritik & Saran'.

Peningkatan pemanfaatan tersebut tercatat sangat tinggi dibandingkan dengan menggunakan cara tradisional melalui Makota Command Center. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan *Panic Button On Hand* merupakan inovasi dibidang pelayanan yang berhasil dari segi kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dibidang Kepolisian. Inovasi ini juga menjadi *role model* bagi kepolisian di daerah lain yang ingin menyelenggarakan pelayanan publik berbasis aplikasi dengan tingkat kepercayaan dan kecepatan yang tinggi. Mengingat inovasi ini hanya ada kali pertama di Indonesia. Untuk melihat apakah inovasi layanan *Panic Button On Hand* telah dilakukan secara prima dapat digunakan perspektif pelayanan prima menurut Dr. Patricia Patton dalam bukunya yang berjudul *service emotional quotient* yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan prima setiap perusahaan berbeda dengan melihat 3 paradigma pengikat yaitu; bagaimana memandang diri sendiri; bagaimana memandang orang lain dan bagaimana memandang pekerjaan.

Penelitian ini memiliki urgensi bahwa suatu pelayanan yang merupakan hasil inovasi dapat memperbaiki dan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat harus dapat dideskripsikan dari perspektif pelayanan prima itu sendiri dan dari perspektif masyarakat. Penelitian tentang inovasi layanan publik harus dilakukan karena jika tidak ada temuan dan rekomendasi dari penelitian, maka pelayanan yang diberikan Polres Malang Kota kepada masyarakat tidak dapat berjalan secara optimal karena tidak sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi layanan *Panic Button On Hand* untuk masyarakat dilihat dari perspektif pelayanan prima di Polres Malang Kota. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi kepada Polres Malang Kota terkait kekurangan yang perlu diperbaiki untuk terus memaksimalkan upaya pelayanan prima PBOH. Selain itu, diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan terkait dengan pelayanan prima PBOH>

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *snowball*. Penelitian ini menggunakan pihak informan yang terlibat dalam kegiatan inovasi layanan PBOH. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, serta data sekunder yang diperoleh dari artikel, internet, buku,

dan data dari Polres Malang Kota. Teknik analisis data menggunakan tiga alur yaitu; reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk menguji keabsahan data digunakan triangulasi sumber.

## Inovasi

Inovasi menurut Mulgan dan Albury adalah *the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality*. Sementara istilah inovasi<sup>1</sup> sebagaimana dijelaskan dalam LAN memiliki hubungan yang erat dengan lingkungan yang dinamis. Menurut Rogers inovasi dimaknai sebagai sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Dalam memberikan makna inovasi yang dilakukan oleh Rogers dengan Suryani memiliki kemiripan yakni adanya praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu. Hal ini senada pula dengan istilah inovasi dari Demanpour<sup>2</sup> yang diartikan sebagai sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

## Pelayanan Prima

Menurut Nasrudin, Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellence service* yang secara harfiah diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi tersebut belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan dapat dikatakan prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan/masyarakat). Dengan demikian pelayanan prima yang dimaksud adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan/masyarakat. Pelayanan prima menurut Suseno (2007) diartikan sebagai upaya memberikan pelayanan kepada pengguna produk/jasa apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. Terdapat 3 tingkatan dalam pelayanan prima,

<sup>1</sup> LAN, 'Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara/Publik di Indonesia', (Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi, 2007), hlm. 115

<sup>2</sup> Fariborz Damanpour, 'Organizational Inovasi: A Meta Analysis of Effect of Determinants and Moderators', (Academy of Management of Journal 34(3), 1991)

yaitu 1) memenuhi kebutuhan dasar dari pengguna jasa; 2) memenuhi harapan pengguna jasa; dan 3) melebihi harapan pengguna jasa dan mengerjakan lebih dari apa yang diharapkan sebelumnya oleh pengguna jasa.

### Inovasi Layanan *Panic Button On Hand* di Polres Malang Kota

*Panic Button On Hand* merupakan salah satu inovasi dibidang pelayanan yang ada di Kepolisian Resort Malang Kota. Pada awalnya inovasi ini dilakukan dengan cara kerjasama dengan pihak Arema Voice, namun karena dipertengahan jalan pihak Arema Voice meminta uang senilai 20 juta dan hal tersebut belum disepakati sebelumnya, akhirnya pihak kepolisian memberhentikan dengan sepihak kerjasama tersebut. Mulai tahun 2015 Polres Malang Kota secara mandiri melakukan inovasi layanan PBOH. *Panic Button On Hand* dapat dikatakan inovatif karena dasar pembuatan layanan ini adalah untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan lokal atau individu dan untuk memenuhi kebutuhan publik. Selain itu dikatakan inovatif karena berhasil memanfaatkan TIK dalam pelaksanaannya. Hal ini sebagaimana teori dari Richard Heeks yang menjelaskan bahwa suatu inovasi tentu tidak lepas dari TIK, khususnya internet yang mana dapat meningkatkan transparansi suatu instansi dan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan.



Gambar 1.1 Aplikasi *Panic Button On Hand*

Selain pemanfaatan TIK, *Panic Button On Hand* juga dapat dikatakan inovatif karena adanya unsur keberlanjutan dan replikatif. Unsur keberlanjutan tersebut ditandai dengan masih terjaganya eksistensi dari inovasi *Panic Button On Hand* meskipun telah terjadi pergantian kepemimpinan sebanyak 4 kali dan pengguna dari aplikasi ini menunjukkan respon yang sangat positif ditandai dengan adanya antusiasme pengguna. Dari awal inovasi layanan ini dikeluarkan yakni dalam jangka waktu 90 hari mulai tanggal 16 Oktober 2015 sampai dengan 14 Januari 2016 telah diunduh sebanyak 3.432 dengan rincian pemanfaatan sebagai berikut; 115 kali laporan; 149 kritik& saran; dan 269 *panic button*. Kemudian pada bulan berikutnya mulai bertambah jumlah pengunduh aplikasi tersebut, hingga tercatat pada tanggal 25 Agustus 2016 adalah sebanyak 7.658 orang yang terdiri dari 526 orang pengguna fitur 'Help'; 251 pengguna fitur 'Laporan' dan 258 pengguna fitur 'Kritik & Saran'.

Berdasarkan kategori inovasi, maka *Panic Button On Hand* termasuk dalam inovasi terusan (*sustaining innovation*) karena inovasi *Panic Button On Hand* merupakan perubahan baru dalam pelayanan publik dengan menggunakan kondisi pelayanan, sistem atau produk yang telah ada. Dalam artian, inovasi *Panic Button On Hand* merupakan terusan dari perangkat K3I (Komunikasi, Koordinasi, Komando dan Pengendalian Informasi) Makota *Command Center* (MCC) yang dilakukan dengan perubahan dalam bentuk penyempurnaan aplikasi dan penambahan *Panic Button* yang mana hal ini belum pernah ada di Indonesia dan baru kali pertama di Polresta Malang Kota.

Berdasarkan tipologi inovasi dari Mulgan dan Albury, maka *Panic Button On Hand* termasuk dalam inovasi metode pelayanan karena inovasi yang dilakukan berusaha melakukan perubahan baru dalam hal interaksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan yang mana dulu ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya menggunakan Makota *Command Center*, line 110, dan cara tradisional lainnya, sementara pada saat ini dalam memberikan pelayanan publik telah dilakukan perubahan baru dengan cara penyempurnaan Makota *Command Center* yang mengintegrasikan TIK dan adanya *Panic Button* yang memungkinkan panggilan cepat dari polisi kepada masyarakat serta pemberian informasi tentang kepolisian yang dapat diakses dalam satu aplikasi secara gratis di *play store* HP Android.

Sementara berdasarkan tipologi inovasi dari Halvorsen, *Panic Button On Hand* termasuk dalam tipologi *A new or improved service* karena jenis

pelayanan yang diberikan pada dasarnya sudah ada, hanya saja dilakukan perbaikan pada metode pelayanan agar hasil yang diharapkan dapat lebih efektif, efisien dan berkualitas. Sedangkan dilihat dari level inovasi, maka *Panic Button On Hand* termasuk inovasi inkremental karena perubahan yang dilakukan tidak sampai pada perubahan struktur organisasi dan hubungan keorganisasian, namun perubahan yang dilakukan adalah pada proses atau metode pelayanan

Selain itu di era disruptif sebagaimana terjadi pada saat ini, pemanfaatan teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik dalam hal ini yaitu Kepolisian Resort Malang Kota. Sebagaimana telah dijelaskan juga oleh Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* dijelaskan bahwa salah satu peran teknologi dalam sektor publik terutama dalam hal pelayanan publik adalah mampu merubah *digital divide* menjadi *digital knowledge*.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Polres Malang Kota dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik melalui inovasi layanan *Panic Button On Hand* sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi yang mudah didownload melalui *play store*. Namun dari inovasi ini, masih ada satu dua masyarakat yang belum mendapatkan kebermanfaatannya atau *added-value* yang disebabkan karena adanya *digital divide* tersebut.

### **Pelayanan Prima *Panic Button On Hand* di Polres Malang Kota**

Pelayanan prima diwujudkan dalam rangka meningkatkan implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini menjadi acuan dari Kepolisian Resort Malang Kota untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat Kota Malang mengharapkan kecepatan polisi dalam membantu masyarakat yang sedang mengalami masalah dan keinginan untuk mewujudkan rasa aman di sekitar masyarakat, sehingga kemudian berbagai inovasi dilakukan.

Inovasi layanan *Panic Button On Hand* apabila dilihat dari perspektif pelayanan prima dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan pelayanan prima *Panic Button On Hand* di Polres Malang Kota dapat diketahui dari enam kriteria standar pelayanan, antara lain;

#### 1. Sikap

Petugas atau operator *Panic Button On Hand* baik yang ada di ruangan maupun di lapangan telah menjalankan tugas dengan ramah, sopan dan ikhlas membantu menyelesaikan masalah masyarakat dan selalu berpikir positif terhadap situasi dan kondisi yang terjadi; adanya daya kreativitas; mampu menciptakan komunikasi yang baik; memiliki pengetahuan dasar hubungan interpersonal; mampu memposisikan diri dan mampu mengendalikan emosi;

#### 2. Perhatian

Baik petugas maupun pimpinan selalu memperhatikan kebutuhan dari masyarakat yang diketahui melalui fitur layanan 'laporan' maupun melalui fitur 'Help'; secara intern pimpinan mengetahui karakter; kemampuan; kreativitas; produktivitas; adanya kesesuaian dalam penempatan kerja; adanya jaminan kesehatan; kesempatan diklat dan peningkatan karir; secara ekstern mampu menampung kritik&saran; mampu menjadi pendengar yang baik; mampu menjadi fasilitator yang baik;

#### 3. Tindakan

Operator *Panic Button On Hand* dan petugas yang ada dilapangan selalu sigap ketika mendapat laporan dari masyarakat, dan mampu hadir di TKP dalam kurun waktu 3 menit; secara intern adanya motivasi kerja; pemberian fasilitas yang memadai; adanya pengembangan pola kepemimpinan; secara ekstern mampu mencatat kebutuhan masyarakat dan melakukan konfirmasi;

#### 4. Penampilan

Pelayanan prima di Polres Malang Kota juga ditunjukkan dengan pakaian rapi dan terdapat seragam *Panic Button On Hand* yang harus dikenakan oleh operator *Panic Button*, namun seragam tersebut tidak dipakai setiap hari. Seragam tersebut hanya dipakai dalam *event* tertentu; secara intern adanya manajemen kepegawaian; adanya kesempatan yang sama untuk melakukan pendidikan, promosi dan pelatihan; adanya sikap menghargai, secara ekstern mampu bertutur kata yang baik, ramah, memberikan informasi yang dibutuhkan dan adanya perlakuan yang adil;

#### 5. Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki oleh pihak yang terlibat dalam *Panic Button On Hand* baik yang ada di lapangan maupun operator diruangan adalah mampu mengoperasikan komputer; mampu menjalin komunikasi yang efektif; menciptakan hubungan yang harmonis; mampu

beradaptasi dengan lingkungan kerja dan mampu menciptakan daya kreativitas;

#### 6. Tanggung Jawab

Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pimpinan dalam pelaksanaan *Panic Button On Hand* adalah dengan melakukan pengawasan baik secara internal maupun secara eksternal, selain itu pimpinan juga ikut serta dalam membantu menyelesaikan masalah masyarakat. Secara internal penanggung jawab layanan *Panic Button On Hand* melakukan pengawasan sebanyak 3 bulan sekali pada saat ini dengan cara melakukan uji coba baik secara terang-terangan maupun dengan sembunyi untuk mengetahui kesigapan dari petugas dilapangan dan operator PBOH yang ada di ruangan. Secara eksternal pengawasan dapat dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada kepada pihak polisi melalui aplikasi PBOH fitur kritik dan saran atau dapat pula dilakukan dengan datang langsung di Polres Malang Kota.



**Gambar 1.2** Ruangn PBOH

Keberhasilan pelayanan prima juga ditunjukkan dengan adanya standar pelayanan dari Polres Malang Kota untuk memberikan pelayanan terbaik dari yang diwujudkan dalam bentuk perbuatan melindungi dan mengayomi masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dibidang keamanan dan ketertiban, sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan lembaga Polri. Standar pelayanan tersebut meliputi adanya SOP PBOH; adanya CCTV; monitor; komputer; AC; adanya kompetensi yang tinggi dari operator dan petugas dalam menjalankan tugasnya.



**Gambar 1.3** Respon Positif dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait inovasi layanan *Panic Button On Hand*.

Selanjutnya, satu kriteria yang menunjukkan inovasi layanan *Panic Button On Hand* di Kepolisian Resort Malang Kota telah menjalankan pelayanan prima yaitu adanya kepuasan dari pengguna yang ditunjukkan dengan adanya pendapat positif dari berbagai kalangan di masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang dibuktikan dengan penetapan Polres Malang Kota sebagai salah satu dari 18 polres terbaik di Indonesia karena pelayanan prima salah satunya yaitu layanan *Panic Button On Hand*, serta pengguna inovasi layanan *Panic Button On Hand* yang banyak sejumlah 7.658 orang dengan rincian pengguna fitur 'Help' sebanyak 526 orang; fitur 'laporan' sebanyak 251 orang dan fitur 'kritik & saran' sebanyak 258 orang.

## KESIMPULAN

Inovasi layanan *Panic Button On Hand* dilihat dari perspektif pelayanan prima telah menunjukkan keberhasilan dengan ditandai adanya standar pelayanan yang telah dijalankan oleh Polres Malang Kota dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti adanya SOP PBOH; adanya CCTV; monitor; komputer; AC; adanya kompetensi yang tinggi dari operator dan petugas dalam menjalankan tugasnya serta adanya kepuasan dari masyarakat yang ditunjukkan dengan adanya pendapat positif dari berbagai kalangan di masyarakat. Kekurangan dari inovasi layanan PBOH hanya pada belum ada dasar hukum; evaluasi program dan tidak adanya partisipasi dari masyarakat dalam

proses penyusunan penetapan standar pelayanan publik.

## SARAN

Berdasarkan temuan data dan hasil penelitian di lapangan, peneliti dapat memberikan saran kepada Polres Malang Kota untuk meningkatkan pelayanan prima sebagai berikut;

1. Dibutuhkan sosialisasi kepada masyarakat bahwa sanksi yang diberikan ketika menyalahgunakan *Panic Button On Hand* yang pertama adalah peringatan atau pemberitahuan, dengan demikian masyarakat tidak takut untuk menggunakan aplikasi *Panic Button On Hand*, mengingat asumsi dari masyarakat pada saat ini masih enggan menggunakan *Panic Button On Hand* karena takut dihukum penjara;
2. Dibutuhkan ketegasan terkait dengan penampilan, dalam arti seragam *Panic Button* dapat digunakan setiap hari, sehingga tidak hanya digunakan pada saat *event* tertentu;
3. Dibutuhkan adanya ruang partisipasi bagi masyarakat dalam proses perumusan standar pelayanan, oleh karena itu pihak Kepolisian Resort Malang Kota seharusnya memfasilitasi hal tersebut, dengan demikian kepuasan pengguna semakin meningkat karena dalam proses penetapan standar pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Mengingat kepuasan pengguna merupakan kunci dalam menjalankan pelayanan prima;
4. Sebagai bentuk pengembangan dari aplikasi *Panic Button On Hand*, dibutuhkan adanya *Panic Button* yang diletakkan di tempat umum untuk mengatasi *digital divide*, sehingga layanan *Panic Button On Hand* dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan di masyarakat tidak hanya bagi mereka yang memiliki akses dan paham teknologi namun juga bagi

mereka yang tidak paham dan tidak memiliki akses terhadap teknologi informasi;

5. Dibutuhkan adanya dasar hukum dan evaluasi layanan *Panic Button On Hand* sebagai bentuk jaminan keberlanjutan inovasi program layanan di Kepolisian Resort Malang Kota. Hal ini menjadi penting dilakukan oleh Polres Malang Kota mengingat setiap pergantian kepemimpinan identik dengan pergantian program dalam artian program layanan dari kepemimpinan sebelumnya tidak dilanjutkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata.2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo
- Centre For Good Governance. *Handbook on Service Excellence: A Guide to Service Excellence in Public Management with Lessons from Best Managed Companies..* India: IAP Campus
- Damanpour, Fariborz. 1991. *Organizational Inovasi: A Meta Analysis of Effect of Determinants and Moderators*. Academy of Management of Journal.
- Hatiharefa, Pulih. 2011. *Review Buku Pelayanan Prima*. Universitas Gadjah Mada
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2016. *Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Meleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulgan dan Albury D. 2003. *Innovation in The Public Sector*. Working Paper Version 1.9 Oktober. UK: Strategi Unit Cabinet Office.
- Richardus Eko Indrajit. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi

Victor Bekkers, Junan Edelenbos dan Bram Steijn.  
*Innovation in The Public Sector Linking  
Capacity and Leadership*. New York: Palgrave  
Macmillan

*Proposal Panic Button On Hand.*  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&e src=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjQvcWlg\\_nTAhXMO48KHRMmB8cQFgkMAA&url=https%3A%2F%2Fbagrenmakota.files.wordpress.com%2F2016%2F01%2Fproposal-inovasi\\_panic-button\\_polres\\_malang-kota.docx&usg=AFQjCNHRzccCFfWBtcSD2nKqfaS3bQi11w](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&e src=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjQvcWlg_nTAhXMO48KHRMmB8cQFgkMAA&url=https%3A%2F%2Fbagrenmakota.files.wordpress.com%2F2016%2F01%2Fproposal-inovasi_panic-button_polres_malang-kota.docx&usg=AFQjCNHRzccCFfWBtcSD2nKqfaS3bQi11w)

Sahin, Ismail. 2006. *Detailed Review of Rogers' Diffusion of Innovation Theory and Educational Technology-Related Studies Based on Rogers' Theory*. Iowa State University: The Turkish

Online Journal of Educational Technology-TOJET ISSN; 1303-6521. Vol.5 Issue 2 Article 3

Humas Kepmenpan RB. 2017. *Polres Malang Masuk Kategori 18 Polres Terbaik di Indonesia*, 2017, diakses 14 November 2017, <http://m.timesindonesia.co.id/read/145187/20170329/232324/polres-malang-masuk-kategori-18-polres-terbaik-di-indonesia/>

Transparency International Indonesia. *Survei Integritas Anak Muda 2012*. Diakses melalui [www.youthproactive.com/download/publikasi/survei-integritas-anak-muda-newletter-1.pdf](http://www.youthproactive.com/download/publikasi/survei-integritas-anak-muda-newletter-1.pdf). Pada tanggal 15 September 2017 pukul 14.10 WIB

Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*,