

STUDI DESKRIPTIF TENTANG EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) GRESIK

Illiyun Firdausih

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga, Indonesia

Email: illiyun.firdausih-2022@fisip.unair.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas program layanan GO SIGAP Polres Gresik dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Program ini merupakan upaya peningkatan pelayanan kepolisian dalam menangani laporan kejahatan di Kabupaten Gresik. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan kurangnya efektivitas program, disebabkan oleh sasaran yang tidak tercapai, kurangnya sosialisasi terstruktur, lambatnya proses pelayanan, dan pemantauan program yang tidak rutin. Faktor-faktor seperti teknologi, lingkungan fisik, dan lingkungan sosial budaya juga memengaruhi efektivitas program ini.

Kata Kunci: Efektivitas, *E-Government*, Program Layanan GO SIGAP

Abstract

This research aims to describe the effectiveness of the GO SIGAP service program at the Gresik Police Resort and the influencing factors. The program is an effort to improve police services in handling crime reports in Gresik Regency. A qualitative research method with a descriptive approach was employed, using data collection techniques such as observation, documentary studies, and in-depth interviews. The results indicate a lack of program effectiveness due to unmet targets, insufficient structured socialization, slow service processes, and irregular program monitoring. Factors such as technology, physical environment, and socio-cultural environment also influence the effectiveness of this program.

Keywords: *Effectiveness, E-Government, GO SIGAP Service Program*

How to cite:	Winda Ratnasari, Illiyun Firdausih (2022) Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik, (7) 09. Doi: 10.36418/syntax-literate.v7i9.14897
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Pendahuluan

Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai penegak hukum dan pembina keamanan dan ketertiban masyarakat. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri secara dirumuskan bahwa tugas pokok Polri adalah sebagai penegak hukum, pelindung, pengayom dan pembimbing masyarakat terutama dalam rangka kepatuhan dan ketaatan pada hukum yang berlaku. Dalam ketentuan perundang-undangan tersebut, ada dua hal yang mendasari tugas utama Polri sebagaimana yang termuat dalam Tribrata maupun Catur Prasetya Polri. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, khususnya pada Pasal 13.

Pasal di atas menegaskan bahwa tugas utama Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan keamanan dalam negara yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia¹. Fungsi dari kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepadamasyarakat².

Jumlah kriminalitas atau kejadian kejahatan dan tingkat risiko terkena kejahatan (*crime rate*) hanya menggambarkan peristiwa kejahatan secara umum. Indonesia memiliki angka kriminalitas yang cukup tinggi, dengan terdapatnya berbagai jenis kejahatan. Perlu adanya partisipasi masyarakat dengan anggota Polri dalam menekan angka kriminalitas di Indonesia. Angka kejahatan tersebut dapat lebih bermanfaat khususnya dalam menggambarkan kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) dan tingkat kerawanan suatu wilayah jika dilihat melalui pengelompokan jenis kejahatan yang tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Republik Indonesia dan *The International Classification of Crime for Statistical Purposes* (ICCS) (UNODC, 2015).³

Gresik memiliki sektor perindustrian sebanyak 1.600 perusahaan besar, sedang, dan kecil. Kabupaten Gresik biasa disebut sebagai kota industri yang mampu menarik minat masyarakat luar menjadi pendatang baru untuk bekerja. Hal ini dikarenakan Kabupaten Gresik menduduki peringkat kedua dengan UMK (Upah Minimum Kabupaten) tertinggi se-Jawa Timur sebesar Rp 3.580.370. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Gresik, Bapak Soemarno menjelaskan bahwa sebagian besar pendatang berstatus penduduk nonpermanen dan jumlahnya 2.303 jiwa, rata-rata sengaja masuk sebagai pekerja yang tersebar di berbagai perusahaan. Selama 2017 hingga awal 2018 telah tercatat 3.962 warga pendatang memasuki Kabupaten Gresik yang tercatat secara resmi, jumlah tersebut belum termasuk pendatang yang tidak mendaftarkan diri sebagai penduduk musiman.⁴ Dengan demikian, banyaknya pendatang baru di Kabupaten Gresik mengakibatkan susunan masyarakat dapat berubah serta diikuti dengan meningkatnya kebutuhan baru masyarakat dalam sehari-hari. Hal ini dapat memicu semakin meningkatnya angka kriminalitas di Kabupaten Gresik mengingat banyaknya pendatang luar yang masuk dan belum terdata.

Berkaitan dengan berbagai hal di atas, institusi kepolisian terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan, baik pada pelayanan lalu lintas umum, penyelamatan warga yang mengalami kecelakaan atau musibah bencana, serta perlindungan penduduk dari berbagai aksi kejahatan multi dimensi. Salah satu institusi kepolisian yang melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan melalui sebuah inovasi pelayanan yaitu Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Gresik.

Polres Gresik merupakan institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki tugas dan fungsi dalam menjaga kondisi lingkungan yang aman, tenteram, dan kondusif di seluruh wilayah hukum Kabupaten Gresik. Selama ini ketika terjadi suatu permasalahan tindak kriminalitas atau gangguan Kamtibmas.

Pemanfaatan teknologi internet atau teknologi informasi ini dijelaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Salah satu tujuan pemanfaatan teknologi informasi yang dijelaskan pada undang-undang tersebut adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah atau kelembagaan dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Serta memudahkan pekerjaan aparatur itu sendiri karena sistem teknologi lebih efisien untuk penyimpanan data. Penggunaan teknologi internet di dalam pemerintah atau kelembagaan biasa disebut dengan *Electronic Government* atau *E-Government*. Dengan adanya *E-Government* maka informasi, komunikasi, transaksi diantara masyarakat dengan pemerintah dapat dilakukan dengan akses internet dalam waktu 24 jam tanpa batas dan sangat dimudahkan. Dalam hal ini, Polres Gresik mengembangkan suatu inovasi berbasis *E-Government* berupa program layanan GO SIGAP yang dapat digunakan oleh masyarakat Kabupaten Gresik yang mengalami tindak kriminalitas. Program layanan GO SIGAP ini beroperasi selama 24 jam.

Berdasarkan Surat Edaran Nomor: SE/2/III/2015 tentang Pedoman Perencanaan (Dormen) Kapolri Tahun 2016, disebutkan arah kebijakan Polri 2015-2019 salah satunya adalah membangun dan mengembangkan sarana prasarana yang berbasis teknologi dan informasi dalam rangka sebaran pelayanan kamtibmas dan penegakan hukum. Hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Kepolisian Resort (Polres) Kabupaten Gresik yang telah melakukan perubahan dengan menggagas suatu inovasi yaitu program layanan GO SIGAP. Dengan demikian Polres Gresik dapat memberikan pelayanan dan menyentuh langsung pada masyarakat yang saat ini mayoritas sebagai *netizen* sehingga layanan yang telah diberikan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Mengingat pentingnya memelihara Kamtibmas dan perkembangan teknologi dengan berbagai aktivitas manusia ditambah dengan semangat mewujudkan Program “Promoter” (Professional, Modern, dan Terpercaya. Polres Gresik menciptakan suatu inovasi yaitu program layanan GO SIGAP Polres Gresik berupa aplikasi yang dapat diunduh di *Play Store Android*. Program layanan GO SIGAP telah resmi digunakan pada 1 September 2016 oleh AKBP Adex Yudiswan, S.H., S.I.K., M.Si. Program

layanan ini terintegrasi secara *online* dengan melibatkan multi instansi yang secara spesifik bertujuan untuk mendukung tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia agar dapat melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, lebih efisien, dan respon yang cepat.

Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 24 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelayanan Informasi Publik dalam pasal 2 menjelaskan bahwa salah satu tujuan dari peraturan tersebut dibentuk adalah meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Polri untuk menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas. Dan program layanan GO SIGAP termasuk dalam Vidcon Irwasum mengenai pelaksanaan program promotor dengan nomor: ST/1730/8/2016/Roops pada 12 Agustus 2016. Dengan adanya program layanan GO SIGAP ini, dapat dikatakan menjadi layanan yang unik dan kreatif yang dapat merubah paradigma atau pandangan masyarakat bahwa pelayanan publik tidak harus diberikan di kantor pemberi layanan, tetapi petugas pemberi layanan yang mendatangi lokasi tempat kejadian. Layanan yang diberikan melalui pelayanan GO SIGAP yaitu: (a) *Panic Button* (Tombol Bantuan Darurat); (b) pengaduan; (c) *chat*; dan (d) pelayanan yang meliputi layanan surat kehilangan, pengajuan pembuatan SIM baru/ perpanjangan, pengajuan SKCK baru/ perpanjangan dan perpanjangan. Adapun tujuan utama dari program layanan ini adalah dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Gresik.

Sesuai dalam Renstra POLRI Tahun 2015-2019, program layanan GO SIGAP ini diharapkan dapat menangani laporan kejadian serta pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan optimal. Aplikasi ini merupakan program inovasi pelayanan publik berbasis IT yang menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat yang mengalami tindak kriminal dalam teritori dengan hanya sekali sentuh. Dengan hanya menekan tanda bantuan pada aplikasi GO SIGAP, maka petugas kepolisian terdekat akan langsung mendatangi tempat kejadian perkara dengan petunjuk yang diperoleh melalui GPS. Selain inovasi dalam pelayanan administrasi, secara garis besar program layanan GO SIGAP ini adalah aplikasi sebagai penghubung antara Polri ke masyarakat, Polri ke Polri, Polri ke Mitra Polri (Pemadam Kebakaran, Ambulance, Rumah Sakit, Satuan Pengamanan, Basarnas, PLN,dll), dan Mitra Polri ke masyarakat. Program ini memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat selama 24 jam.

Program layanan GO SIGAP Polres Gresik menjadi kebanggaan bagi Kabupaten Gresik, karena Polres Gresik telah berhasil mempublikasikan inovasi GO SIGAP dalam pameran bertaraf internasional serta penghargaan dalam inovasi modernisasi pelayanan publik berbasis IT. Polres Gresik mewakili Indonesia dalam Pameran *Government 3.0* yang diselenggarakan di Busan, Korea Selatan pada tanggal 9-13 November 2016. Hal ini mengantarkan Polres Gresik dinobatkan sebagai Polres terbaik se-Indonesia oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.⁶ Program layanan GO SIGAP ini telah mendapatkan penghargaan, selain meningkatkan kinerja pelayanan kepolisian juga meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan petugas tanpa harus tatap muka sehingga masyarakat dapat merasa aman di wilayah Kabupaten Gresik. Sehingga program layanan GO SIGAP ini dapat

menjadi percontohan untuk tim jajaran kepolisian seluruh wilayah di Indonesia.

Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan di Bandung pada 26 Oktober 2016 yang telah diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Program layanan GO SIGAP ini diharapkan dapat menciptakan adanya efektivitas dan efisiensi yang diperoleh masyarakat. Polres Gresik telah berupaya melakukan sosialisasi mengenai program layanan GO SIGAP. Yang bertujuan agar program tersebut dapat diketahui dan digunakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Gresik. Program ini juga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat turut bekerjasama dengan anggota kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masing-masing wilayah Kabupaten Gresik.

Berdasarkan tabel I.6, sosialisasi yang dilakukan petugas dalam mengenalkan program layanan GO SIGAP yaitu berada pada 19 lokasi yang berbeda. Pelaksanaan sosialisasi juga dilakukan di waktu yang berbeda setiap tahunnya sejak tahun 2016 hingga 2017. Sosialisasi mengenai program layanan GO SIGAP telah dilakukan pada 18 kecamatan, 1 kawasan dan 134 desa. Sosialisasi dilakukan melalui brosur, pamflet, dan media massa dengan kurang baik. Sosialisasi telah dilakukan pada 134 desa, sedangkan Kabupaten Gresik memiliki 330 desa. Sehingga dapat dikatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kepolisian masih belum menyeluruh dalam menyebarkan atau menginformasikan mengenai adanya program layanan GO SIGAP. Sehingga beberapa masyarakat tidak mengetahui program ini dan tidak dapat menggunakannya. Hal tersebut dapat menyebabkan sedikitnya jumlah pengguna yang *men-download* aplikasi maupun yang menggunakannya. Sedangkan program ini dapat dilaksanakan apabila terdapat keterlibatan masyarakat sebagai pengguna yang melakukan pelaporan, pengaduan, serta pelayanan secara *online* dari berbagai fitur yang ada di dalam GO SIGAP. Sehingga masyarakat Kabupaten Gresik ini sangat berperan penting dalam pelaksanaan program layanan GO SIGAP.

Sosialisasi belum dilakukan secara menyeluruh dan pada pelaksanaannya, jumlah pengguna yang terdaftar yaitu sebanyak 10.273 pengguna (tercatat pada 20 Januari 2018). Daftar pengguna tersebut tergolong kecil jika dibandingkan dengan total jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Gresik pada Tahun 2016 sebanyak 1.310.439 jiwa.⁷ Jika dipresentasikan maka jumlah pengguna aplikasi tersebut hanya 7,6 % dari jumlah penduduk Kabupaten Gresik. Sedangkan berdasarkan hasil survey dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2016 mengenai komposisi pengguna internet Indonesia⁸, mayoritas pengguna internet berada pada usia 18 tahun hingga 65 tahun. Jumlah penduduk Kabupaten Gresik⁷. Berdasarkan usia 18-65 tahun terdapat sebanyak 918.567 jiwa, jumlah tersebut masih tidak sebanding dengan jumlah pengguna program layanan GO SIGAP. Hal ini dapat dikarenakan minimnya jaringan sistem informasi atau internet yang dapat masuk sehingga kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai program layanan GO SIGAP maupun cara penggunaannya. Sedangkan suatu program dapat dikatakan berhasil apabila terdapat peran aktif seluruh masyarakat dalam pelaksanaannya.

Kasus kriminalitas atau *crime index total* meliputi pencurian, penganiayaan,

pemeriksaan, pembunuhan, perjudian, pembakaran, hingga korupsi yang terjadi di wilayah Kabupaten Gresik. Berdasarkan grafik I.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah angka kriminalitas atau *Crime Index Total* pada tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan, jumlah laporan (L) masyarakat pada tahun 2015 adalah 1015 laporan sedangkan tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 955 laporan. Dan pada tahun 2017 meningkat menjadi 1056 laporan. Untuk laporan yang terselesaikan (S) tahun 2015 sebanyak 648 dan 2016 mengalami peningkatan sebesar 674 laporan yang telah diselesaikan, tahun 2017 turun menjadi 661 laporan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari SPKT Polres Gresik, tingkat laporan kejadian secara manual pada tahun 2015 sebanyak 7.149 laporan. Kemudian pada tahun 2016 mengalami penurunan dengan jumlah laporan kejadian sebanyak 5.322 laporan dan pada tahun 2017 meningkat sebanyak 5.439 laporan. Sedangkan jumlah laporan melalui program layanan GO SIGAP pada tahun 2016 terdapat 26 laporan kejadian dan mengalami peningkatan sejumlah 79,2% pada tahun 2017 sebanyak 99 laporan kejadian. Laporan pengaduan yang masuk pada program layanan GO SIGAP dengan total sebanyak 125 pengguna dan semua laporan telah terselesaikan. Dari 10.273 pengguna program layanan GO SIGAP, pengguna yang telah melakukan laporan sebanyak 125 orang. Bila dibandingkan jumlah laporan kejadian secara manual melalui SPKT, laporan kejadian melalui program layanan GO SIGAP memiliki jumlah yang lebih sedikit. Dapat dikatakan bahwa mayoritas dari masyarakat masih melakukan laporan secara manual dengan mendatangi pos polisi setempat.

Tingkat laporan kejadian yang paling sering dilakukan oleh masyarakat adalah dengan cara manual (SPKT Polres Gresik). Masyarakat yang melaporkan melalui program GO SIGAP sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah laporan secara manual. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas masyarakat hingga saat ini masih melakukan pelaporan dengan cara manual yaitu melalui SPKT Polres Gresik. Terkait sedikitnya jumlah pengguna maupun jumlah laporan kejadian dalam program GO SIGAP, hal ini menjadi permasalahan mendasar dalam pelaksanaan program tersebut dengan minimnya partisipasi masyarakat. Sedangkan program layanan GO SIGAP diharapkan dapat secara efektif dan efisien meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat Kabupaten Gresik.

Efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila suatu proses kegiatan dapat mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*)⁹. Efektivitas pada program layanan GO SIGAP adalah ketika masyarakat sudah mampu dan memiliki keinginan untuk menggunakan program layanan GO SIGAP dalam menghadapi kejahatan yang semakin banyak terjadi sekarang ini. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Inovasi yang diberikan tersebut diharapkan mampu untuk menjadi pegangan baru bagi masyarakat saat menghadapi kasus-kasus kejahatan dengan mudah

melalui program layanan GO SIGAP.

Urgensi dalam penelitian ini yaitu meningkatnya angka kriminalitas dan laporan kejadian di Kabupaten Gresik. Serta adanya penurunan pada jumlah laporan yang telah terselesaikan, sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kepolisian Polres Gresik belum dapat bertindak secara cepat dalam melakukan proses tindak lanjut atas suatu laporan kejahatan dari masyarakat. Sedangkan program layanan GO SIGAP telah dilaksanakan dari tahun 2016, namun angka kriminalitas serta laporan kejadian dari tahun 2016 hingga 2017 justru mengalami kenaikan. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang menjadi tujuan program layanan tersebut. Sosialisasi yang telah dilakukan mengenai GO SIGAP belum menyeluruh, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui program dan sedikitnya jumlah pengguna yang tidak sesuai dengan jumlah penduduk di Kabupaten Gresik. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas program layanan GO SIGAP di Polres Gresik serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program layanan tersebut. Peneliti memilih penelitian dengan tema ini yaitu terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dinilai masih terkait dengan penelitian yang akan diteliti ini yaitu mengenai efektivitas program pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu membahas efektivitas program layanan, seperti studi Jonathan Maruli Tua Sitompul tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Helvetia Medan, menunjukkan efektivitas program tersebut dengan beberapa hambatan dari masyarakat. Studi lain oleh Ahmadi Imam Muslim tentang inovasi Kentongan Online Polres Jember menyoroti efisiensi pelayanan pelaporan gangguan kamtibmas. Sebagai kontras, Yulia Indarwati memfokuskannya pada inovasi program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, yang berhasil meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Penelitian saat ini akan berfokus pada efektivitas program layanan GO SIGAP di Polres Gresik, membedakan lokus penelitian dan fokus penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu. Tujuan penelitian melibatkan deskripsi efektivitas program dan faktor-faktor yang memengaruhi, dengan tujuan khusus untuk memenuhi tugas akhir S1 Ilmu Administrasi Negara. Manfaat penelitian mencakup kontribusi akademis dalam pengembangan studi administrasi negara dan memberikan informasi serta saran kepada Humas Polres Gresik untuk pengambilan keputusan terkait program GO SIGAP, sambil memberikan gambaran kepada masyarakat umum tentang efektivitas program tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Dilakukan di Polres Gresik, penelitian ini bertujuan untuk memahami efektivitas program layanan GO SIGAP dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi. Sumber data utama berasal dari wawancara dengan petugas kepolisian terkait program GO SIGAP dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Data juga dikumpulkan melalui observasi langsung dan studi dokumen, termasuk SOP program dan berita media massa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

gambaran yang mendalam mengenai efektivitas program layanan GO SIGAP di Polres Gresik.

Hasil dan Pembahasan

A. Penyajian, Analisis Data dan Interpretasi Teoritik

1. Penyajian dan Analisis Data

Penyajian data dalam penelitian ini menuntut peneliti untuk mentransformasikan data yang diperoleh selama penelitian di lapangan menjadi tulisan yang dapat dipahami oleh pembaca. Sehingga dari penyajian data yang berisi sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Data yang disajikan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang mengetahui dan memahami secara mendalam terkait program layanan GO SIGAP di Polres Gresik. Informan yang dipilih dalam penelitian ini merupakan pihak yang memahami dan mengetahui mengenai permasalahan dalam penelitian, mengingat peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil dari wawancara serta hasil observasi yang telah dilakukan selama penelitian di lapangan dan hasil dokumentasi sebagai bukti penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggali data dan informasi mengenai efektivitas program layanan GO SIGAP di Polres Gresik.

a. Efektivitas Program Layanan GO SIGAP di Polres Gresik

Program layanan GO SIGAP yang diterapkan oleh Polres Gresik ini sebagai upaya Polres Gresik dalam meningkatkan pelayanan publik dalam sistem pelaporan yang biasanya dilakukan dengan manual. Program ini memanfaatkan teknologi digital berupa aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat serta anggota kepolisian dalam proses pemenuhan kebutuhan. Melalui program ini, petugas bersifat proaktif sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor polisi melainkan polisi yang mendatangi masyarakat yang melakukan pelaporan. Masyarakat dapat melakukan pelaporan, pengaduan, serta pelayanan dalam program ini sehingga petugas dengan cepat dan tepat menangani serta memberikan respon pada laporan masyarakat.

Dalam hal ini, peneliti ingin mengukur efektivitas program layanan GO SIGAP dengan menjelaskan serta menggambarkan pemahaman dari anggota kepolisian Polres Gresik sebagai penyelenggara program dan masyarakat sebagai pengguna yang telah melakukan pelaporan. Sejauh mana program ini dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien di Kabupaten Gresik. Sehingga peneliti menggunakan indikator efektivitas program antara lain, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Program Layanan GO SIGAP di Polres Gresik

Dalam program layanan GO SIGAP, terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaannya. Faktor-faktor yang diteliti pada program layanan GO SIGAP ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program ini terkait pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan jumlah laporan masyarakat yang menggunakan cara konvensional melalui SPKT lebih banyak, dibandingkan yang melalui GO SIGAP. Sehingga dapat dikatakan bahwa program layanan GO SIGAP ini kurang efektif untuk digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Gresik.

Tabel 1
Jumlah Pelaporan Kejadian Secara Manual (SPKT) dan Program Layanan GO SIGAP Polres Gresik Tahun 2015-2017

Pelaporan Melalui	Tahun		
	2015	2016	2017
SPKT	7.149	5.322	5.439
GO SIGAP	0	26	99

Sumber: Data diperoleh dari SPKT dan Humas Polres Gresik (diolah)

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa angka kriminalitas di Kabupaten Gresik justru meningkat dalam pelaporan melalui SPKT maupun GO SIGAP. Meningkatnya pelaporan melalui GO SIGAP menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan GO SIGAP juga mengalami peningkatan. Namun pelaporan melalui SPKT meningkat lebih banyak, hal tersebut dapat dikatakan mayoritas dari masyarakat Kabupaten Gresik masih menggunakan cara manual atau konvensional dengan diikuti kriminalitas yang semakin banyak.

Kurang efektifnya program ini dapat dikarenakan teknologi yang digunakan berbasis digital ini tidak sesuai dengan karakteristik masyarakat Kabupaten Gresik yang masih kental akan budaya. Dapat dilihat dari banyaknya wilayah pedesaan hingga pelosok yang ada di Kabupaten Gresik, sehingga masyarakat dapat merasakan kesulitan untuk menggunakan sistem teknologi aplikasi serta sinyal internet bagi wilayah pelosok. Masyarakat pedesaan mayoritas mengalami kurang memiliki pemahaman akan teknologi, dalam hal kepolisian masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelaporan secara langsung dengan datang ke kantor polisi. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi program layanan GO SIGAP, antara lain teknologi dan lingkungan yang terbagi atas lingkungan fisik dan sosial budaya.

2. Interpretasi Teoritik

Interpretasi Teoritik dalam penelitian ini menuntut peneliti untuk menginterpretasikan atau mengkorelasikan data yang telah disajikan dan dianalisis pada bab sebelumnya dengan menggunakan teori yang telah dipilih yakni teori tentang e-government dan efektivitas program, serta faktor-faktor yang

mempengaruhi program, sehingga hasil dari interpretasi ini peneliti akan memperoleh jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.

3. Efektivitas Program Layanan GO SIGAP

Perlu adanya peningkatan dalam proses pelayanan yang diselenggarakan oleh sistem pemerintahan. Program layanan GO SIGAP merupakan bentuk dari e-government yang dilaksanakan oleh Polres Gresik. Hal ini sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.¹⁹⁸ Sesuai dengan tujuan program layanan GO SIGAP yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang berbasis modernisasi IT dapat terlaksana dengan baik dalam rangka mewujudkan stabilitas keamanan di wilayah hukum Polres Gresik.

Untuk mengetahui program tersebut efektif atau tidak dalam pelaksanaannya, perlu dilakukan suatu pengukuran dalam efektivitas. Efektivitas program merupakan hubungan antara output dengan tujuan program, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan program, maka semakin efektif program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil) program atau kegiatan yang dinilai. Dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan (*spending wisely*).¹⁹⁹ Dalam penelitian ini, efektivitas program layanan GO SIGAP dapat diukur dengan 4 (empat) indikator menurut Budiani²⁰⁰ sebagai berikut:

- a. Ketepatan Sasaran Program
- b. Sosialisasi Program
- c. Tujuan Program
- d. Pemantauan Program

Empat indikator tersebut digunakan untuk menganalisis terkait efektivitas program layanan GO SIGAP di Polres Gresik. Data yang sebelumnya telah dijelaskan pada penyajian dan analisis data diperoleh melalui studi dokumen dan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Polres Gresik, petugas kepolisian Operator GO SIGAP, serta masyarakat sebagai pengguna yang telah melakukan pelaporan menggunakan GO SIGAP maupun bukan pengguna yang melapor melalui GO SIGAP. Berikut merupakan penjelasan terkait efektivitas program layanan GO SIGAP berdasarkan empat indikator efektivitas program dengan menggunakan data yang sudah diperoleh.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Layanan GO SIGAP

Efektivitas lebih menitikberatkan pada tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan atau sasaran sesuai dengan yang telah ditetapkan. Efektivitas memiliki faktor yang mempengaruhinya, hal ini sesuai dengan pernyataan Diana Marieta et al.,²⁰⁵ yang menjelaskan bahwa, "*The effectiveness has as influence factors the outputs, the outcomes and the environmental factors.*

The latter, the environmental factors (such as lifestyle and various socio-economic influences) exercise a major influence over the effectiveness. The quality of the public administration is a factor that affects both the efficiency with which the public money are used and the effectiveness”, yaitu efektivitas memiliki pengaruh sebagai faktor *output, outcomes* dan faktor lingkungan. Yang terakhir, faktor lingkungan seperti gaya hidup dan berbagai pengaruh sosio-ekonomi, memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas. Kualitas administrasi publik adalah faktor yang mempengaruhi baik efisiensi dengan keberadaan uang publik yang digunakan serta efektivitasnya.

Efektivitas program juga melibatkan berbagai faktor yang mempengaruhi dapat menyebabkan program ini dapat dikatakan efektif atau tidak dalam pelaksanaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program layanan GO SIGAP di Kepolisian Resort (Polres) Gresik berdasar pada teori Richard M. Steers tentang teknologi dan teori Cheema dan Rondinelli tentang kondisi lingkungan, yang dapat dibagi menjadi dua yaitu lingkungan fisik dan sosial budaya. Sehingga dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program layanan GO SIGAP.

Beberapa faktor tersebut digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kendala yang ditemukan pada pelaksanaan program layanan GO SIGAP dan menyebabkan program ini menjadi kurang efektif. Data yang sebelumnya telah dijelaskan pada penyajian dan analisis data diperoleh melalui studi dokumen dan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Polres Gresik, petugas kepolisian Operator GO SIGAP, serta masyarakat sebagai pengguna yang telah melakukan pelaporan menggunakan GO SIGAP maupun bukan pengguna yang melapor melalui GO SIGAP. Berikut merupakan penjelasan dari tiga faktor yang mempengaruhi efektivitas program dengan menggunakan data yang sudah diperoleh dalam program tersebut.

Terkait teknologi berupa aplikasi dalam program ini, beberapa masyarakat mengalami kesulitan saat penggunaan dikarenakan karakteristik masyarakat Kabupaten Gresik yang masih pedesaan. Membuat masyarakat sulit memahami mengenai penggunaan program ini. Setiap masyarakat memiliki pemahaman yang berbeda-beda dan tidak semua orang dapat menerima atau menggunakan inovasi yang ada. Dalam hal ini, teknologi dari program layanan GO SIGAP masih memiliki tingkat kerumitan sehingga program kurang efektif karena masyarakat lebih memilih untuk menggunakan sistem konvensional atau pelaporan secara manual dengan melalui SPKT.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, program layanan GO SIGAP di Polres Gresik dinilai kurang efektif. Indikator efektivitas program, seperti ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan, menunjukkan beberapa kelemahan. Sasaran program kurang tepat, karena masih ada laporan dari luar

Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik

wilayah Gresik, dan jumlah pengguna GO SIGAP terbilang sedikit. Sosialisasi tidak terjadwal dengan baik, menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui program tersebut. Tujuan program untuk meningkatkan pelayanan publik dan stabilitas keamanan tidak tercapai, dengan respon petugas yang lambat dan meningkatnya angka kriminalitas. Pemantauan program juga kurang terjadwal, hanya dilakukan evaluasi besar setiap bulan. Faktor-faktor seperti kesulitan teknologi, keterbatasan jaringan di wilayah pedesaan, dan kentalnya budaya manual juga mempengaruhi efektivitas program ini. Diperlukan perbaikan dalam semua aspek agar program layanan GO SIGAP dapat berjalan lebih efektif di lingkungan Kabupaten Gresik.

BIBLIOGRAFI

- Agoes. 1996. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan) Oleh Kantor Akuntan Publik*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Arikunto. 2009. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Aneka Cipta
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bogdan, Robert. 1992. *Pengantar Metoda Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*, Surabaya: Usaha Nasional.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- C. R. Semiawan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo. Campbell. 1989. *Riset dalam Efektivitas Organisasi, Terjemahan Sahat Simamora*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, John. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Creswell, John. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Farida, Jasfar. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- H.A.S. Moenir. 2006. *Manajemen Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus E. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Indrajit, Richardus E. 2005. *E-Government In Action*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Khairul, Muluk M. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Bayumedia Publishing.

- Kunarjo. 2002. *Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan*. Jakarta: UI Press.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Loebbeecke, Alvin A.J.K. 1988. *Auditing, Suatu Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mathew J. Miles, dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 1983. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Medi.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satori. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setyaningrum , Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Subarsono. 2015. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Praktek*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung :CV.

Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali.

Supriyono, R. A. 1990. *Pemeriksaan Manajemen (Management Auditing) dan Pengawasan Pemerintahan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit BPF.

Suyanto, Bagong & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Yudiswan, Adex. 2016. *Gajah Mada*. Makassar: Rayhan Intermedia.

Hasibuan dan Santoso. 2005. *Standarisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah*. ITB: Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia, diakses melalui www.e-dokumen.kemenag.go.id pada tanggal 25 Mei 2018 pukul 06.30 WIB

Marieta, Diana, Alin Opreana, Marian Pompiliu. 2010. *Efficiency, Effectiveness, and Performance of The Public Sector*. Romanian Journal of Economic Forecasting. The Institute for Economic Forecasting. Vol. 4, No. 10.

Karhi , Nisjar. 1997. *Beberapa Catatan Tentang "Good Governance"*. Jurnal Administrasi dan Pembangunan, Jakarta: Himpunan Sarjana Administrasi Indonesia, Vol. 1, No. 2.

Sari, Dian Permata dan T. Sumarti. 2017. *Analisis Efektivitas Program Pemberdayaan Anak Jalanan di Rumah Singgah Tabyun Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor*. ITB: Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Vol. 1 No. 1.

Suryana. 2009. *Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor Di*

Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort
(Polres) Gresik

Kabupaten Aceh Tamiang. Tesis: Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Polres Gresik Tahun 2016.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur.

Standar Operasional Prosedur (SOP) GO SIGAP. 2017. Polisi Daerah Jawa Timur Resort Gresik.

Sub Direktorat Statistik Politik dan Keamanan. 2018. *Statistik Kriminal 2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2017. *Hasil Survey Komposisi Pengguna Internet Indonesia*. Diakses melalui <https://apji.or.id/content/read/39/342/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2017> pada tanggal 12 Mei 2018 pukul 19.50 WIB

BPS Kabupaten Gresik. 2018. *Kabupaten Gresik Dalam Angka 2017*. Diakses melalui <https://gresikkab.bps.go.id/publication/2017> pada tanggal 11 Mei 2018 pukul 16.07 WIB

GO SIGAP dalam *Government* 3.0. 2016. Diakses melalui <http://gresiknews.co/2016/12/sabet-tiga-penghargaan-spektakuler-polres-gresik-raih-predikat-terbaik-se-indonesia> pada tanggal 20 Januari 2018 pukul 11.51 WIB

Copyright holder:

Iliyun Firdausih (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

