

PELAKSANAAN PROGRAM *PANIC BUTTON ON HAND* DALAM RANGKA PEMELIHARAAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT

(Studi pada Kepolisian Resort Malang Kota)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**RISTRA DIAH AYU AFISSA
NIM. 125030107111092**



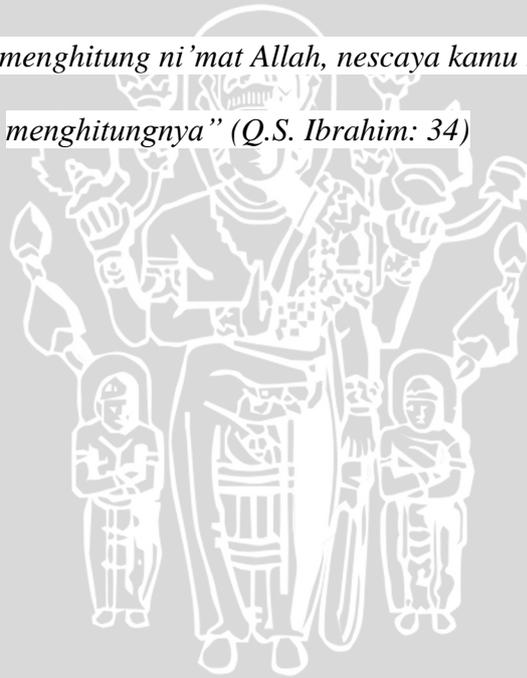
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PRODI ADIMINSTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

MOTTO

“Sesungguhnya Allah akan tidak merubah nasib satu golongan sampai mereka merubah diri mereka sendiri” (QS. Ar-Ra’d:11).

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Dan apabila kamu menghitung ni’mat Allah, nescaya kamu tidak akan dapat menghitungnya” (Q.S. Ibrahim: 34)



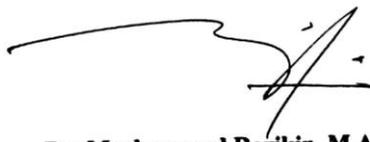
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* dalam Rangka
Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Studi pada
Kepolisian Resort Malang Kota)
Disusun oleh : Ristra Diah Ayu Afissa
NIM : 125030107111092
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik

Malang, Januari 2017

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Mochammad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Drs. Heru Ribawanto, M.S
NIP. 19520911 197903 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 9 Januari 2017



Ristra Diah Ayu A.

125030107111092

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 17 Januari 2017
 Jam : 11.00 – 12.00 WIB
 Skripsi Atas Nama : Ristra Diah Ayu Afissa
 Judul : Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* dalam Rangka Pmeleiharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Studi pada Kepolisian Resort Malang Kota)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Mochammad Rozikin, M.AP
 NIP. 19630503 198802 1 001
 Anggota



Drs. Heru ribawanto, M.S
 NIP. 19520911 197903 1 002
 Anggota



Dr. Lely indah Mindarti, M.Si
 NIP. 19690524 200212 2 002



Nuriati Widodo, S.AP, M.AP
 NIP. 830129 03 1 1 0275

RINGKASAN

Ristra Diah Ayu Afissa, 2016, **Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* dalam Rangka Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Studi pada Kepolisian Resort Malang Kota.** 1) Dr. Mochammad Rozikin, M.AP 2) Drs. Heru Ribawanto, MS

Kota Malang merupakan salah satu kota besar yang tidak terlepas dari permasalahan keamanan dan ketertiban masyarakat. Sebagai implementasi dari program Nawa Cita Presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo yaitu menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga Indonesia dan mendukung *Grand Strategi Polri* tahap ketiga yaitu Menuju Pelayanan Prima Polri tahun 2015-2019, maka lahirlah program *Panic Button On Hand* sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan seputar keamanan dan ketertiban masyarakat di Kota Malang

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Pada model ini peneliti melakukan 4 tahapan sampai dengan mampu menginterpretasikan data. Dalam penelitian ini dibatasi oleh 2 fokus penelitian. 1) Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota; 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota

Dari hasil penelitian dapat diketahui, bahwa secara umum program yang berbasis aplikasi ini bisa dikatakan berjalan dengan baik. Masyarakat Kota Malang bisa menggunakan aplikasi ini jika membutuhkan bantuan pihak Kepolisian atau sekedar melaporkan suatu kejadian, dan untuk mengetahui layanan *online* Kepolisian Resort Malang Kota seperti *SKCK Online*, *SIM Online* dan lain-lain. Kepolisian Resort Malang Kota sebagai pelaksana program melaksanakan masing-masing tugas nya sesuai dengan struktur pelaksanaan yang telah ditentukan, sehingga dalam pelaksanaan programnya bisa dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Hasil capaian dari program ini bisa dilihat dari laporan masyarakat yang ditangani secara cepat oleh pihak Kepolisian Resort Malang Kota

Rekomendasi penting yang diberikan dari hasil penelitian ini bagi Kepolisian Resort Malang Kota adalah untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan yang mendalam bagi masyarakat, mengingat masih ada masyarakat yang tidak menguasai teknologi, aplikasi juga perlu *diupgrade* sehingga bisa dijangkau oleh seluruh masyarakat karena pada saat ini aplikasi hanya disediakan bagi pengguna *Android*. Keamanan sistem juga perlu ditingkatkan agar penggunaan aplikasi bisa digunakan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dilakukan agar program *Panic Button On Hand* dapat berjalan dengan baik dan tujuan dari program ini dapat tercapai

Kata Kunci : Pelaksanaan Program, Program *Panic Button On Hand*

SUMMARY

Ristra Diah Ayu Afissa, 2016, **Implementation of Panic Button On Hand Program in order to maintenance the safety and law society (Study in Police Resort of Malang City)**. 1) Dr. Mochammad Rozikin, M. AP 2) Drs. Heru Ribawanto, MS

Malang is one of the biggest cities which cannot be rid of safety and law society problem. As the implementation from Nawa Cita Program of Presidents Republic Indonesia, Ir. H. Joko Widodo that presents back the Country to protect and give a sense of security to Indonesian society and support Indonesian Police Grand Strategy step three which is concern to first-rate service of Indonesian Police at 2015 – 2019, thus it is created Panic Button On Hand Program as the solution to overcome the safety and law society problem in Malang. This program which is based on application in Android Phone has some police force services toward the society in Malang which need a help from the police.

This study is classified into descriptive which used qualitative approaches. The data analysis which is used is data analysis quality Miles and Huberman model. At this model, the researcher did four steps until she was able to interpret the data. This study is limited by two research focus: 1) Implementation Panic Button On Hand Program by Police Resort of Malang City, 2) The proponent and obstruction factors in Implementing Panic Button On Hand Program by Police Resort of Malang City.

Based on the result of the study we know that in generally, Panic Button On Hand Program can goes well as expected. The society of Malang city can use this application if they need helps from the police or they want to report any incidents, and also to know the online service of Police Resort of Malang City such as SKCK Online, SIM Online, etc. The police as the implemented the program did their own duties which were appropriate with the structure that already determined so that in could goes well as the procedure. The result of this program can be known from the society's reports that have been handled by the police as fast as they can.

The important recommendation which was given from the result of this study for Police Resort of Malang City is to do deep socialize and trainee toward society, as consider there are some societies which still cannot use the technology, the application also needs to be upgraded since only those who have Android Phone can use it, thus not only the society who have Android Phone can use it, but also all societies be able to use it well. The security system is also needed to be upgraded in order to use the application properly as well. It is done in order to make the Panic Button On Hand Program can goes well and the purpose of this program can be reached by us.

Key words: The Implementation program, Panic Button On Hand Program.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* dalam Rangka Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat. (Studi Pada Kepolisian Polres Malang Kota). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam bidang administrasi publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

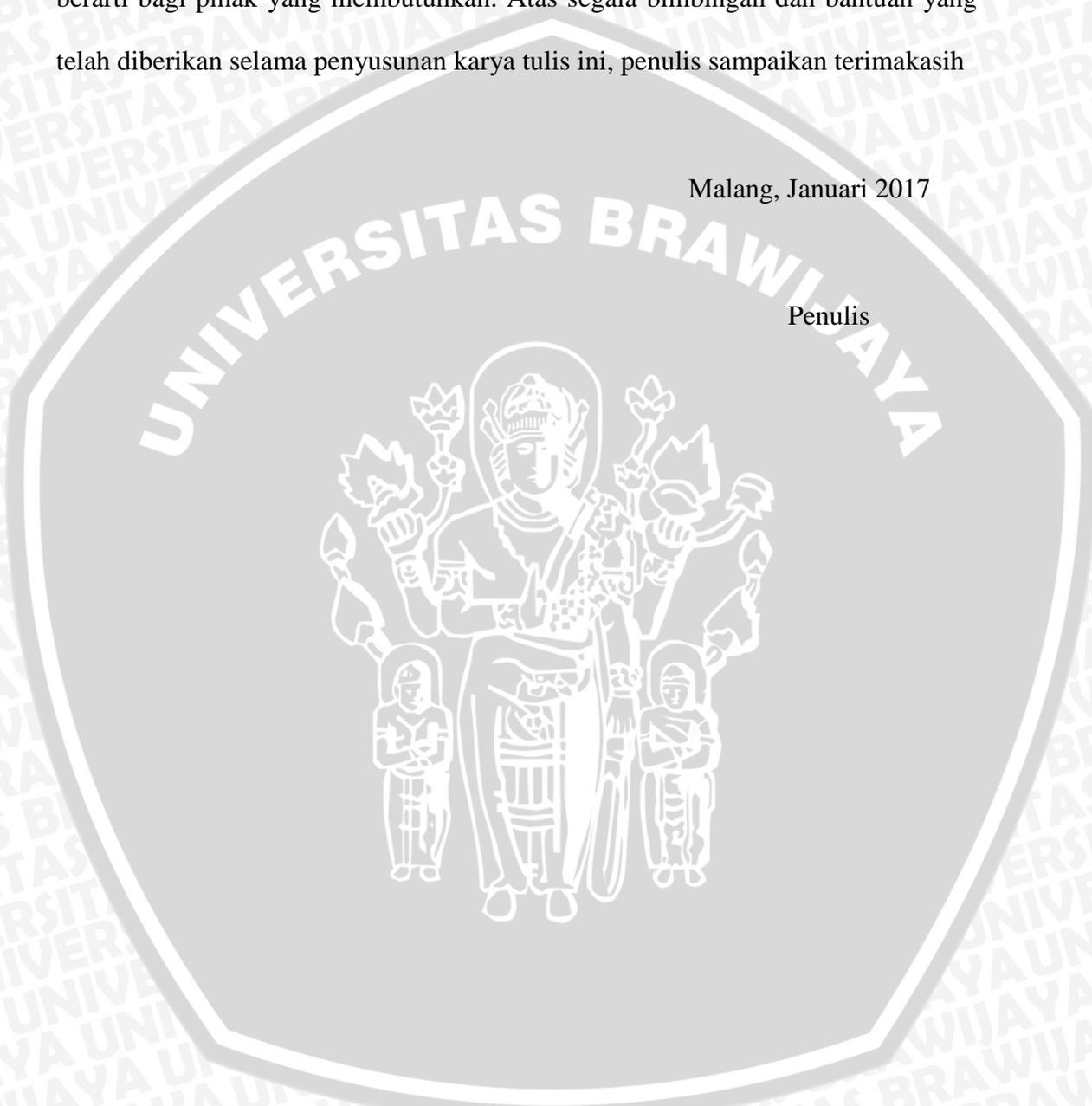
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Mochammad Rozikin, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Drs. Heru Ribawanto, M.S selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. AKBP Decky Hendarsono, S.IK selaku Kepala Kepolisian Resort Malang Kota (Polres) yang telah memberikan ijin penelitian di Polres Malang Kota.
7. AKP Wisnu Koncoro, S.IK selaku Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat (Sat Binmas) Kepolisian Resort Malang Kota yang telah banyak membantu dalam pemberian data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.
8. Seluruh staf dan personel Kepolisian Resort Malang Kota yang telah bersedia membantu memberikan informasi dalam penelitian skripsi ini.
9. Untuk kedua orang tua, AKP Sumarno, SH dan Ibu Yuniati Puji Lestari tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moral dan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
10. Teman-teman Publik Kelas F Reghi, Alvian, Hasib, Gerry, Ragil, Lista, Anggi, Fenti, Dea, Edward dan teman-teman Administrasi Publik angkatan 2012
11. Serta para pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat membawa manfaat yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan selama penyusunan karya tulis ini, penulis sampaikan terimakasih

Malang, Januari 2017

Penulis



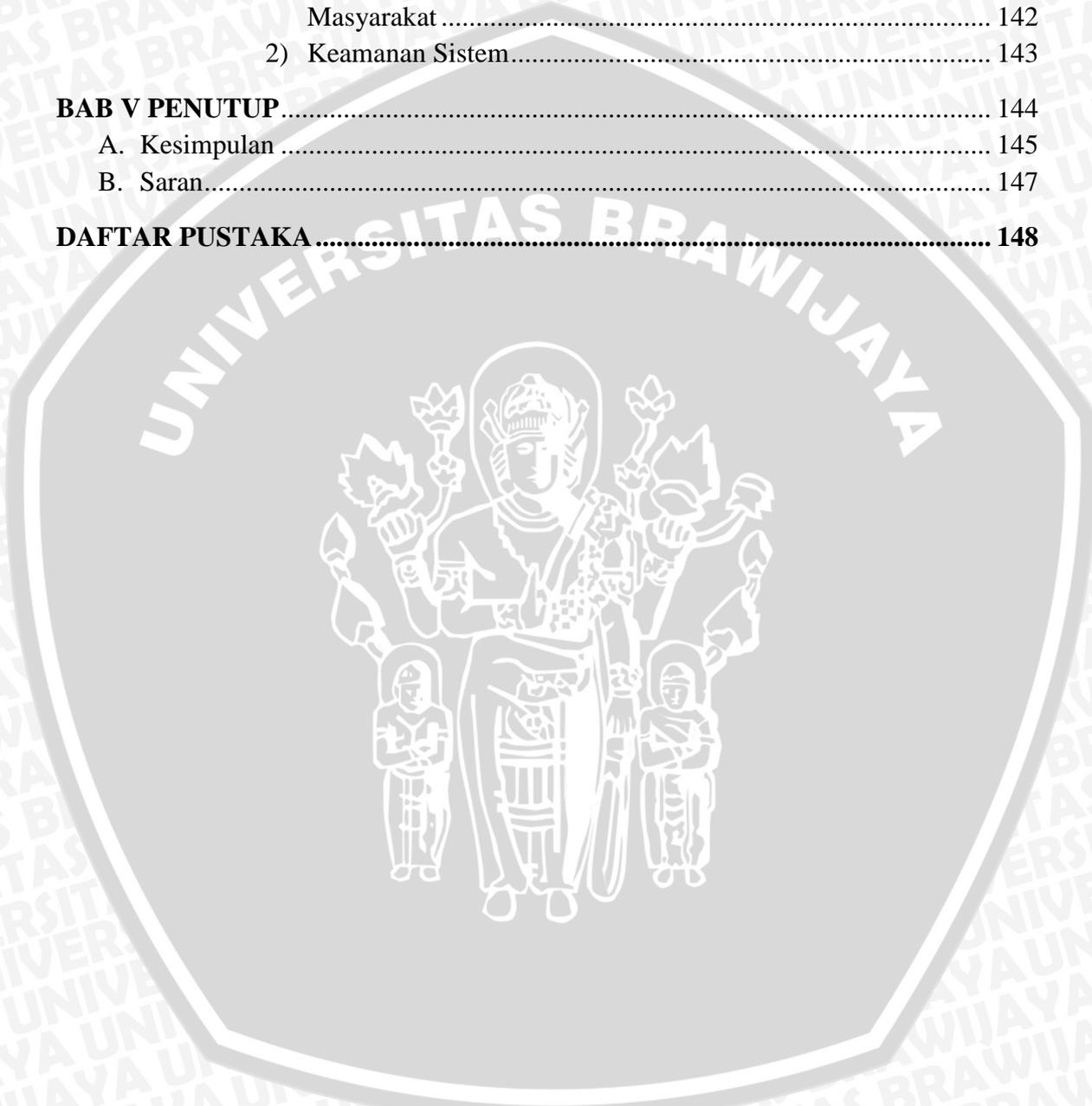
DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMARRY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Administrasi Publik.....	14
1. Pengertian Administrasi Publik.....	14
2. Pelayanan Publik.....	15
B. Kebijakan Publik.....	18
1. Kebijakan Publik.....	18
2. Implementasi Program dan Model-Model Implementasi Program.....	21
3. Aktor Kebijakan Publik.....	33
4. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program	37
C. Konsep Kemitraan.....	39
1. Pengertian Kemitraan.....	39
2. Model Kemitraan	41
D. Polri Sebagai Pelaksana Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Fokus Penelitian	47
C. Lokasi dan Situs Penelitian	48
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Analisis Data	55



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian	58
1. Gambaran Umum Kota Malang	58
a. Sejarah dan Administrasi Kota Malang	59
b. Keadaan Geografis dan Demografis Kota Malang	62
c. Penduduk dan Sosiologi Kota Malang	65
2. Profil Kepolisian Resort Malang Kota	68
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	80
1. Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i> oleh Kepolisian Resort Malang Kota.....	80
a. Aktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i>	81
b. Penerapan Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	88
c. Hasil Capaian Program <i>Panic Button On Hand</i>	106
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i> oleh Kepolisian Resort Malang Kota.....	113
a. Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i>	113
1) Partisipasi Masyarakat	113
2) Karakteristik Wilayah	115
b. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i>	115
1) Aplikasi Program yang Kurang Menjangkau Seluruh Masyarakat	116
2) Keamanan Sistem.....	116
C. Analisis Data	118
1. Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i> oleh Kepolisian Resort Malang Kota	118
a. Aktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i>	124
b. Penerapan Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	128
c. Hasil Capaian Program <i>Panic Button On Hand</i>	136
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i> oleh Kepolisian Resort Malang Kota.....	139
a. Faktor Pendukung dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i>	139
1) Partisipasi Masyarakat	139

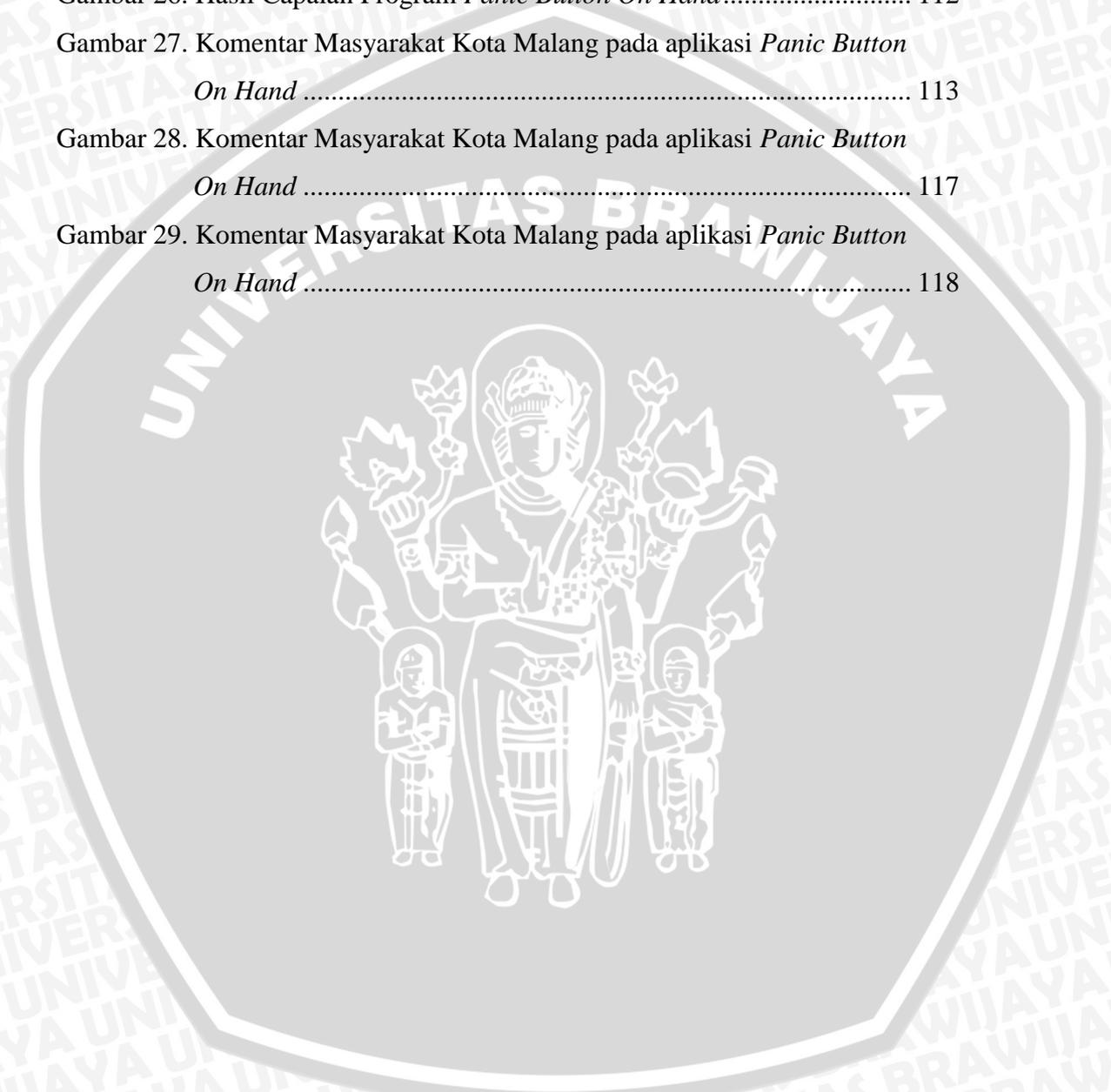
2) Karakteristik Wilayah	141
b. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Program <i>Panic Button</i> <i>On Hand</i>	142
1) Aplikasi Program yang Kurang Menjangkau Seluruh Masyarakat	142
2) Keamanan Sistem	143
BAB V PENUTUP	144
A. Kesimpulan	145
B. Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	148



DAFTAR GAMBAR

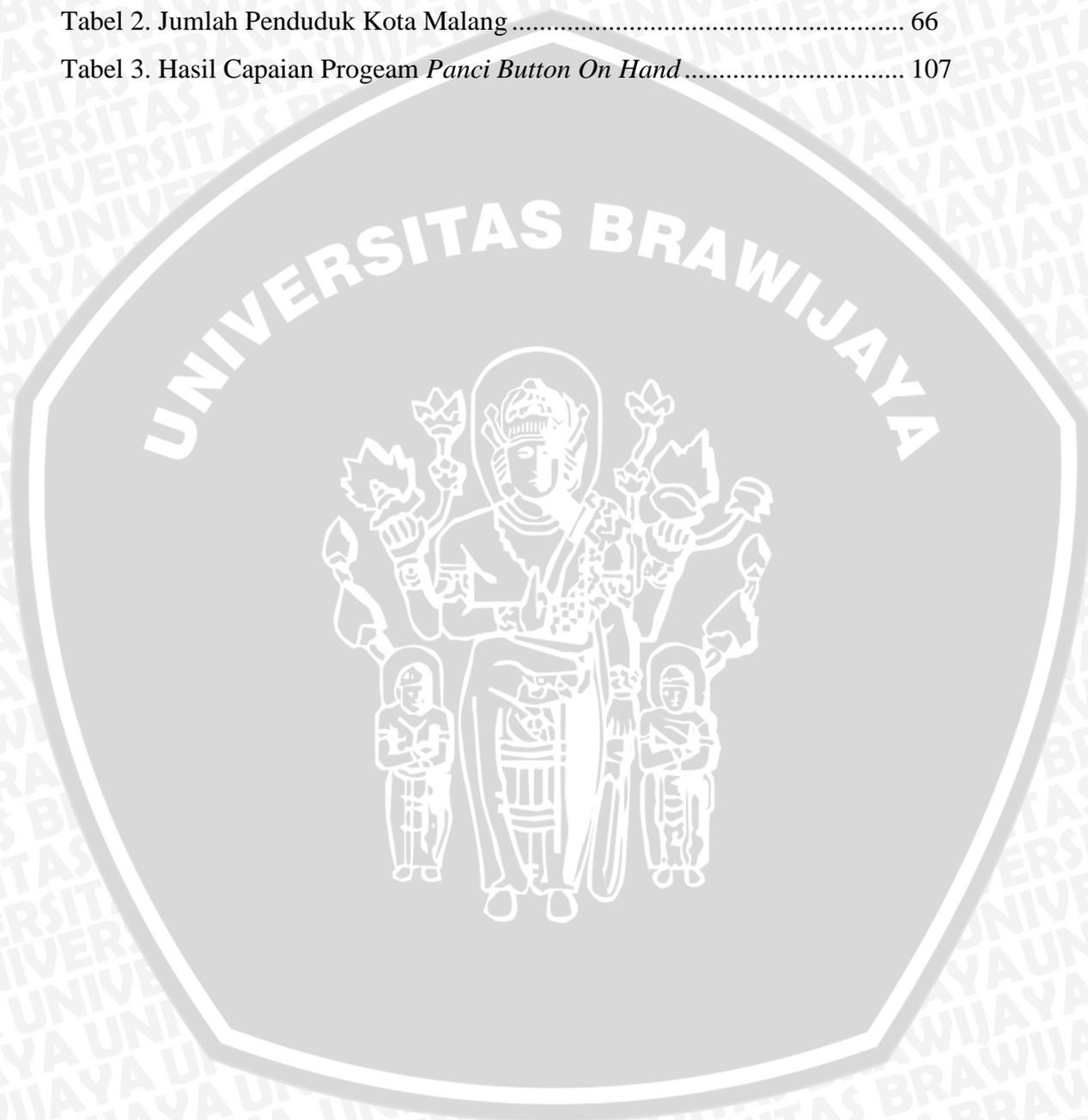
Gambar 1. Data <i>Crime Total</i> dan <i>Crime Rate</i> Indonesia	2
Gambar 2. Jumlah Kejadian dan Korban Kecelakaan Lalu Lintas tahun 2011-2015.....	3
Gambar 3. Pelanggaran Anggota Kepolisian Republik Indonesia.....	5
Gambar 4. Sekuensi Implementasi Kebijakan	20
Gambar 5. Model Kesesuaian Implementasi Program.....	29
Gambar 6. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	57
Gambar 7. Peta Wilayah Malang Kota	58
Gambar 8. Logo Kota Malang	61
Gambar 9. Kepolisian Resort Malang Kota	68
Gambar 10. Jumlah Personel Polres Malang Kota Berdasarkan Kepangkatan	71
Gambar 11. Struktur Organisasi Polres Malang Kota.....	72
Gambar 12. Struktur Organisasi Binmas Polres Malang Kota	76
Gambar 13. Struktur Organisasi Pelaksanaan Program <i>Panic Button On Hand</i>	83
Gambar 14. 3 Pilar <i>Rapid Response Police</i> Polres Malang Kota	85
Gambar 15. Simulasi Panggilan <i>Panic Button On Hand</i>	90
Gambar 16. Tampilan utama Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	93
Gambar 17. Tampilan Resgistrasi Identitas Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	94
Gambar 18. Tampilan Menu Layanan Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	95
Gambar 19. Tampilan Fitur Laporan Pada Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	97
Gambar 20. Tampilan Fitur Kritik/Saran pada Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	98
Gambar 21. Tampilan Fitur <i>Help</i> Pada Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	99
Gambar 22. Tampilan Fitur Pelayanan Polri Pada Aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	100

Gambar 23. Operasionalisasi Program <i>Panic Button On Hand</i>	101
Gambar 24. Hasil Capaian <i>Panic Button On Hand</i>	109
Gambar 25. Hasil Capaian <i>Panic Button On Hand</i>	110
Gambar 26. Hasil Capaian Program <i>Panic Button On Hand</i>	112
Gambar 27. Komentar Masyarakat Kota Malang pada aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	113
Gambar 28. Komentar Masyarakat Kota Malang pada aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	117
Gambar 29. Komentar Masyarakat Kota Malang pada aplikasi <i>Panic Button On Hand</i>	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kriminalitas Kota Malang 2014-2015.....	7
Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Malang.....	66
Tabel 3. Hasil Capaian Progeam <i>Panci Button On Hand</i>	107



BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang

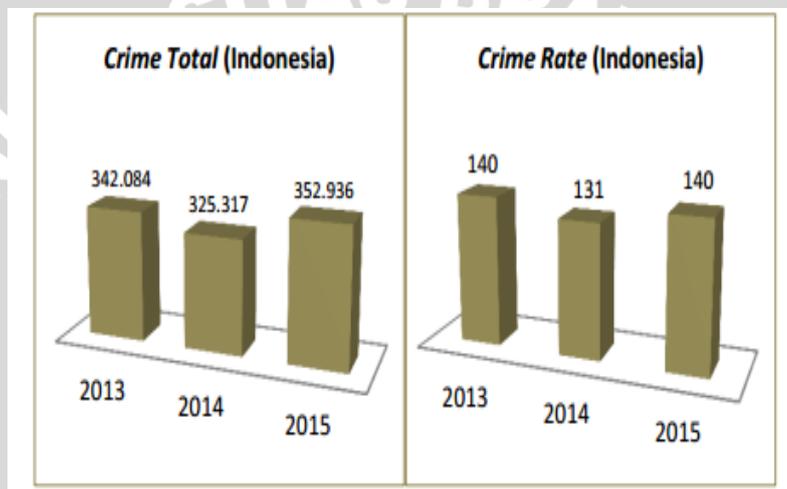
Keamanan merupakan salah satu hak asasi yang harus diperoleh atau dinikmati setiap orang, sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 28G ayat 1 yang menyebutkan “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan diri dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”. Selanjutnya, dalam Undang-undang Kepolisian Nomor 2 tahun 2002, pasal 1 angka 5 menjelaskan tentang pengertian keamanan dan ketertiban masyarakat :

“Suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat”

Penjelasan dari kedua undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi keamanan, ketentraman dan ketertiban yang kondusif merupakan salah satu modal dasar bagi keberhasilan pelaksanaan pembangunan di daerah. Kesalahan dalam mengantisipasi kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat, mengakibatkan terjadinya gangguan

dalam pencapaian kinerja pembangunan. Oleh karena itu, arah pembangunan keamanan dan ketertiban dititik beratkan pada penciptaan lingkungan yang aman dan tertib serta antisipatif terhadap munculnya bencana yang dapat meresahkan masyarakat.

Kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat di Indonesia mengalami fluktuasi, dapat dilihat pada gambar dibawah

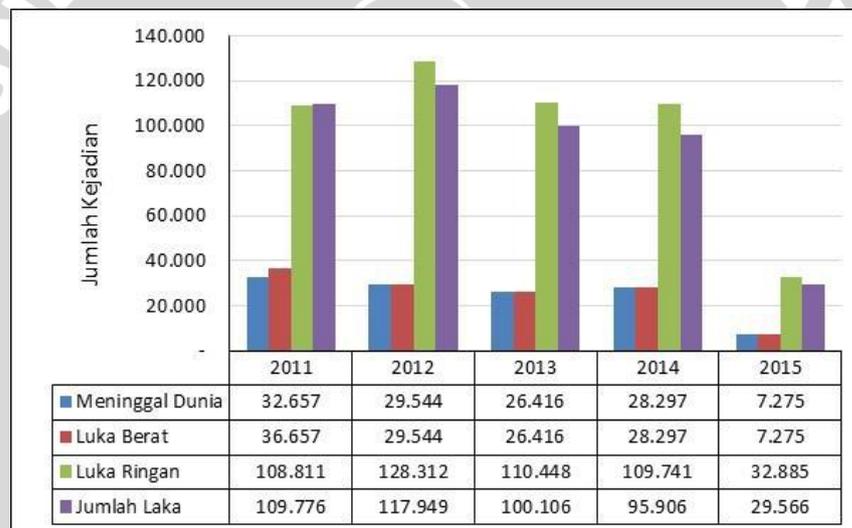


Gambar 1 : Data Crime Total dan Crime Rate Indonesia pada tahun 2013-2014

Sumber : Badan Pusat Statistik 2016

Crime Total merupakan jumlah kejadian yang terjadi pada tahun 2013-2015. Pada tahun 2013 terjadi 324.084 total kriminal, dan mengalami penurunan pada tahun 2014 yakni sebanyak 325.317. pada tahun 2015 mengalami kenaikan kembali sebanyak 352.936 kasus kriminalitas. *Crime Rate* merupakan jumlah total orang yang mengalami tindak kriminalitas. Pada tahun 2013 sebanyak 140 orang, pada tahun 2014 mengalami penurunan yakni sebanyak 131 orang, dan mengalami kenaikan pada tahun 2015 yakni sebanyak 140 orang.

Gangguan keamanan dan ketertiban lain yang sering terjadi di masyarakat adalah terkait keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Jumlah kejadian dan korban pada kecelakaan lalu lintas sempat mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Kenaikan tersebut disebabkan oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan terhadap hukum lalu lintas, pencegahan fatalitas korban kecelakaan lalu lintas dan peningkatan disiplin berlalu lintas belum berjalan dengan optimal, serta sarana prasarana jalan yang masih perlu dilengkapi.



Gambar 2 : Jumlah Kejadian dan Korban Kecelakaan Lalu Lintas tahun 2011-2015
 Sumber : bappenas.go.id, 2015

Gambar diatas menunjukkan kenaikan korban kecelakaan pada tahun 2011 hingga tahun 2012. Pada tahun selanjutnya jumlah korban kecelakaan meninggal dunia dan luka berat mengalami kenaikan, dan mengalami penurunan jumlah korban kecelakaan baik korban meninggal dunia, luka ringan, maupun luka berat.

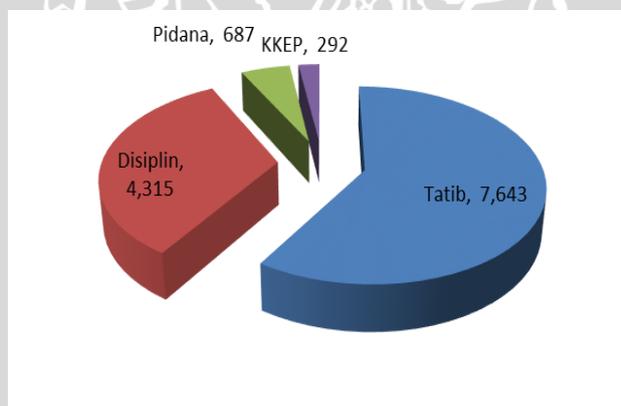
Permasalahan keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan permasalahan yang complex jika tidak ditangani dengan baik oleh petugas

atau penegak hukum Indonesia, dimana yang bertanggung jawab dalam bidang ini adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia atau biasa yang disingkat dengan Polri sehingga pada penulisan selanjutnya akan ditulis Polri. Polri yang sesuai dengan karakteristik utamanya sebagai aparat penegak hukum memiliki kewenangan yang cukup besar dalam menegakkan hukum, menurut pasal 30 ayat 4 menyatakan “Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta menegakkan hukum”. Jadi dapat disimpulkan bahwa Polri adalah Kepolisian Nasional Indonesia atau lembaga penegak hukum. Polri memiliki tugas dan kewenangan tersebut membawa konsekuensi positif maupun negatif secara internal kepolisian maupun eksternal yang berasal dari instansi lain dan masyarakat. Konsekuensi positifnya yaitu Polri memiliki kewenangan yang luas sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara independen dan tidak terbatas.

Polri dalam hubungannya dengan masyarakat bukan hanya sebagai badan kekuasaan negara dari pemerintah yang mengabdikan kepada sekelompok orang. Karjad (1976 : 160) mengatakan “Polri menciptakan, menjaga dan memelihara keamanan, ketertiban dan keselamatan umum dalam negara. Melindungi segenap penduduk terhadap bahaya yang datang dari orang, binatang, dan alam. Menjaga jangan sampai peraturan-peraturan negara dilanggar”. Artinya, Polri harus menjaga seluruh rakyat Indonesia, tidak hanya kepada sekelompok orang, atau suku, ras, dan

agama. Melindungi rakyat Indonesia dari segala gangguan baik dari sesama manusia yang mengarah kepada pelanggaran peraturan negara atau gangguan dari alam, seperti bencana alam.

Kinerja Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat tidak selamanya pada jalan lurus, berbagai permasalahan terjadi dalam lingkup internal maupun eksternal Polri sehingga menghambat jalannya kinerja Polri. Secara internal permasalahan yang dihadapi oleh Polri adalah belum optimalnya penanganan kriminalitas, penegakan hukum, pengelolaan ketertiban masyarakat, serta kelembatan dalam mengatasi suatu gangguan, kurang profesionalnya Polri juga menambah daftar tugas yang harus segera diselesaikan.



Gambar 3 : Pelanggaran Anggota Kepolisian Republik Indonesia
Sumber : bappenas.go.id, 2015

Pada gambar 3 dapat dilihat bahwa saat ini masih dijumpai oknum anggota Polri yang melakukan pelanggaran tata tertib, di antaranya pelanggaran disiplin, kode etik kepolisian (KEP). Pada 2015, pelanggaran tata tertib paling banyak terjadi yaitu sebanyak 7,643 kasus, disusul pelanggaran disiplin, 4.315 kasus. Permasalahan internal yang dihadapi Polri akan menimbulkan permasalahan eksternal Polri, yakni pada

kepercayaan masyarakat kepada Polri sebagai aparat penegak hukum. Tingkat kepercayaan masyarakat juga mengalami dinamika terkait dengan berbagai pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh anggota Polri, tindakan yang berlebihan dalam menangani aksi demonstrasi, tidak adanya kesesuaian prosedur penindakan suatu kejadian, atau masih terlihatnya arogansi sebagian anggota Polri dalam menghadapi kasus-kasus hukum di masyarakat.

Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri akan berpengaruh terhadap upaya Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat tidak hanya menjadi peran Polri sebagai aparat penegak hukum saja, peran masyarakat juga sangat diperlukan. Polri tidak akan dapat menciptakan situasi aman yang aman dan tertib dalam suatu lingkungan masyarakat tanpa adanya kemauan dan kesadaran masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu hubungan antara Polri dan masyarakat harus segera diperbaiki guna pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Polri juga harus memiliki profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kepolisian.

Di kota Malang sendiri pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat perlu ditingkatkan guna melindungi masyarakat kota Malang dari segala gangguan yang dihadapi. Kota Malang memiliki kondisi demografis yang menarik, yaitu adanya percampuran penduduk asli dan pendatang karena fungsi kota Malang sebagai Kota Pendidikan, Kota

Indusri, dan Kota Pariwisata. Perbedaan latar belakang sosial dan budaya seringkali menimbulkan permasalahan, dan perubahan yang dibawa oleh para pendatang seringkali tidak sesuai dengan kebudayaan lokal sehingga menimbulkan permasalahan tersendiri dalam bidang keamanan yang mana merupakan salah satu tugas aparat penegak hukum yakni Polri. Berikut ini adalah data kriminalitas yang terjadi di kota Malang pada tahun 2015-2016

Tabel 1: Data kriminalitas Kota Malang 2015-2016

NO	JENIS KEJAHATAN	TAHUN 2014		TAHUN 2015	
		LAPOR	SELESAI	LAPOR	SELESAI
1	CURAS	39	20	23	19
2	CURAT	498	195	323	140
3	CURANMOR	1712	133	866	173
4	NARKOBA	84	84	173	173

Sumber : Bag Ops Polres Malang Kota, 2016

Data tabel diatas merupakan data kriminal yang paling menonjol di tahun 2014-2015. Meskipun terjadi penurunan di setiap tindak kriminal, tingkat keamanan tidak boleh lengah akan pengawasan. Masih tingginya angka kasus pencurian sepeda motor (curanmor) menjadi tugas tambahan yang harus segera diselesaikan, mengingat penanganan kasus curanmor masih belum bisa ditangani hingga selesai.

Dinamika perkembangan yang semakin kompleks, meliputi peningkatan jumlah penduduk yang tinggi, serta kemajuan transportasi, ekonomi yang sangat pesat telah menimbulkan berbagai masalah yang beragam. Masyarakat kota Malang memerlukan sebuah pelayanan keamanan dan ketertiban yang sederhana, murah dan dapat dituntut dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat kota Malang. Berkaitan

dengan permasalahan tersebut, Kepolisian Resort Malang Kota atau yang biasa disebut Polres Malang Kota membuat program *Panic Button On Hand*, yaitu suatu inovasi peningkatan infrastruktur kepolisian sebagai sarana penerimaan panggilan masyarakat yang membutuhkan bantuan Polisi Polres Malang Kota yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi *Handphone (HP) Android*. Dengan dilaksanakannya program *Panic Button On Hand* Polres Malang Kota berharap dapat memberikan pelayanan prima dalam merespon panggilan masyarakat saat dihadapkan pada situasi darurat atau bahaya.

Program pada dasarnya adalah suatu unsur utama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan-kegiatan yang nantinya bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dimana dalam pelaksanaannya Polres Malang Kota membuat suatu aplikasi untuk mengimplementasikan program yang sedang dijalankan. Melalui program *Panic Button On Hand* yang berbasis aplikasi, masyarakat kota Malang bisa menggunakan beberapa layanan dalam aplikasi tersebut. Pelayanan yang disediakan oleh Polres Malang Kota Malang dalam aplikasi tersebut antara lain fitur pelayanan Laporan, Kritik/Saran, Malangkotanews, dan Pelayanan Polri. Setiap fitur pelayanan yang disediakan dalam program *Panic Button On Hand* memiliki kegunaan masing-masing sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kepala Kepolisian Resort Malang Kota (Kapolres Malang Kota) dalam “Paparan Kapolres Malang Kota, Optimalisasi Program *Panic Button On Hand*” mengatakan bahwa

“Aplikasi *Panic Button On Hand*, juga merupakan salah satu upaya kami mendukung *Grand Strategy* Polri tahap ketiga *Strive For Excellence* (Menuju Pelayanan Prima Polri tahun 2015-2019) dan merupakan implementasi dari program Nawa Cipta Presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo yaitu Menghadirkan Kembali Negara Untuk Melindungi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman Pada Seluruh Indonesia”

Program *Panic Button On Hand* ditujukan untuk memberikan

pelayanan prima dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, juga merupakan implementasi dari beberapa kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah maupun pihak kepolisian dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai program *Panic Button On Hand*, dan jugad ampak yang ditimbulkan dari program tersebut, sehingga peneliti ingin mengambil judul **“Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* dalam Rangka Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Studi Pada, Kepolisian Resort Malang Kota)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota ?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diambil tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dari program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat, adapun kontribusi penelitian ini sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademik
 - a. Bagi mahasiswa
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota
 - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain sebagai bahan perbandingan selanjutnya, serta dapat dijadikan acuan bagi pihak yang melakukan penelitian

b. Bagi Perguruan Tinggi

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dalam rangka menambah wawasan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota

2) Penelitian ini dapat dijadikan bahan pustaka untuk mengadakan penelitian selanjutnya

2. Kontribusi Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi Kepolisian Resort Malang Kota tentang bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat kota Malang
- b. Sebagai bahan acuan bagi Kepolisian Resort Malang Kota dalam bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat kota Malang

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini merupakan pemadatan isi dari masing-masing bab. Adapun sistematika pembahasan pada skripsi ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang penelitian yaitu latar belakang yang mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan judul. Rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dan diteliti dalam rangka membatasi penelitian, kemudian juga dijelaskan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini merupakan uraian dasar teori atau landasan yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep dalam bab ini merupakan kutipan para ahli.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari; jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran dari lokasi penelitian, implementasi program perwujudan permukiman layak huni serta analisisnya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian skripsi

yang dapat berguna bagi semua pihak dan saran yang

berisi tentang pemikiran-pemikiran dapat memberikan

manfaat bagi program ini selanjutnya.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik.

1. Pengertian Administrasi Publik.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “publik” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, dan rakyat. Selanjutnya, Syafii dkk (dalam Pasolong, 2007:6) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Chandler dan Plano (dalam Pasolong 2007:7) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selanjutnya Rosenbloom (dalam Pasolong 2007:8) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang eksekutif, legislative, yudikatif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Dari beberapa definisi administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Thoha (dalam Pasolong 2007:19) menjelaskan orientasi administrasi publik sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan rakyat. Sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja, melainkan ada manfaat bagi kepentingan publik untuk mencapai sasaran. Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2007:19) memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

- a. Organisasi publik, pada dasarnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi
- b. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia
- c. Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah, dan etika administrasi.

2. Pelayanan Publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang

dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006: 5). Farnham dan Norton (1993) dalam Rewansyah (2011:53) mendefinisikan pelayanan publik: “ *the public services are broadly defined as those major public sector organizations whose current and capital expenditures are funded primarily by taxation, rather by raising revenue through the sale of their service to either individual or corporate consumers*” (Pelayanan publik secara luas didefinisikan sebagai organisasi besar sektor publik yang berjalan dan didanai terutama oleh pajak, bukan dengan menaikkan pendapatan penjualan layanan mereka baik kepada individu maupun korporasi).

Menurut UU nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

1. Pelayanan administrative, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan public seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau

- penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Beberapa yang termasuk dalam kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, STNK, Akte kelahiran dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, airbersih dan sebagainya.
 3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini yaitu pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan jasa dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat yang dilaksanakan oleh Polri yang bertujuan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menjalankan kehidupan berbangsa dan bernegara. Sesuai dengan pembukaan UUD 1945 menyatakan bahwa, "...untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesi, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...". Hal tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban Negara yang diwakili oleh pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Puspitasari (2011:23) mengatakan bahwa pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrumen

bagi berjalannya birokrasi, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial. Disamping itu, dalam konvensi Deklarasi Umum Hak Asasi Manusia (DUHAM) juga disebutkan bahwa adanya jaminan hak-hak warga Negara, seperti *social security* maupun *social protection*.

B. Kebijakan Publik.

1. Kebijakan Publik.

Menurut Friederich seperti dikutip oleh Abdul Wahab (2008:3) mengartikan kebijakan sebagai suatu tindakan yang mengarah kepada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Kemudian Lasswell dan Caplan seperti dikutip Islamy (2001:57) mendefinisikan *Policy is a project program of goal, values, and practice* (suatu program pencapaian tujuan, nilai, praktek yang terarah).

Kesimpulan dari pernyataan menyatakan bahwa kebijakan publik ini mempunyai suatu tujuan yang jelas. Frederich dan Lasswell adalah sama-sama menunjukkan bahwa kebijakan merupakan suatu tindakan atau program yang mengarah untuk pencapai suatu tujuan yang jelas.

Artinya bahwa kebijakan publik ini sebagai cara atau sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

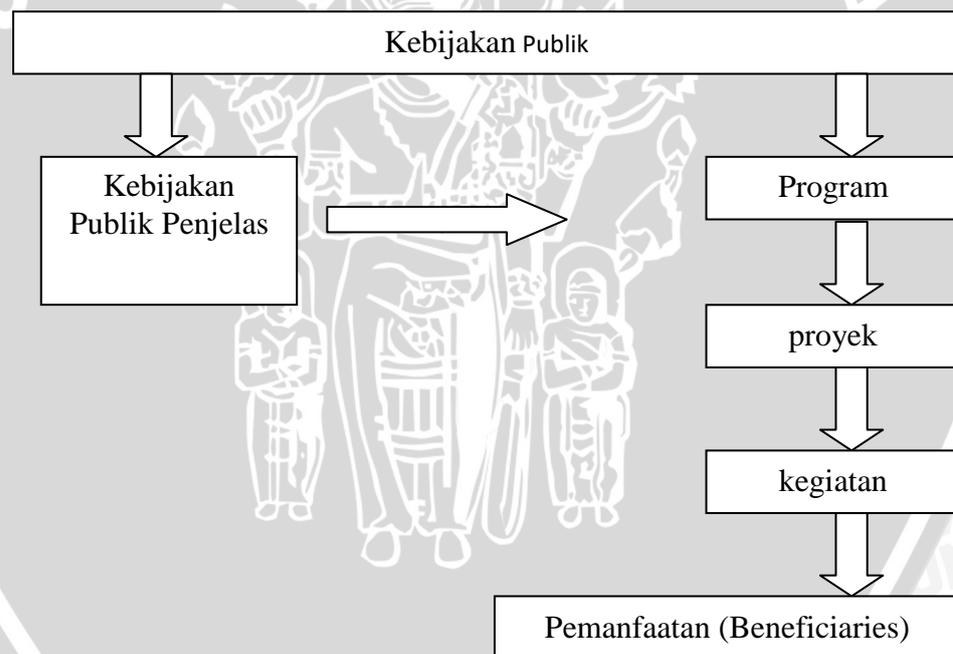
Disisi lain, Willian Dunn dalam Pasolong (2008 : 39) mengatkan bahwa kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintah, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain.

Kemudian Anderson yang dikutip Islamy (2007 : 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah.

Berdasarkan dua pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu produk yang saling berhubungan dan dibentuk oleh pejabat negara atau lembaga negara. Kebijakan publik yang dibuat tentu berisi apa yang menjadi domain pemerintah selama tujuan akhir untuk kesejahteraan masyarakat. William Dunn dan Anderson meyakini bahwa kebijakan publik merupakan suatu produk yang dihasilkan oleh pejabat atau lembaga negara yang saling berhubungan antar lembaga yang satu dengan yang lain. Suatu kebijakan publik tidak akan mampu terlaksana dengan baik dalam pengembangannya maupun pelaksanaannya. Kebijakan publik adalah alternative pilihan yang dilakukan oleh pemerintah untuk

menyelesaikan masalah publik serta harus berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kemudian Nugroho (2011 : 619) mengatakan bahwa salah satu tahap dalam kebijakan publik adalah implementasi kebijakan, yakni cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan public tersebut. Secara umum dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4 : Sekuensi Implementasi Kebijakan
Sumber : Nugroho (2011 : 619)

Berbicara mengenai tujuan kebijakan publik, fungsi utama dari negara adalah mewujudkan, menjalankan dan melaksanakan kebijakan

bagi seluruh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tujuan-tujuan penting kebijakan pemerintah pada umumnya, yaitu :

- 1) Memelihara ketertiban umum (negara sebagai stabilisator)
- 2) Memajukan perkembangan dari masyarakat dalam berbagai hal (negara sebagai stimulator).
- 3) Memadukan berbagai aktivitas (negara sebagai koordinator).
- 4) Menunjuk dan membagi benda material dan non material (negara sebagai distributor) (Sunggono, 1994 : 12)

Berdasarkan beberapa uraian para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan pemerintah yang berpola baik berupa program atau keputusan lainnya yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam kepentingan masyarakat umum.

2. Implementasi Program dan Model-Model Implementasi Program.

Implementasi merupakan tahap dalam proses kebijakan karena tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlibat setelah adanya pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *Input* untuk menghasilkan *Output* dan *Outcome* bagi masyarakat. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, kemudian program telah tersusun kemudian dana telah siap untuk proses pelaksanaannya dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran atau tujuan kebijakan yang diinginkan. Kebijakan biasanya berisi suatu program untuk dilaksanakan, nilai-nilai yang dilakukan

melalui tindakan-tindakan yang terarah. Apabila program atau kebijakan sudah dibuat maka program tersebut harus dilakukan oleh aparat yang berkepentingan.

Pressman dan Wildavsky seperti yang dikutip dalam Tangkisilan (2003 : 17) menyatakan bahwa implementasi sebagai interaksi antara penyusunan tujuan dengan sasaran-sasaran tindakan dalam hubungan kasual antara yang diinginkan dengan cara mencapainya. Definisi lain dalam implementasi dirumuskan secara pendek, diaman "*to implement*" (mengimplementasikan) berarti "*to provide means for carrying out; to give practical effect to*" (menyajikan alat bantu untuk melaksanakan, menimbulkan dampak / berakibat sesuatu). Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut-paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa dan apa yang didapat dari suatu kebijakan. Mazmanian dan Sabatier dalam Putra (2008 : 84) mengatakan bahwa mengkaji masalah implementasi kebijakan berarti berusaha memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan, baik yang menyangkut usaha-usaha administrasi maupun untuk menimbulkan dampak nyata masyarakat.

Menurut Jones dalam Widodo (2006 : 89) aktivitas implementasi terdapat tiga pilar dalam mengoperasikan program yaitu :

1) Interpretasi.

Tahap interpretasi merupakan tahap penjabaran suatu kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum dan kebijakana strategis (*strategis policy*) akan dijabarkan kedalam kebijakan manajerial (*managerial policy*) dan kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional. Kebijakan umum atau strategis diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) ang dibuat bersama-sama antara lembaga eksekutif dan lembaga legislative. Keputusan maanjerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala daerah dan kebijakan teknis operasional diwujudkan dalam kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah.

Aktivitas interpretasi tadi tidak sekedar menjabarkan senuah kebijakan yang masih bersifat abstrak kedalam kebijakan yang bersifat lebih opsional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan mengkomunikasikan kebijakna (sosialisasi agar seluruh masyrakat (*stakeholder*) dapat memahami dan mengetahui apa yang menjadi arah, tujuan dan sasaran kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan ini perlu dikomunikasikan

dan disosialisasikan agar mereka terlibat, baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan tersebut. Tidak saja menjadi mengetahui dan memahami tentang apa yang menjadi arah tujuan dan sasaran kebijakan, tetapi yang lebih penting mereka akan dapat menerima, mendukung dan bahkan mengamankan pelaksanaan kebijakan tersebut.

2) Pengorganisasian.

struktur pengorganisasian yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya yang kompeten dan berkualitas. Dalam hal ini lebih mengarah pada proses pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana (penentuan lembaga organisasi yang mana akan melaksanakan dan siapa pelakunya), penetapan anggaran (berapa besarnya anggaran yang diperlukan, dari mana sumbernya, bagaimana menggunakan dan mempertanggung jawabkan), penetapan prasarana dan sarana apa yang diperlukan, menetapkan tata kerja dan penetapan manajemen pelaksanaan kebijakan termasuk penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan

a. Pelaksana program/kebijakan.

Pelaksana program/kebijakan sangat tergantung kepada jenis program/kebijakan apa yang akan dilaksanakan.

Perogram pelaku program/kebijakan bukan sekedar menetapkan lembaga mana yang akan melaksanakan dan siapa yang melaksanakan, tetapi juga menetapkan tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari masing-masing pelaku kebijakan tersebut.

b. Standar Operasional Prosedur.

Setiap melaksanakan kebijakan atau program perlu ditetapkan *Standart Operating Procedur (SOP)* sebagai pedoman, petunjuk, tuntuan dan referensi bagi para pelaku program/kebijakan agar mereka mengetahui apa yang harus disiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya, dan hasil apa yang ingin dicapai dari pelaksanaan program/kebijakan tersebut. Selain itu, SOP dapat pula digunakan untuk mengarahkan timbulnya perbedaan dalam bersikap dan bertindak ketika dihadapkan pada permasalahan saat mereka melaksanakannya. Oleh karena itu setiap program/kebijakan yang dibuat perlu dibuat prosedur tetap atau prosedur baku berupa Standar Operasi Prosedur (SOP) dan atau Standar Pelayanan Minimal (SPM)

c. Sumberdaya Keuangan dan Peralatan.

Setelah ditetapkan siapa yang menjadi pelaku program/kebijakan dan Standar Operasi Presedur

(SOP), langkah berikutnya perlu ditetapkan betapa besarnya anggaran dan darimana sumber anggaran tadi, serta peralatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu program/kebijakan. Besarnya anggaran untuk melaksanakan program/kebijakan tertentu sangat tergantung kepada macam dan jenis program/kebijakan yang akan dilaksanakan. Namun sumber anggaran setidaknya dapat ditetapkan antara lain berasal dari Pemerintah Pusat APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara), APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah), sektor swasta, swadaya masyarakat dan lain-lain.

Demikian pula dengan macam, jenis dan besar kecilnya peralatan yang diperlukan bervariasi dan tergantung kepada macam dan jenis program/kebijakan yang akan dilaksanakan. Meskipun demikian, yang lebih penting untuk mengetahui dan ditegaskan adalah untuk melaksanakan sebuah program/kebijakan perlu didukung oleh peralatan yang memadai. Tanpa peralatan yang cukup dan memadai akan dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan sebuah program/kebijakan.

d. Penetapan Manajemen Pelaksana Program/Kebijakan

Manajemen pelaksana program/kebijakan dalam hal ini lebih ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah program/kebijakan. apabila pelaksanaan melibatkan lebih dari satu lembaga maka harus jelas dan tegas pola kepemimpinan yang digunakan, apakah menggunakan pola kolegal, atau ada salah satu lembaga yang ditunjuk sebagai koordinator.

e. Penetapan Jadwal Kegiatan

Agar pelaksanaan program/kebijakan menjadi lebih baik setidaknya dari “dimensi proses pelaksanaan program/kebijakan”, maka perlu ada penetapan jadwal pelaksanaan. Jadwal pelaksanaan kebijakan tadi harus diikuti dan dipatuhi secara konsisten oleh para pelaku program/kebijakan. jadwal pelaksanaan ini penting, tidak saja dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan sebuah program/kebijakan, tetapi sekaligus dapat dijadikan standar untuk menilai kinerja pelaksanaannya, terutama dilihat dari dimensi proses pelaksanaan. Oleh karena itu, setiap pelaksanaan program/kebijakan perlu ditegaskan dan disusun jadwal pelaksanaan.

3) Penerapan atau Aplikasi.

Tahap aplikasi merupakan tahap penerapan terencana proses implementasi program/kebijakan ke dalam realitas nyata. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahap yang telah disebutkan sebelumnya

Salah satu model implementasi program yakni model yang diungkapkan oleh David C. Korten. Model ini memakai pendekatan proses pembelajaran dan lebih dikenal dengan model kesesuaian implementasi program. Model ini berintikan kesesuaian antara tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program, yakni program itu sendiri, pelaksanaan program dan kelompok sasaran program. Model kesesuaian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 5 : Model Kesesuaian Implementasi Program.

Sumber : Akib dan Tarigan (2000 : 11)

Korten menggambarkan model ini berintikan tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program. Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. Pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh *output* program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program (Akib dan Tarigan, 2000: 12).

Model implemmentasi sebuah program ini sangat penting digunakan untuk mempermudah dalam pelaksanaan program itu sendiri serta membantu dalam menganalisis model atau cara sebuah program dijalankan atau dilaksanakan dan termasuk program perwujudan permukiman layak huni ini. Model kesesuaian implementasi program yang diungkapkan oleh David C. Korten juga membantu menganalisis apakah program perwujudan permukiman layak huni ini adalah sebuah program yang telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dikenai program dan dapat menilai

kesesuaian antara 3 elemen penting dalam melaksanakan sebuah program yakni program itu sendiri, pelaksana dan masyarakat. Tidak hanya itu, pendapat Jones tentang tiga aktivitas penting dalam pengimplementasikan dapat membantu penulis menganalisis apakah pelaksanaan program perwujudan permukiman layak huni telah sesuai dengan pendapat yang dirumuskan Jones tentang tiga pilar pelaksanaan sebuah program.

Menurut Edward dalam Widodo (2011 : 96-107), ada 4 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi :

1) Komunikasi.

Komunikasi yang baik salah satu penentu keberhasilan implementasi publik. Implementasi yang mencapai tujuan jika para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Hal tersebut terlaksana bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap kebijakan yang diimplementasikan tersebut bisa dikoordinasikan dengan bagian yang tepat, selain itu juga komunikasi terkait kebijakan yang akan dilaksanakan tersebut juga harus akurat dan konsisten.

2) Sumber daya.

Sumber daya merupakan salah satu bagian penting dalam pelaksanaan program. Menurut Edward III, dalam

implementasi ada beberapa indikator untuk mengukur sumber daya, diantaranya :

- a. Staf, sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan yaitu staf, diantara beberapa penyebab terjadinya kegagalan dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf yang tidak mencukupi, memadai dan bahkan tidak berkompeten di bidangnya. Oleh karena itu, sumber daya yang kompeten dan kapabel yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kebijakan.
- b. Sumber daya anggaran, selain sumber daya manusia anggaran merupakan yang mempengaruhi keefektivitasan sebuah kebijakan, karena anggaran merupakan dana untuk membiayai operasionalisasi dalam pelaksanaan kebijakan. jika terbatasnya sumber daya anggaran, maka akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. disamping program tidak berjalاندengan optimal, terbatasnya anggaran juga menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.
- c. Sumber daya peralatan (*facility*) sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi kebijakan yang

meliputi gedung, tanah dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

d. Sumber daya informasi dan kewenangan.

Informasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan, selain itu informasi tentang kerelaan atau kesanggupan dari beberapa pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut.

3) Disposisi.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu program. Apabila ingin terlaksana dengan baik, implementor tidak hanya memiliki kemampuan melaksanakannya.

4) Struktur organisasi.

Point terakhir menurut Edward III yang mempengaruhi keberhasilan implementasi adalah struktur organisasi. Jika semua sumberdaya yang dibutuhkan tersedia dengan baik, para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan bahkan berkeinginan untuk mewujudkan sebuah kebijakan yang telah

diputuskan berkemungkinan kebijakan tersebut tidak terlaksana karena adanya kelemahan dalam struktur birokrasi.

3. Aktor Kebijakan Publik

Hamdi (2013 : 55) mengatakan bahwa setiap kebijakan publik akan selalu melibatkan sekelompok orang dengan peran yang berbeda-beda. Sebutan publik yang juga mencakup makna berlingkup kelompok, lebih memperjelas bahwa substansi suatu kebijakan publik bersifat terbatas. Misalnya, kebijakan pertanian hanya akan melibatkan petani dan pihak-pihak lain yang berkaitan dengan pertanian. Demikian pula dengan kebijakan pariwisata,nyang akan banyak menjadi kepentingan banyak pebisnis paraiwisata, dan dalam pelaksanaan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam penelitian ini adalah pihak penegak hukum atau pihak kepolisian. Dalam contoh yang elah dijelaskan tentu saja pemerintah akan selalu terlibat, mengingat kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh pejabat atau lembaga pemerintah. Secara umum, semua pihak yang terlibat tersebut disebut sebagai pemeran kebijakan (*policy stakeholder*).

Secara lebih konkret, pemeran kebijakan adalah semua individu atau kelompok yang terlibat, baik dengan peran mempengaruhi ataupun dengan peran dipengaruhi, dalam suatu proses kebijakan. Anderson dalam Hamdi (2013 : 56) membedakan pemeran menjadi

dua kelompok. Kelompok pertama disebut sebagai pembuat kebijakan formal, yang terdiri atas legislatif, eksekutif, dan pengadilan. Kelompok kedua disebut sebagai partisipan informal, yang mencakup kelompok kepentingan, partai politik, organisasi penelitian, media massa, perguruan tinggi, dan warga negara. Kemudian Anderson membedakan pemeran kebijakan menjadi dua kelompok. Kelompok pertama disebutnya sebagai pembuat kebijakan formal, yang terdiri atas :

a. Legislatif

Sebagai pemeran kebijakan publik yang formal, legislatif terlibat dalam tugas-tugas politik sentral berupa pembuatan undang-undang dan pembentukan kebijakan dalam suatu sistem politik. Fungsi legislatif berwujud unicameral dan bicameral. Struktur unicameral menjadikan legislatif hanya berupa satu badan yang sekaligus berperan sebagai wakil rakyat dan wakil daerah, sedangkan struktur bicameral menjadikan legislatif dalam dua badan, yakni *upper house* (mewakili wilayah) dan *lower house* (mewakili penduduk). Secara teoritis, perilaku legislatif pada saat melaksanakan perannya dalam pembuatan kebijakan publik dapat dibedakan atau dua kelompok perilaku, yakni sebagai delegasi dan sebagai pejabat Negara atau negarawan.

b. Eksekutif

Pemeran kebijakan formal lainnya adalah eksekutif, dari unsurnya, eksekutif paling tidak dapat dibedakan atas presiden dan

jawatan administratifnya, seperti kementerian dan lembaga pemerintah non-kementerian, kapasitas eksekutif dalam menjalankan perannya pada proses pembuatan kebijakan publik akan banyak ditentukan oleh sistem politik dan pemerintahan yang berlaku, perilaku dan politik birokrasi dan kondisi masyarakat. Kelayakan eksekutif dalam proses kebijakan publik juga bertalian dengan kondisi masyarakat. Kondisi masyarakat tersebut terutama mayangkut seberapa jauh masyarakat dapat memainkan peran aktif untuk menjamin bahwa kebijakan publik selalu relevan dengan pencapaian tujuan pemerintahan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat

c. Yudikatif

Pengadilan merupakan bagian dari yudikatif yang dinilai relevan dalam proses kebijakan publik. Pemeran formal dalam proses kebijakan publik ini berperan melalui kewenangannya untuk melakukan peninjauan kembali (*judicial review*) atas kebijakan yang ditetapkan oleh badan legislatif dan eksekutif. Hasil dari proses tersebut pada dasarnya merupakan pengaturan kembali terhadap kebijakan publik yang menjadi obyek peninjauan kembali.

Agustino (2016 : 39) menjelaskan selain aktor-aktor atau lembaga utama dalam proses kebijakan publik, ada beberapa aktor non-formal yang juga terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses kebijakan. Keterlibatan atau partisipasi mereka dalam proses kebijakan terutama dalam memberikan masukan terhadap formulasi

dan implementasi kebijakan. Beberapa aktor non-formal yang diidentifikasi sering berpartisipasi dalam proses kebijakan publik adalah; Kelompok Kepentingan dan Kelompok Penekan, Partai Politik, Media Massa, dan warga negara secara pribadi. Keempat aktor ini dikenal juga dengan istilah partisipan non-negara (*stakeholder* sekunder) yang keterlibatannya sangat diperlukan dan penting dalam situasi-situasi tertentu walau pada dasarnya mereka tidak memiliki wewenang yang sah untuk memformulasikan kebijakan publik.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program.

Implementasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang telah dipilih dan ditetapkan menjadi kenyataan atau dengan kata lain penerapan perencanaan kedalam praktik. Namun, tidak hanya semua program yang diimplementasikan dapat berlangsung dengan mulus dan efektif. Gejala ini menurut Dunsive seperti dikutip oleh Abdul Wahab (2004) dinamakan *implemmtation gap*, yaitu suatu keadaan dalam dimana dalam proses program maupun kebijakan selalu akan membuka kemungkinan terjadinya perbedaan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dicapai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijakan)

Soenarko (2000:185) menyatakan bahwa kegagalan pelaksanaan program maupun kebijakan itu dapat disebabkan oleh beberapa masalah, masalah-masalah yang dimaksud antara lain :

- 1) Teori yang menjadi dasar kebijakan itu tidak tepat, karenanya harus dilakukan reformulasi terhadap kebijakan tersebut.
- 2) Sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif.
- 3) Sarana itu mungkin tidak atau kurang dipergunakan sebagaimana mestinya,
- 4) Isi dari kebijakan itu bersifat samar-samar.
- 5) Ketidakpastian faktor intern atau ekstern.
- 6) Kebijakan yang ditetapkan itu mengandung banyak lubang dalam pelaksanaan kurang memperhatikan masalah-masalah teknis.
- 7) Adanya kekurangan akan tersedianya sumber-sumber pembantu (waktu, uang, sumberdaya manusia).

Berdasarkan hal-hal yang dapat menyebabkan kegagalan dalam melaksanakan sebuah kebijakan, maka dapat diketahui bahwa sejak dalam pembentukan kebijakan tersebut tidaklah semata-mata selalu disebabkan oleh ketidakmampuan para pelaksana atau administrator, melainkan dapat pula disebabkan oleh pembentukannya yang kurang sempurna. Disinilah peran penting yang harus diambil oleh administrator kebijakan dan guna mencapai tujuan pokok kebijakan tersebut maka perlu diadakan reformulasi.

Selain faktor penghambat pelaksanaan kebijakan, juga terdapat faktor pendukung pelaksanaan suatu program maupun kebijakan. Menurut Soenarko (2000:186) menjelaskan mengenai faktor-faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan sebuah program maupun kebijakan, yaitu :

- 1) Persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat.

- 2) Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu.
- 3) Pelaksanaan haruslah mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran.
- 4) Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan.
- 5) Pemnagian kekuasaan yang efektif dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.
- 6) Pemerian tugas-tuags dan kewajiban-kewajiban yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan.

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa kegagalan dan keberhasilan dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa hal atau faktor, baik faktor manusia dalam hal ini aparat pemerintahan maupun masyarakat ataupun faktor lingkungan sekitar. Faktor pendukung serta faktor penghambat adalah salah satu yang harus dipertimbangkan dalam pelaksanaan sebuah impelementasi program, karena dalam sebuah implementasi program pasti ada hambatan yang terjadi. Faktor ini harus diperhatikan dengan baim karena bisa-bisa program tidak berjalan dengan baik dan bahkan bisa gagal karena tidak mempertimbangkan faktor penghambat yang ada dalam sebuah program. Hal ini juga berlaku untuk program perwujudan permukiman layak huni ini yang dalam masa pelaksanaannya terdapat faktor penghambat maupun faktor pendukung. Dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung program perwujudan permukiman layak huni ini dengan pendapat dari Sonarko, yang mana beliau mengemukakan bahwa ada 7 faktor yang dapat menghambat

pelaksanaan sebuah program dan ada 6 faktor yang dapat mendukung pelaksanaan sebuah program

C. Konsep Kemitraan.

1. Pengertian Kemitraan.

Kemitraan dapat dilihat dari perspektif etimologis diadaptasi dari kata *partnership* dan berasal dari kata *partner*. *Partner* dapat diterjemahkan menjadi pasangan, jodoh, atau sekutu. Sedangkan *partnership* menurut Sulistiyani (2004 : 129) diterjemahkan menjadi persekutuan atau perkongsian. Dari sini kemitraan dapat diartikan sebagai suatu bentuk persaudaraan antara dua pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerja sama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas di suatu bidang usaha tertentu sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

Menurut Farazmand dalam Domai (2010:82). Kemitraan atau *partnership* bisa berarti upaya bersama dan *voluntary* untuk sebuah tujuan umum. Dalam konteks *governance*, *partnership* atau kemitraan dirasa penting dan membutuhkan partisipasi *stakeholder*, yang berarti semua rakyat yang memiliki andil dalam proses *governance*. Peran pemimpin di tangan Negara dianggap sangat penting untuk mendorong dan membentuk *partnership* atau kemitraan antar beragam sektor

masyarakat di semua level karena banyak Negara masih minim organisasi sektor privat dan sipil independen yang kuat.

Sehinga berdasarkan penjelasan tersebut, maka kemitraan dapat terbentuk apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1) Ada dua pihak atau lebih; 2) Memiliki visi dalam mencapai tujuan; 3) Ada kesepakatan; 4) saling membutuhkan. Tujuan suatu kemitraan adalah untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan saling memberikan manfaat antar pihak yang bermitra. Kemitraan dapat dilakukan dengan perseorangan, badan hukum, maupun kelompok-kelompok. Adapun pihak-pihak yang bermitra tersebut dapat memiliki visi yang berbeda, tetapi secara fungsional saling melengkapi. Konsep kemitraan tersebut tercantum sengan jelas melalui prinsip-prinsip yang ada di dalamnya.

Partnership diperlukan untuk melipatgandakan dukungan dari sektor publik dan sektor privat dalam upaya membangun komunitas atau membangun kerjasama dalam proses penyusunan maupun dalam implementasi kebijakannya. Banyak program membangun yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh pemerintah maupun lembaga non-pemerintah. Mereka menyadari bahwa kerja membangun komunitas atau kerjasama akan lebih efektif jika dilakukan bersama (Sumarto 2009:119)

2. Model Kemitraan.

Sulistiyani (2004:130) menjelaskan model dari kemitraan yang dikembangkan berdasarkan dunia organisme, yaitu:

a. *Pseudo Partnership* (kemitraan semu)

Kemitraan semu adalah sebuah persekutuan yang terjadi antara dua belah pihak atau lebih, namun tidak sesungguhnya melakukan kerjasama secara berimbang satu dengan yang lainnya. Bahkan satu pihak belum tentu memahami secara benar akan makna sebuah persekutuan yang dilakukan, dan untuk tujuan apa itu semua dilakukan serta disepakati. Ada suatu yang unik dalam kemitraan ini, bahwa kedua belah pihak atau lebih sama-sama merasa penting untuk melakukan kerjasama, akan tetapi pihak-pihak yang bermitra belum tentu memahami substansi yang diperjuangkan dan manfaatnya apa.

b. *Mutualism Partnership* (kemitraan mutualistik)

Kemitraan mutualistik adalah persekutuan antar dua belah pihak atau lebih yang sama-sama menyadari aspek pentingnya melakukan kemitraan, yaitu untuk saling memberikan manfaat dan mendapatkan manfaat lebih sehingga akan mencapai tujuan secara lebih optimal. Berangkat dari pemahaman akan pentingnya melakukan kemitraan, dua agen/organisasi atau lebih yang memiliki status sama atau berbeda melakukan kerjasama. Manfaat saling memudahkan masing-masing dalam mewujudkan visi dan misinya, dan saling menunjang satu dengan yang lainnya.

- c. *Conjuration Partnership* (kemitraan melalui peleburan atau pengembangan)

Kemitraan konjungsi adalah kemitraan yang dianalogikan sebagai paramesium. Dua paramesium melakukan konjungsi untuk mendapatkan energi dan kemudahan diri. Bertolak dari analogi tersebut maka organisasi, agen-agen, kelompok-kelompok atau perorangan yang memiliki kelemahan di dalam melakukan usaha atau mencapai tujuan organisasi dapat melakukan model ini. Dua pihak atau lebih dapat melakukan konjungsi dalam rangka meningkatkan kemampuan masing-masing.

Perasaan emosional yang tercipta antara *stakeholders* yang melakukan kemitraan akan menciptakan suatu keadaan untuk bekerja bersama lebih jauh sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih besar dar sebelumnya. Bahkan kerjasama uang terjalin diiringi kepentingan-kepentingan lain yang akhirnya diminimalkan, sehingga tujuan berama lebih diprioritaskan.

D. Polri Sebagai Pelaksana Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.

Sejak berpisahannya Polri dengan TNI pada tahun 2000, Polri dan TNI mempunyai porsi masing-masing dalam pelaksanaan fungsinya sebagai pertahanan keamanan, dimana keamanan dalam negeri adalah porsi TNI

sedangkan keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan porsi Polri. Polri menjadi komponen utama dalam bidang keamanan, TNI sebagai komponen cadangan serta rakyat sebagai komponen pendukung. TNI adalah tenaga cadangan yang hanya boleh turun tangan membantu apabila ada permintaan dari Polri dalam penanganan masalah keamanan. Di samping itu, rakyat adalah pendukung setiap kebijakan yang diambil dalam rangka pelaksana tugas Kepolisian dalam penegakan hukum dan ketertiban masyarakat.

Pendelegasian kewenangan dan tugas Polri telah ditetapkan dalam Undang-undang No. 2 Tahun 2002. Suyono (2013:172) menjabarkan lahirnya Undang-undang No. 2 Tahun 2002 sebagai pengganti Undang-Undang No. 28 Tahun 1997 tidak dapat dipisahkan dengan adanya reformasi di bidang hukum yang terjadi di Indonesia, bahkan dapat dikatakan sebagai hasil dari adanya reformasi. Tugas pokok Polri berdasarkan ketentuan Undang-undang No. 2 Tahun 2002, meliputi:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum, dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Suyono (2013:172) juga menjelaskan rincian dari tugas-tugas pokok tersebut, terdiri dari:

- a. Melaksanakan pengaturan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan

- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum; melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk pengawasan swakarsa;
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak wewenang;
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup tugas kepolisian; serta
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Bila dicermati, substansi pasal 2 Undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Polri menyebutkan, bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Suyono, 2013:91). Esensi dari fungsi pemerintahan yang dimaksud adalah, bahwa Polri dalam menjalankan perannya merupakan salah satu lembaga yang menjalankan fungsi pemerintahan

(eksekutif) dalam bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban, pengayoman, eprlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Di dalam menjalankan kekuasaannya tersebut Polri menjalin hubungan kerja sama dengan badan, lembaga serta instansi lain. Dengan demikian Polri sebagai suatu lembaga mendapatkan kekuasaan, maupun pendelegasian dari Presiden, yang tidak menutup adanya hubungan kerja antar Polri dengan lembaga-lembaga lain, sehingga operasional Polri mengenal adanya pembagian kerja yang juga dapat disebut pembagian kekuasaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan penelitian, dalam pencapaian tujuan tersebut harus ditempuh cara atau langkah –langkah yang relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Cara ini harus diuraikan secara sistematis dan ilmiah agar metode yang digunakan menjadi tepat guna dan dapat memandu untuk menentukan langkah-langkah penelitian selanjutnya dalam rangka mengelola data untuk memecahkan problema yang ada dalam suatu penelitian.

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana pendekatan ini dipilih untuk mendeskripsikan sinergitas tiga pilar dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai sesuatu yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Sedangkan penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller dalam Zuriyah (2005:92) menjelaskan bahwa: “tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristiwanya”

Mathew B. Miles dan Michael Huberman (1992: 15-17) menyatakan bahwa “analisis data deskriptif adalah data yang muncul berupa kata-kata dan dan bukan merupakan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari, dokumen, pita rekaman) dan bila diproses kira-kira sebelum digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alat-alat tulis), tetapi kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperlukan.”

Dengan demikian maka peneliti beranggapan bahwa penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini merupakan hal yang paling tepat untuk menjangkau permasalahan secara mendalam yang sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti berupaya untuk mengumpulkan informasi, mendeskripsikan proses pelaksanaan program *Panic Button On Hand* dalam rangka pemeliharaan keamana dan ketertiban masyarakat di Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah hal-hal yang dijadikan pusat perhatian penelitian, sehingga penelitian tidak meluas dan memudahkan dalam menentukan data yang diperlukan untuk suatu penelitian. Fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh melalui keputusan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya (Moeloeng, 2004:97)

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka focus penelitian yang dapat ditarik oleh peneliti adalah:

1. Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand*.
 - a. Aktor yang berperan dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*.
 - b. Penerapan aplikasi *Panic Button* dalam program *Panic Button On Hand*
 - c. Hasil capaian program *Panic Button On Hand*.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *Program Panic Button On Hand*.
 - a. Faktor Pendukung
 - 1) Partisipasi Masyarakat
 - 2) Karakteristik Wilayah
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Aplikasi yang kurang menjangkau seluruh masyarakat
 - 2) Keamanan Sistem

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kota Malang. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah dengan

memperhatikan dan mempertimbangkan bahwa Kota Malang adalah salah satu kota yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi dan didominasi oleh pendatang sehingga tingkat kriminalitas di kota Malang terbilang tinggi.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Situs penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kepolisian Resort Malang Kota dengan pertimbangan memiliki tugas dan fungsi sebagai pelaksana pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dari situs inilah peneliti mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota. Secara umum situs penelitian di atas dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan substansi penelitian
2. Mampu memberikan masukan, baik berupa orang, program, struktur interaksi dan sebagainya yang sesuai dengan ketentuan deskripsi mendalam
3. Sebagai pelaksana program *Panic Button On Hand*

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkenaan dengan topik yang diteliti. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong,

2004: 112-117) yang dimaksud sebagai sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah “kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan demikian secara garis besar sumber data yang dimaksud dibedakan atas orang yang memberikan sumber data berupa kata-kata tindakan (informan), tempat yang berkenaan dengan terjadinya peristiwa yang diteliti maupun dokumen sebagai sumber data dalam bentuk tertulis.”

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu:

Sumber data adalah subyek dimana data dapat diperoleh. Menurut Lofland dalam Moleong (2004: 112) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata – kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain – lain. Arikunto juga (2006 : 129) juga menjelaskan “Sumber data dalam penelitian adlaah subyek dari aman data diperoleh”. Sumber data dibedakan menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan, yaitu orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi berkaitan dengan topik penelitian. Berikut ini informan dalam penelitian ini :
 - a. AKP Wisnu S. Kuncoro, S.IK selaku Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat (Sat Binmas) Polres Malang Kota
 - b. IPTU Juminto, SH selaku Kepala Urusan Pembinaan Operasional (Kaur Binops) Polres Malang Kota

- c. Brigadir Harry Purwanto selaku anggota Reskrim Polres Malang Kota
 - d. Briptu Hesna selaku anggota Reskrim Polres Malang Kota
 - e. Bripta Leo selaku anggota Tombak Shabara Polres Malang Kota
 - f. Masyarakat Kota Malang
2. Dokumen, yaitu sumber data yang berasal dari bahan-bahan tertulis, dokumen, serta arsip yang tersedia yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian. Adapun dokumen yang digunakan oleh peneliti antara lain :
- a. Standar Operasional Prosedur Program *Panic Button On Hand*
 - b. Paparan Kapolres Malang Kota "Optimalisasi Program *Panic Button On Hand*"
3. Tempat dan Peristiwa, yaitu berbagai peristiwa, situasi ataupun kejadian yang berkaitan langsung pelaksanaan program *Panic Button On Hand*. oleh Kepolisian Resort Malang Kota
- Sedangkan jenis data dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber Data Primer

Jenis data utama (data primer) didapatkan dari responden yang secara langsung dilaksanakan dengan cara wawancara dengan harapan memperoleh *feedback* (umpan balik) apa

yang menjadi pertanyaan sesuai dengan pokok masalah yang diteliti, yang secara keseluruhan di dapat dari Kepolisian Resort Malang Kota. Data yang diperoleh langsung dari orang-orang atau informan yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi-informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari data tertulis, dokumen resmi dan peraturan-peraturan yang ada. Sumber data penunjang (data sekunder) lain adalah yang berupa data tertulis, seperti literatur-literatur yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan berdialog dengan informan yang bertujuan untuk memperoleh data dan informasi tentang obyek penelitian yang memadai dengan memberikan kerangka dan garis besar dari pokok permasalahan yang akan dibahas dalam proses

wawancara. Wawancara melibatkan dua pihak, yaitu pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas apa yang ditanyakan.

2. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah suatu kegiatan yang berupa peninjauan langsung pada obyek di lapangan, sehingga peneliti dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi pada obyek tersebut secara nyata melalui panca indera yang dilakukan secara sistematis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan memperoleh dokumen atau inventarisasi arsip dari instansi yang menjadi obyek penelitian, seperti struktur organisasi dan hal lain yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk membantu peneliti dalam menggali data dalam penelitian sehingga kegiatan peneliti dapat berjalan dengan lancar. Moleong (2004 : 121) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, manusia sebagai instrument penelitian merupakan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, analisis data, penafsiran data dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil

penelitian ini untuk mengetahui tentang bagaimana data tersebut didapatkan, maka instrument yang dipergunakan oleh peneliti adalah:

1. Peneliti Sendiri

Peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada peneliti sendiri. Peneliti sendiri sebagai instrument utama (*instrument guide*) dengan menggunakan panca indera untuk dapat melihat dan mengamati obyek dan fenomena apa saja yang terjadi dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (*interview guides*)

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus mengarahkan penelitian dalam rangka mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditujukan kepada responden yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (*field notes*)

Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat dan dipikirkan dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan

dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih yang mana yang penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2008:244).

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas (Sugiyono, 2008:243)

Miles dan huberman dalam Sugiyono (2008:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data keualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Alasan peneliti menggunakan analisis data kualitatif Miles dan Huberman adalah peneliti merasa mampu dalam melaksanakan tahapan-tahapan penelitian dan tahapan-tahapan yang ada dirasa dapat memperoleh jawaban atas rumusan masalah dari penelitian. Aktivitas dalam analisi data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Terdapat empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan aktivitas dalam analisis data yaitu (Miles dan Huberman dan Saldana, 2014: 31):

1. Pengumpulan Data (*data collection*)

Pengumpulan data yang merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*data condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya

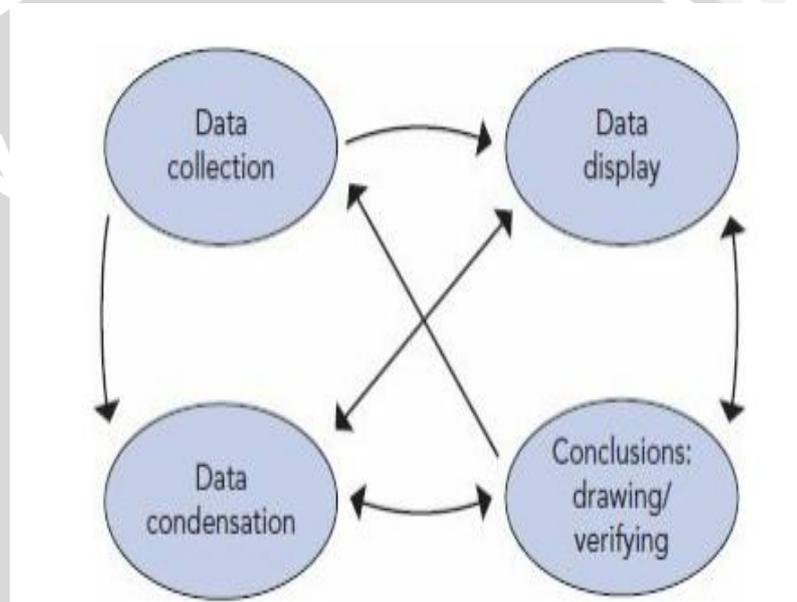
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kegiatan analisis keempat yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang

mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan “*final*” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan catatan lapangan, pengodeanya, penyimpanannya, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi data.



Gambar 6: Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif
Gambar diolah oleh penulis sumber: Miles, Huberman dalam Saldana, 2014:33)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar di kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, serta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia menurut jumlah penduduk. Selain itu, Malang juga merupakan kota terbesar kedua di wilayah Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung. Kota Malang berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Malang. Luas wilayah kota Malang adalah 252,10 km². Bersama dengan Kota Batu dan Kabupaten Malang, Kota Malang merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya (Wilayah Metropolitan Malang).



Gambar 7 : Peta Wilayah Malang Kota
Sumber : Malang dalam angka 2015

a. Sejarah dan Administrasi Kota Malang.

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya, hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya

perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.

Berikut ini merupakan sekilas sejarah pemerintahan Kota Malang :

1. Malang merupakan sebuah Kerajaan yang berpusat di wilayah Dinoyo, dengan rajanya Gajayana.
2. Tahun 1767 Kompeni memasuki Kota
3. Tahun 1821 kedudukan Pemerintah Belanda di pusatkan di sekitar kali Brantas
4. Tahun 1824 Malang mempunyai Asisten Residen
5. Tahun 1882 rumah-rumah di bagian barat Kota di dirikan dan Kota didirikan alun-alun di bangun.
6. 1 April 1914 Malang di tetapkan sebagai Kotapraja
7. 8 Maret 1942 Malang diduduki Jepang
8. 21 September 1945 Malang masuk Wilayah Republik Indonesia
9. 22 Juli 1947 Malang diduduki Belanda
10. 2 Maret 1947 Pemerintah Republik Indonesia kembali memasuki Kota Malang.

11. 1 Januari 2001, menjadi Pemerintah Kota Malang

Sedangkan motto dari Kota Malang adalah “Malang Kucecwara” yang berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar. Sedangkan berikut ini merupakan gamabar dari lamabang Kota Malang :



Gambar 8 : Logo Kota Malang
Sumber : Malangkota.go.id, 2016

Arti Lambang Kota Malang :

Merah Putih, adalah lambang bendera nasional Indonesia. **Kuning**, berarti keluhuran dan kebesaran. **Hijau** adalah kesuburan. **Biru Muda** berarti Kesetiaan pada Tuhan, Negara dan Bangsa. **Segilima** berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila. DPRDGR mengukuhkan lambang Kotamadya Malang dengan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1970. Bunyi semboyan pada lambang “MALANG KUCECWARA”

Semboyan tersebut dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya KOTAPRAJA MALANG 1964, sebelum itu yang

digunakan adalah “MALANG NAMAKU, MAJU TUJUANKU” yaitu terjemahan dari : “MALANG NOMINATOR, SURSUMMOVEOR” Yang disahkan dengan “Gouvernement besluit dd. 25 April 1938 N. 027”. Semboyan baru itu diusulkan oleh Almarhum Prod.DR. R.Ng.Poernatjaraka, dan erat hubungannya dengan asal mula Kota Malang pada jaman Ken Arok.

b. Keadaan Geografis dan Demografis Kota Malang.

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara, Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur, Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan, Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat, Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

1. Gunung Arjuno di sebelah Utara
2. Gunung Semeru di sebelah Timur
3. Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
4. Gunung Kelud di sebelah Selatan

Iklm Kota Malang.

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara $22,7^{\circ}\text{C}$ – $25,1^{\circ}\text{C}$. Sedangkan suhu maksimum mencapai $32,7^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum $18,4^{\circ}\text{C}$. Rata kelembaban udara berkisar 79% – 86%. Dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, Nopember, Desember. Sedangkan pada bulan Juni dan September Curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September, dan Juli.

Kadaan Geologi Kota Malang :

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain :

1. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri
2. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian

3. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur
4. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan

Jenis Tanah di Kota Malang :

Jenis tanah di wilayah Kota Malang ada 4 macam, antara lain :

1. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6,930,267 Ha.
2. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha.
3. Asosiasi latosol coklat kemerahan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha.
4. Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765,160 Ha

Struktur tanah pada umumnya relatif baik, akan tetapi yang perlu mendapatkan perhatian adalah penggunaan jenis tanah andosol yang memiliki sifat peka erosi. Jenis tanah andosol ini terdapat di Kecamatan lowokwaru dengan relatif kemiringan sekitar 15 %.

Kemudian secara administrative, pada pembagian wilayah administratif di Kota Malang sebagai berikut :

1. Kecamatan Klojen sebanyak 11 Kelurahan, 89 RW, 675 RT.
2. Kecamatan Blimbing sebanyak 11 Kelurahan, 127 RW, 914 RT.

3. Kecamatan Kedungkandang sebanyak 12 Kelurahan, 114 RW, 859 RT.
4. Kecamatan Lowokwaru sebanyak 12 Kelurahan, 120 RW, 771 RT.
5. Kecamatan Sukun sebanyak 11 Kelurahan, 94 RW, 862 RT.

c. Penduduk dan Sosiologi Kota Malang.

Kota Malang dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa terdiri dari 440.553 jiwa penduduk laki-laki dan 415.690 jiwa penduduk perempuan, kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 kecamatan yakni Klojen, Lowokwaru, Blimbing, Kedungkandang, dan Sukun. Sebagian besar suku-suku minoritas seperti Madura, Arab dan Tionghoa. Agama mayoritas adalah Islam, diikuti dengan Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Budha dan Kong Hu Chu. Bahasa Jawa dengan dialek Jawa Timuran merupakan Bahasa sehari-hari masyarakat Kota Malang. Malang juga dikenal memiliki dialek khas yang biasa disebut Boso Walikan, yaitu cara pengucapan kata secara terbalik. (Statistik Daerah Kota Malang, 2013:1)

Sedangkan hasil rekapitulasi penduduk Kota Malang per September 2013 yang dilakukan oleh Dispendukcapil, jumlah penduduk Kota Malang sementara adalah 836.373 jiwa, yang terdiri dari 418.100 jiwa laki-laki dan 418.273 jiwa perempuan.

Tabel 2 : Jumlah Penduduk Kota Malang.

No.	Kecamatan.	Jumlah	Laki-laki.	Perempuan
1	Blimbing	185.187	92.745	92.442
2	Klojen	107.212	62.605	54.607
3	Kedungkandang	191.851	96.343	95.508
4	Sukun	191.229	95.988	95.241
5	Lowokwaru	160.894	80.419	80.471
Jumlah		836.373	418.100	418.273

Sumber : Dispendukcapil, Malangkota.go.id 2016

Pada tahun 1962 ditetapkan Kota Malang sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri, dan Kota Pariwisata. Ketiga pokok tersebut menjadi cinta-cita masyarakat Kota Malang yang harus di bina. Oleh karena itu kemudian di sebut “Tri Bina Cita Kota Malang”. Pertama, Kota Pendidikan karena merupakan potensi daerah yang memiliki nilai jual dan daya saing baik di tingkat regional maupun nasional. Dalam era globalisasi dunia pendidikan menghadapi berbagai tantangan dalam menghadapi perubahan yaitu dengan adanya tuntutan masyarakat memperoleh fasilitas pendidikan yang baik dan berkualitas. Upaya yang dilaksanakan adalah dengan menciptakan visi dan misi pendidikan Kota Malang, menjalin mitra dengan lembaga perguruan tinggi baik dalam bidang pengkajian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun dalam pengembangan kualitas Kota Malang pada umumnya.

Kota Malang dipenuhi oleh berbagai sekolah, kampus perguruan tinggi, lembaga pendidikan non formal atau tempat-tempat kursus, serta sejumlah pondok pesantren. Selain itu juga dilengkapi dengan

fasilitas penunjang yang cukup memadai seperti tempat pemondokan, toko buku, super market, plaza, pusat pelayanan kesehatan masyarakat serta fasilitas penunjang lainnya yang tak kalah penting adalah adanya angkutan umum (transportasi) yang tersedia ke penjuru kota.

Kedua, Kota Industri Kota Malang sejak dulu sangat dikenal dengan industri rokok kreteknya. Diversifikasi produk industri kecil dan menengah yang mulai bangkit sejak berlangsungnya krisis ekonomi, masih memerlukan bimbingan dalam hal peningkatan mutu, teknis dan penanam modal untuk mempercepat pemulihan pembangunan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, serta untuk perkembangannya di masa mendatang. Sedangkan industri besar yang ada di Kota Malang masih perlu adanya wahana untuk diperkenalkan secara luas, sehingga semakin mendukung produktivitas Kota Malang sebagai Kota Industri.

Ketiga, Kota Pariwisata Dengan potensi alam yang dimiliki oleh Kota Malang, yaitu pemandangan alam yang elok serta hawa yang sejuk, teduh dan asri serta bangunan-bangunan kuno peninggalan Belanda, Kota Malang layak menjadi tujuan wisata bagi wisatawan dalam maupun luar negeri. Berbagai pilihan tempat perbelanjaan, baik yang bersifat tradisional maupun modern yang tersebar di berbagai penjuru kota sangat menunjang Kota Malang sebagai Kota Pariwisata. Perkembangan pusat-pusat perbelanjaan modern ini seiring dengan

perkembangan kawasan perumahan yang melaju dengan pesat seakan tidak ada lagi lahan yang tersisa di Kota Malang. Di era otonomi daerah dan era globalisasi saat ini upaya pembangunan di segala bidang yang telah dilaksanakan merupakan sebuah langkah awal peningkatan citra, posisi dan peran Kota Malang dalam percaturan hubungan antar Kota, antar Propinsi, maupun antar Bangsa. Sekaligus merupakan sebuah peluang dan harapan yang bisa memberi manfaat bagi masyarakat Kota Malang sendiri.

2. Profil Kepolisian Resort Malang Kota.



*Gambar 9 : Kepolisian Resort Malang Kota
Sumber : Hasil Dokumentasi Penulis*

Polresta Malang sejak pertama berdiri terletak di Jalan Brigjen Slamet Riadi No. 01 Malang. Seiring dengan perkembangan pembangunan pada masyarakat kota Malang, dimana posisi yang kurang strategis yang sering membuat macet arus lalu lintas jalan raya dan kondisi bangunan

yang sejak awal sudah ditempati untuk melayani masyarakat tersebut semakin hari semakin tidak layak untuk ditempati sebagai pusat pelayanan masyarakat. Selain hal tersebut diatas jumlah personil Polri yang terus bertambah maka kemudian atas instruksi dari Mabes Polri bahwa letak bangunan Polresta Malang harus segera dipindahkan. Pada tanggal 17 Desember 2001 Polresta Malang pindah ke Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 19 Malang, dengan fasilitas bangunan gedung yang baru dan lebih representative untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan kondisi wilayah Polres Malang Kota yang dipengaruhi aspek perkembangan masyarakat Kota Malang, maka telah ditetapkan visi dan misi Polres Malang Kota yaitu sebagai berikut :

a. Visi.

Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat, tegaknya hukum dan keamanan mantap, serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif di wilayah Polres Malang Kota.

b. Misi.

1. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan, dan penggalangan.
2. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan secara mudah, responsive, tidak diskriminatif, dan tidak membebani.
3. Menjaga kamseltibcar lintas arus orang dan barang.

4. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri.
5. Mengembangkan pemolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum.
6. Mengegakkan hukum secara profesional, obyektif, proporsional, transparan, dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
7. Mengelola secara profesional, obyektif, akuntabel, dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas pokok Polres Malang Kota.
8. Membangun kerjasama dan sinergi dengan lembaga atau instansi terkait dan seluruh komponen masyarakat dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri.

Jumlah Personel Kepolisian Resort Malang Kota Berdasarkan Kepangkatan.

Berikut ini merupakan penjelasan jumlah personel Polres Malang Kota berdasarkan kepangkatan, total jumlah personel Malang Kota termasuk personel Polsek dan PNS Polri adalah 1.007 personel.

DATA : JUMLAH PERSONEL BERDASARKAN KEPANGKATAN
PERIODE BULAN : TAHUN 2016

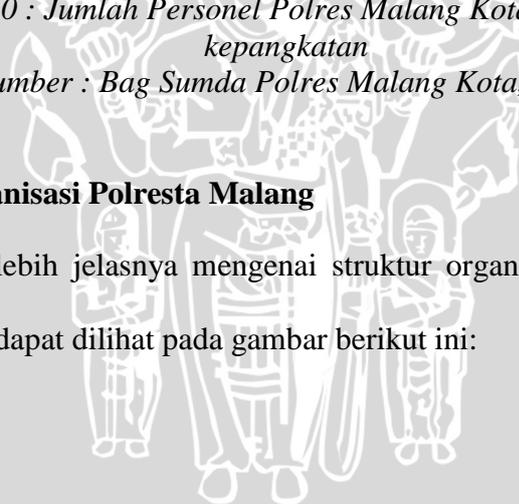
NO.	SATFUNG	POLRI						PNS		JUMLAH	
		PAMEN		PAMA		BINTARA		DSP	RIIL	DSP	RIIL
		DSP	RIIL	DSP	RIIL	DSP	RIIL				
MA POLRES											
1.	PIMPINAN	2		-	-	-	-	2	-	-	2
2.	BAG OPS	1		10		9		20	3		23
3.	BAG SUMDA	1		10		12		23	6		29
4.	BAG REN	1		5		4		10	2		12
5.	SI UM	-	-	1		6		7	4		11
6.	SI KEU	-	-	1		4		5	4		9
7.	SI PROPAM	-	-	1		14		15	0		15
8.	SI WAS	-	-	1		6		7	2		9
9.	SPK TERPADU	-	-	4		9		13	0		13
10.	SATINTELKAM	-	-	9		40		49	2		51
11.	SAT RESKRIM	-	-	8		52		60	6		66
12.	SATNARKOBA	-	-	5		18		23	2		25
13.	SAT BINMAS	-	-	6		13		19	2		21
14.	SAT SABHARA	-	-	9		114		123	2		125
15.	SAT LANTAS	-	-	7		64		71	2		73
16.	SAT TAHTI	-	-	1		7		8	0		8
17.	SI TIPOL	-	-	1		7		8	0		8
J U M L A H		5		79		379		463	37		500
POLSEK											
1.	KLOJEN	1		24		74		99	2		101
2.	BLIMBING	1		24		74		99	2		101
3.	KD. KANDANG	1		24		75		100	2		102
4.	LOWOKWARU	1		24		75		100	2		102
5.	SUKUN	1		24		74		99	2		101
J U M L A H		5		120		372		497	10		507
JMLH SELURUHNYA		10		199		751		960	47		1.007

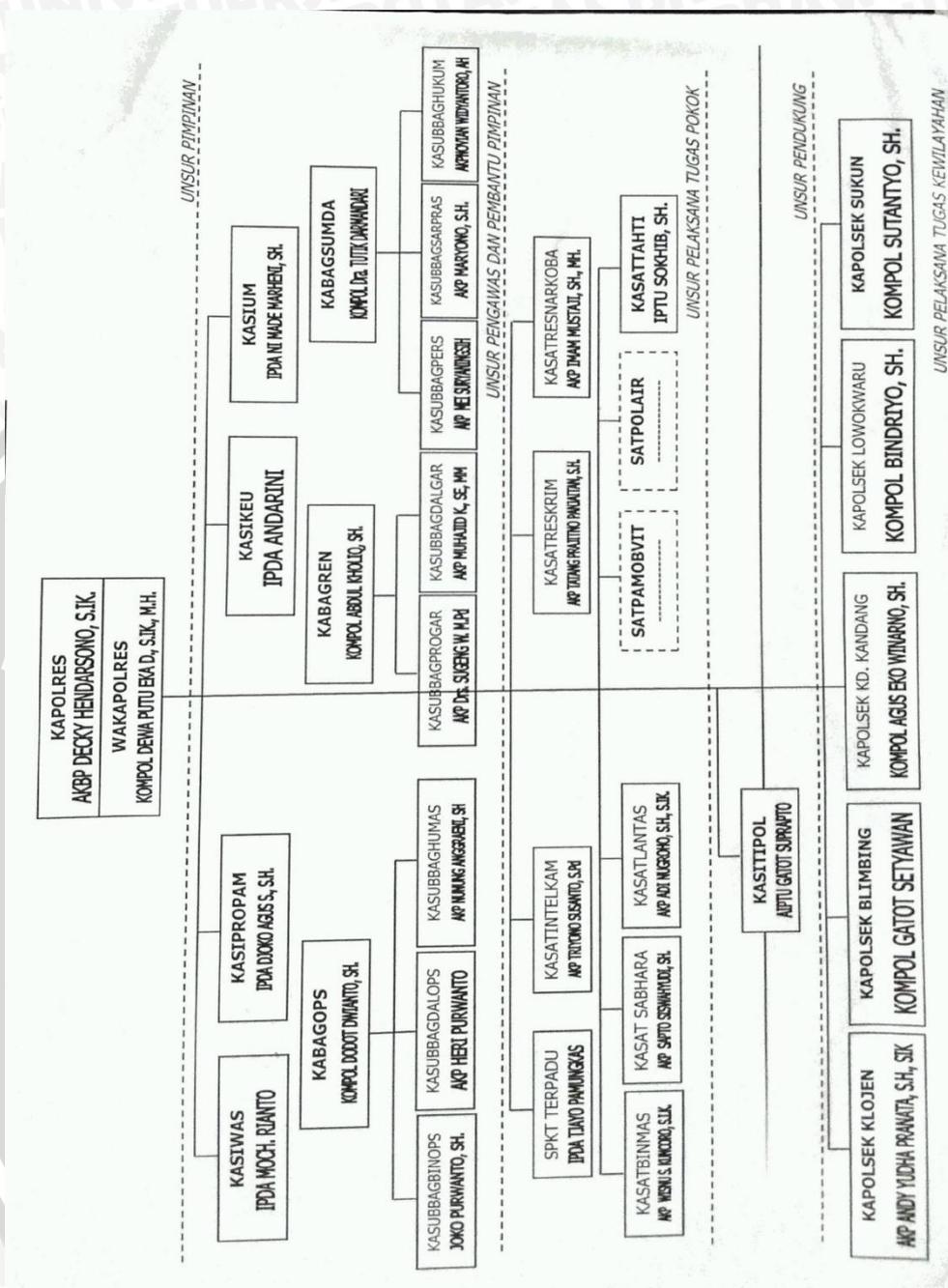
Gambar 10 : Jumlah Personel Polres Malang Kota berdasarkan kepangkatan

Sumber : Bag Sumda Polres Malang Kota, 2016

Struktur Organisasi Polresta Malang

Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi pada Polresta Malang, maka dapat dilihat pada gambar berikut ini:





Gambar 11 : Struktur Organisasi Polres Malang kota
 Sumber : Bag Sumda Polres Malang Kota 2016

Sedangkan tugas-tugas dari setiap jabatan dan bagian yang diduduki di Polresta Malang berdasarkan dokumentasi yang diperoleh dari Polresta Malang adalah sebagai berikut:



1. Kapolresta

Bertugas mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolda mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tugasnya dan mengepalai satuan Polresta

2. Wakapolresta

Bertugas mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kapolres mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya atau merumuskan atau menyiapkan rencana program kerja Polresta Malang, dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kapolres

3. Bagian Operasional (Bag Op)

Bertugas membuat rencana operasi kepolisian, membuat laporan hasil operasi, meminta bantuan personil, dalam rangka pengamanan wilayahnya.

4. Bina Mitra

Bertugas untuk memberikan bimbingan teknis untuk pelaksanaan fungsi bina mitra pada tingkat pemuda terutama dalam rangka mencegah dan menanggulangi kenakalan remaja.

5. Bagian Administrasi.

Bertugas menyelenggarakan administrasi personel dan menyelenggarakan perawatan personel.

6. Telematika

Bertugas memonitor dan mengadakan observasi dan deteksi pelanggaran hukum yang bertentangan dengan kegiatan komunikasi dan masyarakat.

7. Unit Provost P3D bertugas untuk meyelenggarakan penegakan, disiplin, tata tertib para anggota dan pengamanan lingkungan Polri atau internal security serta melaksanakan operasi bersih.

8. Dokter kesehatan

Bertugas memberikan pelayanan kesehatan terhadap personel atau anggota Polresta Malang dan seluruh anggota keluarga Polresta Malang.

9. Tata Usaha

Bertugas mengurus urusan dalam dan bertugas melaksanakan korespondensi, dokumentasi, termasuk melaksanakan dinas urusan lainnya.

10. Sentral Pelayanan Keamanan (SPK)

Bertugas menerima pengaduan atau pelaporan, mendatangi TKP dan juga mengendalikan piket fungsi jika tidak ada pimpinan.

11. Sat Reskrim

Bertugas memberikan bimbingan atau pelaksanaan reserse dan melaksanakan fungsi kriminalistik lapangan dalam rangka pemnuktian secara ilmiah kasus-kasus yang ada di lapangan

12. Sat Intelkam

Bertugas menyelenggarakan upaya-upaya untuk mendeteksi dan mengidentifikasi sumber-sumber ancaman Kamtibmas khususnya criminal.

13. Kasat Reskrim

Bertugas memberikan bimbingan atau pelakasana reserse dan melakukan fungsi kriminalistik lapangan dalam rangka pembuktian secara ilmiah kasus-kasus yang ada di lapangan

14. Kasat Reskoba

Bertugas memberikan bimbingan, penyuluhan yang berkaitan langsung dengan tindak pidana penyalahgunaan narkotika dan psikotropika di dalam masyarakat dalam rangka pembuktian secara ilmiah kasus-kasus yang ada di lapangan

15. Kasat Samapta

Bertugas atas pelaksanaan fungsi turjawali, yaitu meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patrol.

16. Kasat Pam Obvit bertugas mengamankan obyek vital seperti kedutaan, tempat keramaian umum, hotel, gedung pemerintahan, dan rumah pejabat yang ada diwilayahnya

17. Kasat Lantas

Bertugas menyelenggrakan fungsi lalu lintas dalam seluruh wilayah Polresta Malang

Dalam hal ini, penulis mendapatkan keterangan dari staff yang bertugas di ruang Binmas yang terletak di lantai dua Polresta Malang, dan bedampingan dengan ruang Bag Admininstrasi



Gambar 12 : Struktur Organisasi Binmas Polres Malang Kota
 Sumber : Sat Binmas Polres Malang Kota.

1. Kasat Binmas : Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat.
2. Kaur Mintu : Kepala Urusan Administrasi dan Ketatusahaan.
3. Kaur Binops : Kepala Urusan Pembinaan Operasional.
4. Bamin Ops : Bintar Adminsitarsi dan Operasional
5. Banum : Bagian Administrasi Umum.
6. Kanit Bin Polmas : Kepala Unit Pembinaan Polisi Masyarakat.

Jika dilihat dari penjelasan di atas, Kota Malang telah berkembang pesat dan memiliki kondisi demografis yang menarik, yaitu dengan adanya

pecampuran antara penduduk asli dan pendatang karena julukan Kota Malang sebagai Tri Bina Cita yakni Kota Pendidikan, Kota Industri, dan Kota Pariwisata. Perbedaan latar belakang sosial dan budaya seringkali menimbulkan gesekan dan perubahan yang dibawa oleh para pendatang seringkali tidak sesuai dengan kebudayaan local sehingga menimbulkan permasalahan tersendiri dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat salah satunya adalah tindak kejahatan baik tindakan kekerasan ataupun tindakan kriminal. Kedatangan para pendatang baik mahasiswa ataupun turis lokal dan mancanegara menjadi target sasaran tindak kejahatan. Perbandingan jumlah masyarakat kota Malang dan pendatang lebih banyak daripada jumlah personel kepolisian Polres Malang Kota, hal tersebut membuat Kepolisian Polres Malang Kota harus memikirkan cara untuk tetap memaksimalkan pelayanan dalam bidang keamanan dan ketertiban masyarakat, maka dari itu dibentuklah program *Panic Button On Hand* untuk memaksimalkan pelayanan Polres Malang Kota kepada masyarakat Kota Malang.

Program *Panic Button On Hand*.

Panic Button On Hand (PBoH) adalah paket aplikasi yang dapat didownload secara gratis di *Play Store HP android*, dapat diaplikasikan secara mudah oleh pemilik HP dengan persyaratan awal mengisi formulir nama, nomor KTP/SIM, alamat dan nomor HP.

Setidaknya tersedia empat fasilitas yang ditawarkan dalam *Panic Button*

On Hand yakni:

1. Penerimaan laporan masyarakat
2. Penerimaan kritik dan saran
3. Pelayanan masyarakat
4. Media informasi Publik.

Lebih jauh *Panic Button / Alarm System* adalah sebuah alat yang berfungsi untuk memberikan indicator jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dengan konsep kerja yang terintegrasi dengan Makota *Command Center* (MCC), adalah "*Alarm System* yang memperoleh input (dipicu) melalui interaksi manusia (Tombol ditekan Help 3x), yang secara otomatis terhubung dengan perangkat komunikasi MCC, selanjutnya di peta monitoring akan muncul tanda merah kilat bulat berkedip yang menandakan bahwa sebuah alarm sedang aktif.

Fungsi *Panic Button On Hand*

1. Penanganan apabila terjadi kasus kriminalitas / kejahatan;
2. Penanggulangan kemacetan yang berkepanjangan akibat situasi tertentu);
3. Penanganan kasus kecelakaan lalu lintas menonjol;
4. Penanganan pelanggaran Lalu lintas menonjol;
5. Penanggulangan bencana alam, dll.

Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
2. Nawa Cita Pertama “*Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara*”;
3. Program Prioritas Kapolri Kelima “*Peningkatan perlindungan terhadap warga negara untuk peningkatan rasa aman*”
4. *Grand Strategy* Polri tahun 2005-2025 tahap Renstra Ketiga 2015-2019 Upaya Menuju Pelayanan Prima (*Strive For Excellence*);
5. *Quick Wins* Renstra Polres Malang Kota Tahun 2015-2019
6. Penetapan Kinerja dan Rencana kegiatan Polres Malang Kota tahun 2016

Lokasi.

Lokasi *Panic Button On Hand* di ruang Makota *Command Center* (MCC) berdampingan dengan ruang SPKT Polres Malang Kota dalam satu pintu masuk utama terletak di sayap kanan bangunan induk Polres Malang Kota lantai dasar.

Komando dan Pengendalian.

Pelayanan melalui *Panic Button On Hand* yang dilaksanakan oleh petugas MCC terintegrasi dengan seluruh piket fungsi tingkat Polres dan Polsek jajaran secara struktural di bawah kendali Kabagops dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh Kasubbag Dalpos dan Pa Siaga.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian.

1. Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota

Program *Panic Buton On Hand* merupakan pengembangan dari program sebelumnya yaitu *Panic Call*. Berbeda dengan *Panic Button* yang berbasis aplikasi *Android*, *Panic Call* sendiri merupakan sebuah alat yang diperjual belikan oleh Polres Malang Kota dan hanya diletakkan di objek-objek vital seperti Bank, Toko Emas, Swalayan, dll, sehingga tidak bisa dimiliki oleh perseorangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan IPTU Juminto, selaku Kaur Binops Polres Malang Kota sebagai berikut:

“sebenarnya *Panic Button* ini sudah berjalan dari 3 tahun yang lalu, tetapi bukan menggunakan system di *Android* hanya digunakan di objek vital seperti bank, swalayan. Seiring berjalannya waktu, masyarakat yang perlu diawai juga semakin berkembang, akhirnya dilaunching lah aplikasi *Panic Button On Hand* yang dirasa lebih menyentuh ke masyarakat. *Panic Button* jуда lebih murah daripada *Panic Call*, harga yang dibandrol untuk *Panic Call* sekitar tujuh juta rupiah tapi itu bukan harga dari Polres tetapi dari pihak penyedia alatnya, maka dari itu kami ingin program yang lebih murah dan bisa bersifat *universal*” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

a. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*.

Kepolisian Polres Malang Kota sebagai pelaksana program *Panic Button On Hand* menyadari tugasnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat berusaha agar program ini bisa berjalan dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Malang. Program ini dikepalai oleh Kapolres Malang Kota sebagai penanggung jawab dan dibantu beberapa pihak mulai dari Bagian Pengendali, Petugas MCC sampai piket fungsi Polsek. Komando dan pengendalian melalui *Panic Button On Hand* yang dilaksanakan oleh petugas MCC terintegrasi dengan seluruh piket fungsi tingkat Polres dan Polsek jajaran secara struktural di bawah kendali Kagabops dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh Kasubbag Dalops dan Pa Siaga.

Untuk membantu memahami struktur organisasi pelaksana berikut ini adalah beberapa istilah yang digunakan oleh pihak kepolisian Polres Malang Kota dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* :

1) Petugas MCC

Petugas MCC adalah anggota Polri / PNS dari fungsi Lantas, Reskrim, Intel dan Sabhara yang ditugaskan oleh fungsi masing-masing untuk mengoperasikan peralatan yang ada pada ruang MC bekerja sama dengan piket SPKT dan Pa Siaga Polres Malang Kota.

2) Pa Siaga (Siaga 8)

Perwira Siaga (Pa Siaga) secara structural berada dibawah kendali Subbag Dalops dijabat seorang Inspektur Polisi dan dibantu seorang Bamin, yang bertanggungjawab penuh sebagai pengendali MCC, dalam komunikasi di lapangan Pa Siaga memiliki *call sign* “Siaga 8”.

3) Pawas Mako

Perwira pengawas (Pawas) Mako adalah tugas fungsional yang dibebankan kepada para Perwira tertentu pada Bag, Satfung, Seksi untuk melakukan pemantauan, penanganan, dan pengendalian terhadap dinamika operasional fungsi Kepolisian tingkat Polres dan Polsek jajaran maupun pemantauan situasi Kamtibmas melalui fasilitas yang ada di MCC, sesuai dengan Sprin dan jadwal yang telah ditetapkan secara berkala. Keberadaan Pawas merupakan *backup* bagi operasional Pa Siaga khususnya pada situasi-situasi tertentu yang memerlukan penanganan dan Kodal lebih intensif.

4) Piket Fungsi Polres.

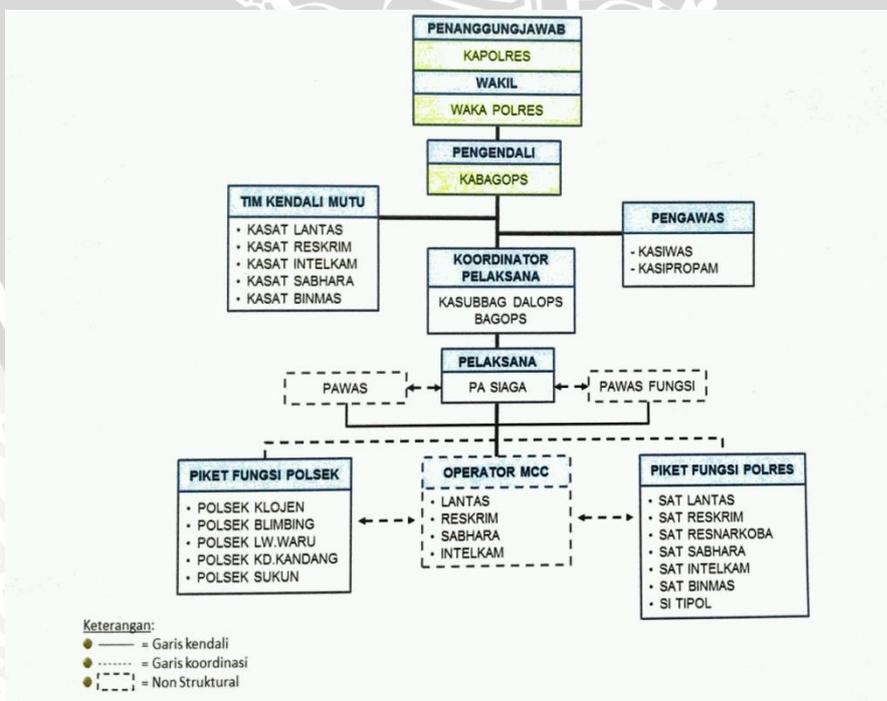
Piket Fungsi Polres adalah personel Satintelkam, Satreskrim, Satresnarkoba, Satlantas, Satsabhara, SPKT, Sitipol, Sipropam, yang ditugaskan oleh fungsinya untuk melaksanakan tugas pelayanan fungsi.

5) Picket Fungsi Polsek.

Picket Fungsi Polsek adalah personel unit Intelkam, unit Reskrim, Unit Lantas, Unit Sabhara, SPKT dan Provos polsek, yang ditugaskan oleh unit fungsinya untuk melaksanakan tugas pelayanan fungsi.

“operator MCC ganti terus tiap hari, minimal 2 orang yang jaga tiap harinya, kadang dari Lantas, Reskrim atau biasanya dicampur. Kalau ada panggilan *Panic Button* ya langsung direspon dari monitor, kita terima laporan terus kita sampaikan ke RRP, Pa Siaga, dan Pawas Mako lewat HT, tapi semua anggota yang ada HT kan bisa denger” (wawancara dengan Brigadir Harry Purwanto anggota Reskrim Polres Malang Kota yang pada saat itu menjadi operator MCC. Pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

Untuk lebih memahami aktor dalam pelaksanaan *Program Panic Button On Hand* Polres Malang Kota dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 13 : Struktur Organisasi Pelaksanaan Program Panic Button On Hand. Sumber : Sat Binmas Polres Malang Kota, 2016

Ketentuan Umum Operasional:

- 1) Operasional Petugas MCC secara umum di bawah kendali Pa Siaga dengan diawasi oleh Pawas Mako dan Pawas Fungsi serta Ka SPKT;
- 2) Setiap saat Petugas MCC khususnya fungsi Lantas dan Reskrim berkewajiban menyampaikan dinamika situasi wilayah dan peristiwa / gangguan kamtibmas kepada Pa Siaga dan Pawas secara lisan atau melalui alat komunikasi yang ada sesuai situasi;
- 3) Pa Siaga *dibackup* Pawas memberikan pertunjuk arahan, melalui media komunikasi yang ada kepada para petugas di lapangan menyangkut langkah-langkah operasional yang harus ditempuh sesuai situasi yang berkembang;
- 4) Pa Siaga berkewajiban melaporkan dinamika situasi wilayah dan peristiwa / gangguan Kamtibmas secara berkala kepada pimpinan melalui perlatan komunikasi yang ada sesuai situasi;
- 5) Bila terdapat gangguan Kamtibmas menonjol Pawas Mako melalui peralatan komunikasi yang ada wajib melaporkan kepada pimpinan sesegera mungkin setelah kejadian berlangsung untuk mendapatkan atensi;
- 6) Laporan tertulis maupun *online* disampaikan kepada Pembina fungsi di kesatuan atas (Polda Jatim) oleh para operator fungsi masing-masing.

Pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi *Panic Button On Hand* ini dibutuhkan komitmen dan kekuatan karakter dari seorang pimpinan untuk bisa menggerakkan bawahannya serta mau turun langsung ke lapangan dalam rangka pengawasan *running* / optimalisasi dan manajemen opsional, *Panic Button On Hand* sehingga menjadi program layanan masyarakat yang berdayaguna dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Sehebat apapun aplikasi layanan masyarakat, sangat disayangkan jika tidak digunakan dengan maksimal, maka dari itu dibentuklah *RAPID RESPONSE POLICE*.

RAPID RESPONSE POLICE merupakan inovasi terobosan Kapolres Malang Kota dalam rangka meningkatkan *Panic Button On Hand* secara tepat dan tepat, guna mendukung pelayanan Polri sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan maksimal dari Polres Malang Kota.



Gambar 14 : 3 Pilar Rapid Response Police Polres Malang Kota
Sumber : Sat Binmas Polres Malang Kota, 2016

1) CHIPS.

Terdiri dari:

- a) *Traffic Police Patrol* (TRAPP), Patko Lantas berkekuatan 6 unit Ranmor Roda 2 yang dilengkapi 4 unit *Handy Talky*,
- b) TOMBAK, patrol Sabhara berkekuatan 9 unit Ranmor Roda 2 dilengkapi senjata api laras panjang dan 10 unit Ranmor Roda 4 Polsek Jajaran.

CHIPS adalah salah satu pilar *Rapid Response Police* yang merupakan kolaborasi antara TRAPP, dan TOMBAK yang diemban oleh fungsi Satlantas dan Satsabhara. TRAPP dan TOMBAK beroperasi di empat wilayah yaitu wilayah utara, timur, barat, dan selatan. Dengan tersebarnya TRAPP dan TOMBAK dapat meningkatkan *Rapid Response* apabila ada panggilan alarm *Panic Button* dengan durasi waktu 5-10 menit dalam mendatangi TKP.

“ CHIPS harus siaga terus sesuai jadwal piket, kalau ada panggilan *Panic Button* ya CHIPS yang harus pertama datang, ngeliat situasi di TKP bersama ROTS, kalau perlu tambahan anggota ya kita minta Polres atau Polsek terdekat” (wawancara dengan Bripda Leo anggota TOMBAK pada hari Kamis, 08 Desember 2016 di Polres Malang Kota).

2) Bhabinkamtibmas Peduli Keamanan (Bhabin Peka)

Merupakan salah satu pilar yang mengedepankan tindakan premetif yang diemban oleh fungsi Satbinmas. Peran Bhabinkamtibmas sangat diperlukan dalam memberikan

pembinaan kepada masyarakat untuk sadar akan pentingnya menjaga keamanan lingkungan. Bhabin Peka juga berperan aktif dalam mensosialisasikan program *Panic Button On Hand* di wilayah Malang Kota agar program ini bisa di manfaatkan oleh masyarakat Kota Malang pada khususnya dan semua masyarakat pada umumnya.

“Bhabin Peka kalau dari Polres ya Binmas, kalau Polsek ya Bhabinkamtibmas, biasanya dibantu sama Lantas Dikyasa, sosialisasi ke sekolah, ke objek vital, atau kita undang pengusaha-pengusaha buat sosialisasi di Polres” (wawancara dengan Kasat Binmas AKP Wisnu pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota)

3) *Resintel On The Spot* (ROTS)

Merupakan salah satu pilar yang mengedepankan tindakan represif / penegakan hukum yang diemban oleh gabungan fungsi Reskrim dan Intel, *Resintel On The Spot* (ROTS) bertugas melakukan Lidik, pengamanan, Penggalangan, dan olah TKP apabila panggilan *Panic Button* merupakan tindak pidana / tindak kriminalitas, *Resintel On The Spot* akan berkolaborasi dengan TRAPP dan TOMBAK untuk mendukung operasionalisasi *Panic Button* agar program ini bisa bekerja maksimal dan manfaatnya bisa dirasakan oleh semua elemen masyarakat.

“ROTS itu bersama dengan CHIPS, bedanya kalau CHIPS hanya mengatasi sampai di TKP saja, kalau ROTS bisa sampai ke proses penyelidikan lebih lanjut kalau termasuk tindakan kriminal” (wawancara dengan Briptu Hesna anggota Reskrim Polres Malang Kota pada hari Jumat, 9 Desember 2016 di Polres Malang Kota).

Dari penyajian data diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program *Panic Button On Hand* melibatkan banyak satuan fungsi dari Polres hingga Polsek Kota Malang yang disusun berdasarkan jadwal piket, tetapi lebih mengedepankan RRP (*Rapid Response Police*) yang terdiri dari CHIPS (TRAPP dan TOMBAK) yang bertugas mendatangi TKP *Panic Button* kemudian melaporkan situasi dan penanganan yang dibutuhkan melalui HT. Bhabin Peka yang terdiri dari Binmas Polres, Bhabinkamtibmas Polsek dan Unit Dikyasa Lantas Kota Malang bertugas melakukan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat terkait program *Panic Button On Hand* kepada masyarakat kota Malang. Sedangkan ROTS yang mengedepankan tindakan represif yakni pengamanan, penyelidikan jika panggilan berupa kejadian kriminal.

Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* juga dibantu oleh petugas MCC (*Malang Comman Center*) yang akan menerima panggilan *Panic Button* melalui monitor dan akan disampaikan kepada RRP melalui HT dikendalikan oleh Pa Siaga dan diawasi oleh Pawas Mako dan Pawas Fungsi.

b. Penerapan Aplikasi *Panic Button On Hand*.

Dalam program *Panic Button On Hand* yang menjadi target sasaran adalah masyarakat. Diharapkan dengan adanya program ini dapat memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dan dapat menciptakan kemitraan yang baik dengan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat perlu

mengetahui tentang adanya proram *Panic Button On Hand* ini mulai dari cara penggunaan, manfaat, tujuan dan lain-lain.

Pelaksanaan sosialisasi program *Panic Button On Hand* memerlukan peranan penting dari Sat Binmas, Bhabinkamtibmas dan Unit Dikyasa. Sosialisasi dilakukan secara eksternal kepada masyarakat yang menjadi target sasaran program, maupun secara internal dalam lingkup Polres Malang Kota. Berdasarkan hasil wawancara dengan AKP Wisnu, selaku Kasat Binmas Polres Malang Kota

“Sosialisasi pelaksana itu dari Satbinmas, Unit Dikyasa, dan Bhabinkamtibmas ya ke sekolah-sekolah ke objek vital, antusias ya lumayan. Kita *download* aplikasi bareng dengan masyarakat, sosialisasi cara pakainya bagaimana, kalo nongkrong dengan masyarakat ya kadang kita ajak ngobrol santai terus ya kasih info tentang aplikasi ini” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

a) Internal

- 1) Melakukan install dan unduh secara bersama anggota Polres Malang Kota;
- 2) Selalu mengingatkan dan melatih pemahaman anggota tentang program *Panic Button On Hand*;
- 3) Melaksanakan pelatihan ringan dan sosialisasi saat APP dan apel serta pada setiap kesempatan agar anggota benar-benar sehati dalam mendukung layanan masyarakat ini;
- 4) Memberikan *punish* dan *reward* bagi anggota yang tidak melaksanakan respon panggilan *Panic Button On Hand* dengan cepat;

- 5) Sirine dan alarm *Panic Button On Hand* dapat di dengar oleh seluruh anggota termasuk diruangan Kapolres.

Menurut AKP Wisnu ada poin penting yang sangat penting untuk dilakukan yaitu pelatihan anggota kepolisian dalam menanggapi laporan *Panic Button On Hand*.

“pelatihan itu penting untuk menegtahui seberapa cepat respon kita terhadap panggilan *Panic Button*, paling tidak kita latihan sebulan sekali dengan anggota yang terkait dengan *Panic Button* ini dengan cara membuat suatu skenario tindak kriminal lalu melakukan panggilan *Panic Button*, kita lihat seberapa cepat anggota kita merespon, mengingat kita punya beban waktu 5-10 menit untuk tiba di lokasi” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

Seperti yang dikutip dalam laman situs malangkotanews.com

Polres Malang Kota Lakukan Simulasi Panggilan PBoH

By Dj
11 Okt 2016, 18:23:39 WIB



Gambar 15 : Simulasi panggilan *Panic Button On Hand*.
Sumber : [Malangkotanews.com](http://malangkotanews.com)

“Optimalisasi *Panic Button on Hand* (PBoH) terus dilakukan Polres Malang Kota, Selain penyempurnaan aplikasi, kesiapan anggota juga diasah, Karena itu, Kapolres Malang Kota, AKBP Decky Hendarsono, selalu memberikan pelatihan dan simulasi pada anggota dengan kejutan panggilan PBoH.

Seperti pada siang tadi, Selasa 11/10, seluruh anggota melakukan simulasi di kawasan simpang empat cukam, Kebalen, Kedung Kandang. Dalam tempo singkat, anggota reskrim, polsek maupun unit iden datang ke lokasi, “Panggilan PBoH itu tidak ada yang tahu kalau latihan, supaya semua sigap,” ujarnya,

Kepercayaan masyarakat terhadap PBoH dan polisi semakin membaik, pasca banyak masalah bisa diatasi dengan panggilan "Help" yang ada pada. Hal itu terbukti karena hampir setiap hari setidaknya dua panggilan Help dari masyarakat secara langsung, “Anggota sekarang sudah terbiasa dengan panggilan itu karena banyak kejadian nyata. Mereka langsung terjun ke lokasi tanpa harus diperintah lagi,” Ucapnya

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pelatihan panggilan *Panic Button On hand* rutin dilakukan. Kapolres Malang Kota membuat suatu skenario panggilan *Panic Button* tanpa sepengetahuan personel agar bisa melihat kesiapan para personel dalam merespon panggilan, mengingat Kepolisian Polres Malang Kota mempunyai target untuk sampai dilokasi kejadian dalam waktu 5-10 menit.

b) Ekternal.

- 1) Membuat video sosialisasi untuk disebarakan dimedia internet dan bioskop
- 2) Membuat iklan dan disebarakan melalui media cetak
- 3) Membuat dan pemasangan pamphlet, baliho, banner, dan spanduk;
- 4) *Police Goes to Campus* dalam rangka sosialisasi *Panic Button On hand*;
- 5) Penerangan masyarakat di Radio RRI dan radio swasta lainnya;
- 6) Acara Jagongan dan silaturrohmi dengan masyarakat;

- 7) Bhabinkamtibmas saat wajib sambang desa di warga kelurahan masing-masing;
- 8) *Press Release*;
- 9) Mengundang perwakilan pengusaha seperti toko emas, swalayan, *mall*, hotel dan penginapan, dll.

Menurut Tata salah satu masyarakat Kota Malang, program *Panic Button On Hand* telah disosialisasikan di tempat-tempat ramai seperti bioskop. Tata mengetahui program *Panic Button On Hand* saat menonton film di bioskop.

“tau sih waktu di bioskop tadi waktu nonton *Fantastic Beast and Where To Find Them*, iklan aplikasinya Polres Malang gitu, tapi ya agak ngga konsen ngedengerinnya, pokoknya programnya tentang aplikasi yang dipake kalo lagi butuh pertolongan polisi gitu” (wawancara dengan Tata pengunjung bioskop Sarinah pada hari Sabtu, 9 Desember 2016 di Kota Malang).

Dari penjelasan yang telah dijelaskan oleh kedua sumber tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan sosialisasi program *Panic Button On Hand* baik secara internal maupun eksternal telah dilakukan. Simulasi yang dilakukan secara rutin tanpa sepengetahuan anggota kepolisian dianggap menjadi poin penting untuk mengetahui seberapa tanggap anggota Polres Malang Kota terhadap panggilan *Panic Button On Hand*, masyarakat pun bisa mengetahui informasi Program *Panic Button On Hand* melalui iklan yang dipasang oleh Polres Malang Kota pada tempat-tempat strategis seperti bioskop, media cetak, selebaran dan lain-lain.

Program *Panic Button On Hand* merupakan sebuah inovasi Kepolisian Polres Malang Kota yang berbasis aplikasi di *Andriod* dan bisa *didownload* oleh seluruh masyarakat melalui *Playstore*. Berikut ini merupakan tampilan utama aplikasi *Panic Button On Hand*. Berikut ini merupakan tampilan aplikasi *Panic Button On Hand* :



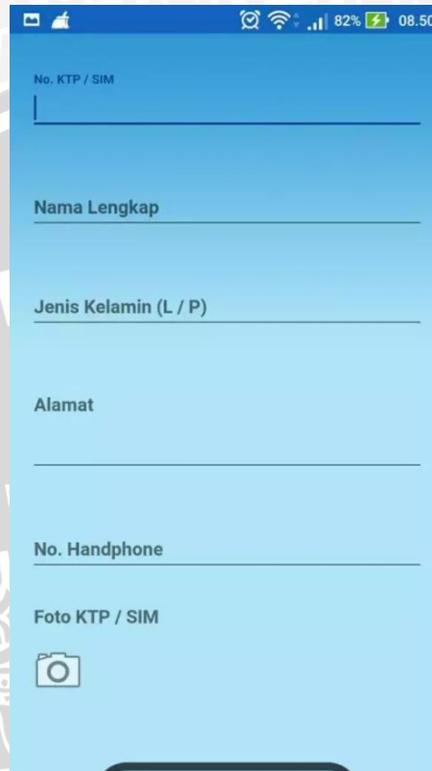
Gambar 16 : Tampilan utama aplikasi *Panic Button On Hand*.
Sumber : *Play Store* (keyword *Polres Malang*), 2016

“karena kita habis *upgrade* jadi tampilan utamanya ada pilihan *DAFTAR* dan *LOGIN* kalau dulu sudah pernah login di aplikasi yang lama ngga perlu daftar, kalau belum ya harus daftar” (wawancara dengan AKP Wisnu selaku Kasat Binmas Polres Malang Kota pada 2 November 2016 di Polres Malang Kota)

Gambar diatas merupakan tampilan utama *Panic Button On Hand*.

Terdapat logo bertuliskan *Panic Button On Hand* dan pilihan daftar untuk masyarakat yang akan melakukan registrasi jika belum pernah

menggunakan *Panic Button On Hand* dan pilihan *Login* bagi masyarakat yang telah registrasi pada aplikasi *Panic Button On Hand* yang terdahulu.



Gambar 17 : Tampilan registrasi identitas aplikasi *Panic Button On Hand*
Sumber : Play Store (keyword Polres Malang), 2016

“yang terbaru saat ini adalah *capture* KTP, kalau mau daftar harus *ngefoto* KTP nya dulu, kita lihat sesuai ngga data yang dimasukkan dengan KTP aslinya, jadi bukan identitas asal-asalan” (wawancara dengan AKP Wisnu selaku Kasat Binmas Polres Malang Kota pada 2 November 2016 di Polres Malang Kota)

Bagi masyarakat yang akan melakukan registrasi, wajib mengisi no KTP atau SIM, nama lengkap, jenis kelamin, alamat, nomor handphone yang sesuai dengan identitas aslinya dan wajib melakukan *capture* KTP dan menunggu verifikasi dari Polres Malang Kota untuk kemudian dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Gambar 18 : tampilan menu layanan aplikasi Panic Button On Hand.
Sumber : Play Store (keyword Polres Malang), 2016

“setelah *Login* atau daftar nanti langsung masuk ke menu utamanya, disitu bisa pilih mau kritik/saran, laporan, atau pakai *Panic Button* nya, kalau Cuma laporan yang ngga darurat cukup pencet Laporan saja, kalau yang darurat sekali bisa langsung pencet *Help*” (wawancara dengan AKP Wisnu selaku Kasat Binmas Polres Malang Kota pada 2 November 2016 di Polres Malang Kota)

Pada tampilan menu terdapat 5 fitur pilihan yang dapat digunakan oleh masyarakat Kota Malang, yaitu Laporan yang bisa digunakan jika masyarakat ingin melaporkan suatu kejadian yang tidak terlalu darurat misal kemacetan atau kejadian yang tidak membahayakan. Kritik/saran bisa digunakan masyarakat untuk menyampaikan kritik terhadap kinerja atau pelayanan Kepolisian Polres Malang Kota atau sekedar menyampaikan sara. Masyarakat juga bisa membaca berita seputar Malang Kota melalui Malang Kota News. Pelayanan Polri bisa dimanfaatkan oleh

masyarakat untuk mengetahui prosedur atau biaya mengurus surat seperti SKCK, SIM, BPKB dan surat-surat lain yang berhubungan dengan Kepolisian Resort Malang Kota. Secara ukuran, tombol *Help* terlihat lebih besar berbentuk bulat berwarna merah daripada fitur pilihan lainnya, hal ini dikarenakan tombol *Help* merupakan fitur layanan unggulan Program *Panic Button On Hand*, dimana masyarakat yang membutuhkan bantuan polisi dengan segera bisa menekan tombol tersebut sebanyak 3kali dan pihak Kepolisian Resort Malang Kota akan menghampiri lokasi pelapor melalui *GPS*.



Gambar 19 : Tampilan fitur Laporan pada aplikasi Panic button On Hand
Sumber : Play Store (keyword Polres Malang), 2016

Pada fitur Laporan masyarakat yang ingin melaporkan segala permasalahan seperti kemacetan atau hal-hal yang tidak terlalu darurat cukup menekan dengan menekan Laporan dan akan mengirim *autotext*

“Mohon Bantuan” secara otomatis, kemudian pelapor bisa mealporakan permasalahan secara rinci melalui pesan yang diketik oleh pelapor sendiri perihal kejadian yang ingin dilaporkan, lokasi kejadian dan akan direspon oleh petugas MCC dan penanganan akan disesuaikan dengan kejadian yang telah dilaporkan.



*Gambar 20 : tampilan fitur Kritik-Saran pada aplikasi Panic button On Hand.
Sumber : Play Store (keyword Polres Malang), 2016*

Pada fitur Kritik-Saran, masyarakat bisa memberikan kritik kepada Kepolisian Polres Malang Kota seperti kinerja personel atau pelayanan Kepolisian Resort Malang Kota terhadap masyarakat, ataupun masyarakat bisa memberikan saran terhadap Kepolsian Polres Malang Kota agar menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Malang. Masyarakat bisa mengisi “Judul” terlebih

dahulu perihal kritik/saran yang akan disampaikan, kemudian setelah nya mengisi kolom kritik/saran terhadap Kepolisian Resort Malang Kota.

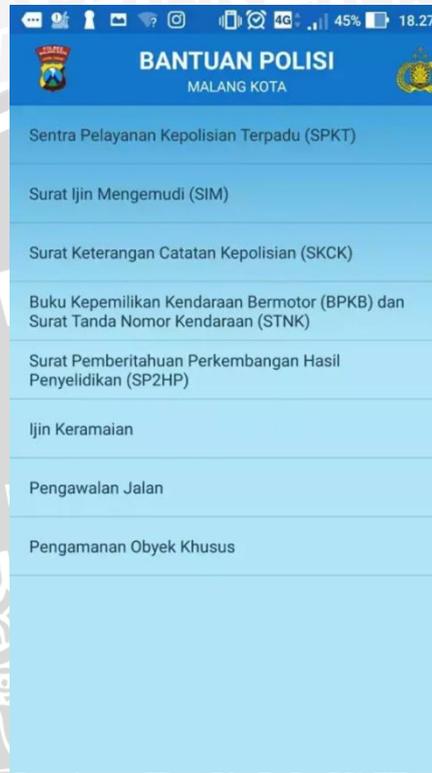


Gambar 21 : tampilan fitur Help pada aplikasi Panic Button On Hand.

Sumber : Play Store (keyword Polres Malang), 2016

Fitur *Help* yang merupakan fitur unggulan *Panic Button On Hand*. Masyarakat yang merasa memerlukan bantuan polisi segera mungkin atau berada dalam bahaya cukup menekan tombol *Help* sebanyak 3kali. Kemudian secara otomatis akan muncul *auto text* “Saya dalam bahaya” yang terkirim otomatis dan langsung diterima oleh operator MCC, kemudian masyarakat bisa menjelaskan situasi yang terjadi secara rinci seperti permasalahan yang sedang terjadi dan lokasi kejadian melalui fitur tersebut, jika memungkinkan pihak Kepolisian Resort Malang kota akan

menelepon nomor pelapor. Jika situasi sudah dirasa aman, pengguna bisa menekan tombol *Help* sebanyak 1 kali.



Gambar 22 : Tampilan fitur pelayanan Polri pada aplikasi Panic Button On hand.

Sumber : Play Store (keyword Polres Malang), 2016

Pada fitur Pelayanan Polri, masyarakat bisa mengetahui proses, persyaratan hingga biaya yang harus disiapkan untuk mengurus surat-surat kepolisian seperti, SPKT, SIM, SKCK, STNK dan lain-lain, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Polisi terlebih dahulu untuk mencari informasi seputar pembuatan surat kepolisian.

Operasionalisasi program *Panic Button On Hand* telah disusun secara jelas dan rinci, mulai dari proses penerimaan laporan sampai penanganan laporan di TKP oleh *Rapid Response Police*. Berikut ini merupakan skema operasional program *Panic Button On Hand* Polres Malang Kota.



Gambar 23 : operasionalisasi program Panic Button On Hand
 Sumber : Sat Binmas Polres Malang Kota, 2016

Keterangan:

- Alarm system memperoleh input (dipicu) melalui interaksi manusia, bila tombol **"Help"** di HP *Andriod* seseorang ditekan 3x maka secara otomatis akan muncul tanda merah berkedip di peta monitor MCC diikuti bunyi alarm di ruang MCC, SPKT dan ruang kerja Kaplores Malang Kota, yang menandakan bahwa sebuah alarm sedang aktif;
- Selanjutnya operator MCC apabila memungkinkan menghubungi nomor pemilik telepon / HP yang mengirimkan sinyal *Panic Button* untuk melakukan *cross check* apa yang terjadi di tempat tersebut;

- c) Jika terdapat indikasi terjadi sesuatu gangguan Kamtibmas maka operator MCC melalui Siaga 8 langsung menginformasikan dan menghubungi petugas polisi terdekat dari lokasi yang dapat dipantau melalui *GPS* dan seluruh anggota yang bertugas pada hari tersebut melalui alat komunikasi *Handy Talky* (HT) dengan panggilan darurat / *panic call* : “PANGGILAN PANIC BUTTON 3X AGAR SELURUH JAJARAN MAKOTA YANG MONITOR, MENUJU LOKASI JL..... (sebutkan informasi awal tentang TKP yang dimaksud ciri-ciri, situasi dan kerawanan yang harus diantisipasi petugas yang datang);
- d) Seluruh petugas yang mendengar panggilan darurat / *panic call* terutama tiga unsur *Rapid Response Police* yakni CHIPS (TRAAP dan TOMBAK), Bhabinkamtibmas dan Resintel *On The Spot* (ROTS), sesegera mungkin merespons dengan mendatangi lokasi yang dimaksud;
- e) Siaga 8 memonitor perkembangan penanganan kejadian di lokasi, bila memerlukan tambahan kekuatan segera menghubungi piket fungsi polres dan atau Polsek terdekat maupun pejabat / anggota fungsi lainnya sesuai situasi yang berkembang untuk segera merapat ke lokasi;
- f) Apabila terjadi panggilan alarm lebih dari satu atau lebih maka akan diterima oleh petugas di monitor 2 dan selanjutnya,

sehingga seluruh panggilan masyarakat teratasi dengan baik tanpa harus menunggu;

- g) Apabila terdapat panggilan alarm yang tidak serius / main-main, secara otomatis system akan mencatat sampai tiga kali panggilan selanjutnya nomor HP yang bersangkutan di *blacklist*, oeh karena itu petugas tetap merespons secara procedural setiap adanya alarm;
- h) Operator MCC wajib mencatat aktivitas MCC di dalam buku mutase, untuk diketahui piket operator berikutnya dan pendataan mingguan maupun bulanan;
- i) Operator MCC wajib mencatat penerimaan dan pelimpahan atas laporan yang diterima di dalam buku Penerimaan / Pelimpahan Laporan;
- j) Jika ada permintaan bantuan dari masyarakat, maka dalam waktu 10 menit, petugas polisi datang di TKP, disesuaikan dengan jenis permasalahan yang terjadi diteruskan kepada piket / Pembina fungsi terkait.

Sedangkan untuk penanganan lebih lanjutnya meliputi:

- a) Penanganan lebih lanjut setelah petugas Polisi datang di TKP, disesuaikan denagn jenis permasalahan yang terjadi diteruskan kepada piket / Pembina fungsi terkait;

- b) Tindak lanjut yang bersifat normatif dan apresiasif dapat langsung direspon oleh petugas MCC dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan Pa Siaga atau fungsi terkait;
- c) Tindak lanjut yang bersifat *statement* pimpinan, segera diteruskan kepada pimpinan secara langsung dengan sarana komunikasi yang dimiliki;
- d) Tindak lanjut yang bersifat operasuoanl fungsi secara diteruskan kepada piket fungsi atau Pembina fungsi terakit tingkat Polres atau Polsek jajaran sesuai lokasi maupun jenis dan sifatnya;
- e) Tindak lanjut yang memerlukan keterlibatan instansi terkait malalui Pa Siaga atau Pembina fungsi tingkat Polres secara berjenjang sesuai sifat dari permasalahan yang dihadapi.

Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* juga ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, yakni :

a. Perangkat keras / lunak :

1. GPS Shabara:

- a. 1 Ranmor Patroli Shabara Polsek jajaran.
- b. 5 mobil sedan Patroli Shabara Polsek jajaran.

2. *Panic Alarm*:

- a. 1 *server* + 1 monitor.

- b. 3 CPU computer + 6 monitor.
- c. HP Android yang telah menginstal aplikasi *Panic Button*.

3. Petugas di lapangan:

- a. 15 unit Ranmor R.2 masing-masing 6 unit untuk TRAPP Satlantas dan 9 unit Tombak Shabara Polres.
- b. 29 unit *Handy Talky* (HT) masing-masing 25 unit untuk Bhabinkamtibmas dan 4 unit untuk TRAPP.

- c. Senjata laras panjang untuk Tombak.

b. Petugas Piket MCC / Operator:

1. Monitor 1 : Operator 1.
2. Monitor 2 : Operator 2.
3. Monitor 3 : Operator 3.
4. Monitor 4 : Operator 4.

“operasionalisasi nya mudah dipahami sama anggota, jadwal piketnya jelas, alat penunjangnya juga terpenuhi. Sebenarnya ya sama aja kayak kalo kita lagi penyelidikan atau pengamanan di TKP aja, bedanya ini laporan nya dari aplikasi bukan dari cara biasanya yang masyarakat datang ke kantor polisi, jadi kita lebih cepet aja tanggapnya” (wawancara dengan Briptu Hesna anggota Reskrim Polres Malang Kota pada hari Jumat 8 Desember 2016, di Polres Malang Kota).

Operasionalisasi program *Panic Button On Hand* telah disusun secara jelas agar pelaksanaannya tidak berbelit sehingga bisa memberika pelayanan keamanan dan ketertiban yang maksimal kepada masyarakat.

Pada saat masyarakat menekan tombol *Help* alarm akan terdengar di seluruh ruangan Polres Malang Kota dan laporan akan diterima oleh petugas MCC. Kemudian petugas MCC melaporkan situasi melalui Pa Siaga 8 menggunakan HT kepada seluruh anggota piket fungsi terutama RRP agar mendatangi lokasi TKP dan kemudian melaporkan situasi terkini seputar tindakan yang akan diambil

c. Hasil Capaian Program *Panic Button On Hand*.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ekonomi yang pesat telah menimbulkan berbagai masalah yang beragam terutama dalam masalah keamanan, ketertiban, dan pelayanan masyarakat, khususnya pada kota-kota besar, yang mana dapat kita lihat dengan tingginya angka kriminalitas yang ada dan permintaan masyarakat akan pelayanan public yang lebih baik. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai macam penyebab salah satunya adalah pelayanan pihak kepolisian kepada masyarakat yang cenderung masih bergerak sendiri-sendiri atau belum terintegrasi dengan baik padahal jika dibandingkan dengan permasalahan masyarakat yang kompleks tentunya pelayanan pihak kepolisian menurut pandangan masyarakat menjadi berbelit-belit dan kurangnya ketanggapan (*Quick Response*) yang berimplikasi pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pihak kepolisian maupun dari faktor-faktor yang lainnya. Dalam hal ini pihak kepolisian harus selalu dituntut untuk dapat meningkatkan upaya dalam pelayanan prima pada masyarakat dan membangun kemitraan masyarakat, sehingga diperlukan adanya berbagai inovasi yang bertujuan

menyelesaikan berbagai permasalahan yang sedang terjadi. Dengan mempertimbangkan beberapa persoalan tersebut pihak kepolisian Polres Malang Kota membuat program *Panic Button On Hand* yang bertujuan menyelesaikan berbagai macam persoalan dan mencapai tujuan Polres Malang Kota.

Program *Panic Button On Hand* disambut antusias oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari data tabel di bawah ini.

Tabel 3: Hasil capaian program Panic button On hand.

Tgl. 16 Oktober 2015 – 21 Agustus 2016	
Laporan	251 Kali
Kritik-saran	258 Kali
<i>Help*</i>	526 Kali*)
pengunduh	7.685 Orang

Sumber : Binmas Polres Malang Kota.2016

Keterangan *): Seiring dengan makin dipahami manfaat *Panic Button On Hand* bagi masyarakat, pada awalnya yang menekan tombol *Help* 3kali masih bertujuan coba-coba karena keingin tahaan akan hal baru dalam pelayanan Kepolisian Resort Malang Kota, perkembangan terakhir sudah dimanfaatkan untuk yang benar-benar membutuhkan atau dalam keadaan darurat.

“hasil yang kita selain dari gangguan keamanan yang bisa ditangani dengan cepat, kalau dari Binmas yang pasti ya hubungan dengan masyarakat nya bisa terjalin ya, masyarakat sekarang lebih kooperatif buat melapor, ya buktinya dengan laporan yang masuk, *Panic Button On Hand* kuncinya ya di masyarakat, masyarakat *download*, masyarakat lapor , kita yang tindak lanjuti” (wawancara

dengan AKP Wisnu Kasat Binmas Polres Malang Kota, pada hari Kamis, 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

Panggilan *Panic Button On Hand* pun tidak hanya untuk penanganan kasus pidana saja, kasus diluar itupun akan serius ditangani. Salah satunya gangguan keamanan lingkungan, kemacetan, jukir atau parkir liar dan lain sebagainya yang dapat mengancam keamanan warga. jumlah panggilan *Panic Button On Hand* akibat kasus kejahatan jalanan merupakan kasus yang paling banyak ditangani. kawasan Kecamatan Klojen dan Lowokwaru masih memiliki jumlah panggilan bantuan *Panic Button On Hand* tertinggi. Kasus dengan angka terbesar di dua kecamatan ini masih dipegang oleh kasus pencurian.

berikut ini merupakan beberapa kasus yang telah ditangani pihak kepolisian Polres Malang Kota melalui program *Panic Button On Hand* yang diambil oleh penulis melalui Malangkotanews.com, portal berita yang tersambung dengan aplikasi *Panic Button On Hand*:

Berkat Panic Button On Hand, Pelaku Perampasan Ditangkap Anggota TRAPP Polres Malang Kota

Rizki Maulana 06/10/2016 08:15 am

Share to Facebook

Share to Twitter

+

+

+

+

+

<https://www.tribrata>



Gambar 24 : Hasil Capaian program *Panic Button On Hand*
Sumber : Malangkotanews.com

“Anggota Traffic Police Patrol (TRAPP) Polres Malang Kota, Jawa Timur, menangkap pelaku perampasan di Jalan Gatot Subroto, Selasa (04-10-2016). Pelaku berinisial HD (31) waktu itu sedang ber aksi merampas handphone Galaxy A5, milik korban bernama Patrisia (21) yang saat itu korban berada di lokasi kejadian dan berhenti di simpang empat Jalan Gatot Subroto untuk mengambil foto rambu-rambu lalu lintas, karena tugas dari kampusnya. Sewaktu mengambil foto tersebut, tiba-tiba datang seorang pelaku dengan mengendarai sepeda motor W 3647 TW dari arah belakang dan langsung merampas handphone milik korban. Sementara Kasubbag Humas Polres Malang Kota AKP Nunung Anggraeni mengatakan, setelah merampas handphone, pelaku langsung tancap gas menuju ke arah timur ke jalan Juanda, sedangkan korban melakukan pengejaran, tetapi kehilangan jejak, beruntung tidak jauh dari lokasi kejadian seorang karyawan sebuah toko bernama Andrik Setyawan (27) yang sempat melihat kejadian tersebut, selanjutnya ia segera memencet aplikasi Panic Button On Hand yang telah di unduh di handphonenya, tidak sampai lima menit petugas TRAPP bernama Briпка Viki sudah datang kelokasi kejadian dan segera membantu korban untuk mengejar pelaku dan akhirnya pelaku dapat ditangkap di perempatan Jalan Muharto Malang yang berjarak sekitar satu kilo dari tempat kejadian.”

Seorang pelaku perampasan berhasil itangkap oleh anggota TRAPP (*Traffis Police Patrol*) Polres Malang Kota melalui panggilan *Panic Button*. Perampasan terjadi saat korban yang merupakan seorang mahasiswi sedang memotret rambu lalu lintas untuk keperluan tugas kuliah. Seorang saksi yang telah mengunduh aplikasi *Panic Button On Hand* segera melaporkan kejadian melalui aplikasi tersebut, dan 5 menit kemudian anggota TRAPP datang dan mengejar pelaku hingga tertangkap. hal tersebut menunjukkan kesigapan dari anggota Polres Malang Kota dalam merespon panggilan *Panic Button*, dan memenuhi target panggilan maksimal yakni 5 menit.

Pencet Panic Button Pelaku pencurian berhasil Ditangkap

By Dj
21 Okt 2016, 09:17:49 WIB [PENCET RELEASE](#)



Gambar 25 : Hasil Capaian program Panic Button On Hand
Sumber : Malangkotanews.com

“Pencurian scaffolding atau tangga besi rakitan yang meresahkan kemarin berhasil ditangkap polisi. Penangkapan itu berkat panggilan Panic Button on Hand (PBoH), Selasa kemarin, kejadian itu dijelaskan Kanit Reskrim Polsek Sukun, AKP Gunarsono. Dua pelaku MS (36), dan BA (21), mereka beraksi di Jalan Bingkil, Ciptomulyo, Sukun, pada Minggu (16/10).

Saat beraksi, dua pelaku itu mengincar scaffolding yang tak digunakan karena pekerja bangunan sedang libur. Mereka menyewa mobil pick up untuk mengangkut barang curian, mereka berdalih sebagai mandor bangunan ketika ditanya warga sekitar. “Mereka ngaku mau mindah scaffolding untuk dikerjakan di tempat lain,” kata Gunarsono, Kamis (20/10).

Setelah barang itu berpindah tangan, mandor sebenarnya, Tutuk Condro Purnomo (38) baru sadar scaffolding-nya hilang. Untungnya, anggota pemadam kebakaran Kota Malang, Didik, mempunyai akses melihat pantauan CCTV depan kantor, “dari situlah korban dibantu dengan panggilan PBoH. Tak lama anggota datang dan menyelidiki kasus itu,” lanjut Gun, sapaan akrabnya.

Polisi yang datang ke lokasi kemudian melacak kepergian pelaku, pertama didapat adalah sopir mobil sewaan untuk mengangkut pagar besi itu. Awalnya Suyadi ditangkap di rumahnya, kawasan Sukun, kemudian pada malam hari giliran Bayu yang diringkus saat nonton sepak bola di Stadion Gajayana.

“Dari pengembangan sementara dua pelaku sudah beraksi sebanyak delapan kali di beberapa tempat,” imbuhnya hasil penjualan besi itu dikatakan pelaku untuk modal pesta minuman keras. Besi itu dijual seharga Rp 2,6 juta, “Sisanya dibuat mencukupi kehidupan sehari-hari,” kata Suyadi, residivis kasus

pencurian 2014 silam, Kini, kedua pelaku harus mendekam di penjara karena dikenai pasal 363 dengan ancaman hukuman tujuh tahun penjara”

Pelaku pencurian *scaffolding* berhasil ditangkap oleh Kepolisian Resort Malang Kota melalui panggilan *Panic Button*. Warga membantu penyelidikan Kepolisian Resort dengan memberikan rekaman CCTV yang merekam kejadian pencurian *scaffolding*. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat bersedia bekerja sama dengan pihak kepolisian dalam memelihara keamanan dan ketertiban, mengingat pihak kepolisian sempat mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat.

PBoH Kembali Berhasil Tangkap Pelaku Pencurian



By Dj
20 Okt 2016, 12:27:12 WIB [PRESS RELEASE](#)



Gambar 26 : Hasil Capaian program Panic Button On Hand
Sumber : Malangkotanews.com

“Aplikasi Panic Button on Hand (PBoH) kembali berhasil membantu mengungkap sebuah kasus secara cepat. Setelah beberapa waktu lalu jambret, kali ini kasus pencurian, dua pelaku pencurian bahan bangunan di Jalan Bingkil, Ciptomulyo, berhasil ditangkap jajaran anggota Polsek Sukun beserta barang bukti, semua itu berkat kepedulian masyarakat menjaga keamanan di lingkungannya.

Kapolres Malang Kota, AKBP Decky Hendarsono, mengaku bangga dengan hasil itu. Kecepatan anggota bertindak dan tiba di lokasi saat ada laporan juga penting, “Masyarakat kini semakin

sadar dan memanfaatkan betul aplikasi PBoH. Semoga dengan hal itu, tingkat kriminalitas bisa ditekan,” ujarnya, Rabu (19/10)”

Gangguan keamanan yang dapat diatasi dengan cepat oleh kepolisian Polres Malang Kota seperti berita diatas menunjukkan hasil dari program *Panic Button On Hand* ini. Sesuai dengan tujuan program *Panic Button On Hand* yakni dapat meningkatkan pelayanan prima dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dan dapat meningkatkan kemitraan dengan masyarakat. Peranan masyarakat menjadi salah satu peranan penting dalam mencapai hasil atau tujuan program *Panic Button On Hand* karena masyarakat menjadi target sasaran program ini.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota.

a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*

Dalam tahap implementasi kebijakan atau program tentu juga sangat membutuhkan dukungan dari berbagai pihak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebuah kebijakan atau program tidak akan berjalan dengan maksimal jika tidak ada dukungan dari berbagai pihak. Faktor pendukung bisa tersifat internal maupun eksternal. Begitupun sebaliknya, implementasi kebijakan atau program tidaklah berjalan sempurna, tetapi ada hambatannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada implementasi program perwujudan pemukiman layak huni ini juga terdapat

faktor pendukung dan penghambat. Berikut ini beberapa hal yang menjadi pendukung dari program *Panic Button On Hand* :

1. Partisipasi Masyarakat.

Program *Panic Button On Hand* ditujukan kepada masyarakat Kota Malang yang membutuhkan bantuan polisi dengan segera. Tentu dalam menjalankan program ini diperlukannya partisipasi dan antusias masyarakat sangat diperlukan, meskipun awalnya masyarakat sempat ragu untuk menggunakan *Panic Button On Hand*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan IPTU Juminto :

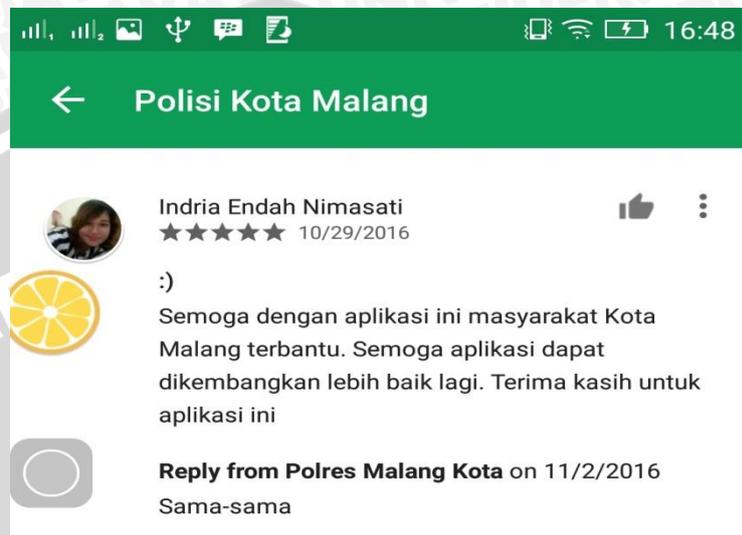
“target sasaran kita kan masyarakat, kita sosialisasi terus masyarakat *download*. Tujuannya agar masyarakat merasa aman, kalo ada kejadian jangan panik tinggal pencet aja ngga usah ragu. Beberapa masyarakat yang lapor awalnya banyak yang ragu, takut salah informasi. Tapi kita berusaha meyakinkan masyarakat buat ngga takut, jangan ragu untuk melapor, bahkan kadang kita kasih *reward* untuk masyarakat yang melapor” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*, mengingat masyarakat lah yang menjadi sasaran utama dalam program ini.

Berdasarkan wawancara dengan Mas Dika selaku pegawai *Alfamart* :

“waktu itu polisinya sosialisasi program ini, kita dijelaskan caranya pakai aplikasi ini, jadi *ngerasa* aman kalau waktu jaga malam di toko, kan kalau malam biasanya rawan perampok”

Partisipasi masyarakat dalam program *Panic Button On Hand* juga bisa dilihat dari kolom komentar di *Playstore Android* :



Gambar 27 : Komentar masyarakat pada aplikasi *Panic Button on Hand*
Sumber : *Playstore*

2. Karakteristik Wilayah Kota Malang.

Faktor pendukung lain dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini adalah karakteristik wilayah Kota Malang yang menguntungkan. Kota Malang terdiri dari 5 kecamatan yakni, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing, Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan Lowokwaru, dan jarak tempuh tiap kecamatan juga tidak terlalu jauh sehingga beban 10 menit yang diberikan kepada polisi untuk mendatangi TKP bisa terpenuhi. Seperti yang diungkapkan oleh AKP Wisnu :

“*Panic button* bisa berjalan dengan baik di kota Malang bisa dibilang karena karakteristik wilayah yang menguntungkan. Kota Malang hanya terdiri dari 5

kecamatan, tapi kalau di tempat lain contoh nya Malang Kabupaten laporan menggunakan *Panic Button*, belum tentu kita tangani dalam waktu 10 menit karena Malang Kabupaten lebih luas dari Malang kota, dan belum lagi masalah jaringan atau lokasi yang tidak terdeteksi di *GPS*” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*

Selain adanya faktor pendukung, Polres Malang Kota juga menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*, sebagai berikut :

1. Aplikasi program yang kurang menjangkau seluruh masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi semua informasi atau kebutuhan bisa diakses dengan menggunakan internet termasuk program *Panic Button On Hand* yang bisa didownload melalui *Smartphone Android*. Polres Malang Kota belum menyediakan program aplikasi ini bagi pengguna *Iphone*. Hal ini dirasa kurang menjangkau seluruh masyarakat karena hanya tersedia bagi pengguna *Android* saja, belum lagi masyarakat yang tidak menggunakan *Smartphone* belum bisa menggunakan aplikasi *Panic Button On Hand*. Berdasarkan wawancara dengan AKP Wisnu didapatkan hasil sebagai berikut :

“memang saat ini kami cuma *launching* di *Android* saja, kita masih berusaha mengembangkan lagi, dengan

menimbang beberapa hal. Program ini juga baru berjalan setahun jadi masih kita coba kembangkan terus” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

2. Keamanan Sistem.

Program *Panic Button On Hand* mempunyai tombol *Help* yang merupakan layanan unggulan dari program ini karena masyarakat cukup menekan tombol *Help* sebanyak 3 kali dan polisi akan hadir ke TKP kurang dari 10 menit sesuai lokasi *GPS* pelapor. Sejak awal *launching* pada bulan oktober 2015 jumlah pengguna tombol *Help* mencapai 526 kali meskipun dari jumlah tersebut tidak semua pengguna benar-benar dalam keadaan yang darurat, seperti yang diungkapkan oleh AKP Wisnu :

“pengguna tombol *Help* memang banyak, yang main-main juga banyak, pertama kali *download* langsung mencet. Terakhir kita dapet laporan dari daerah SMA 5 ya kita tanggapi, 30 personil datang ke lokasi ya bingung pelapor nya karena ya cuma coba-coba, lumayan sering juga kita kejadian kayak gitu” (wawancara pada tanggal 2 November 2016 di Polres Malang Kota).

Selain permasalahan yang dijelaskan oleh AKP Wisnu, beberapa masyarakat mengeluh akan sistem yang masih kurang efektif dalam penggunaannya.



Andree Gunawan
★★★★★ 12/17/2016



Ganti HP

Mau nanya, kenapa setelah ganti HP dan otomatis menginstall versi terbaru, laporan yg saya tulis tdk mendapat respon? Bukankah setiap pengguna hrsnya bisa menggunakan aplikasi ini dlm berbagai HP dgn satu akun yg sama?

*Gambar 28 : Komentar Masyarakat pada aplikasi Panic Button On Hand
Sumber : Playstore*



Vincent Tjandra
★★★★★ 11/2/2015



Pengalihan isu

Lokasi kediaman saya dijadikan bahan lelucon oleh orang usil sehingga kepolisian mendatangi lokasi rumah saya padahal orang rumah tidak pernah menggunakan aplikasi ini, kepolisian bingung ditanyakan nomor dan nama pelapor. Mohon dipertimbangkan untuk meluncurkan aplikasi yang masih premature ini



Reply from Polres Malang Kota on 11/2/2016
terimakasih sarannya Sudah kita lakukan upgrade untuk security pada aplikasi ini

*Gambar 29 : Komentar Masyarakat Kota Malang pada aplikasi Panic Button On Hand
Sumber : Playstore.*

Komentar masyarakat Kota Malang pada aplikasi *Panic Button On Hand* melalui *Playstore* dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi yang dirasa kurang aman atau efektif oleh sebagian masyarakat Kota Malang.

C. Analisis Data

1. Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota

Sebuah program atau kebijakan harus diimplementasikan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan timbul dampak setelahnya. Keberhasilan dari suatu program atau kebijakan dapat diukur dari melihat kesesuaian anatar pelaksanaan dengan tujuan, desain dan sasaran dari adanya program tersebut. David C. Korten mengungkapkan bahwa implementasi akan berjalan dengan baik jika ada kesesuaian antara program, organisasi pelaksana program dan kelompok sasaran program, organisasi pelaksana program dan kelompok sasaran program. Ketiga aspek ini harus saling berkaitan dan sesuai satu sama lain. Menurut Korten seperti dikutip Tarigan (2000:12) menggambarkan bahwa implementasi program dengan model kesesuaian yang terdiri dari tiga hal, yakni :

1. Kesesuaian program dengan pemanfaat (kelompok sasaran), yaitu anatar apa yang telah ditawarkan program dengan apa yang dibutuhkan oleh pemanfaat.
2. Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh suatu program dengan kemampuan organisasi pelaksana.
3. Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh *output* dengan apa yang dapat dilakukan kelompok sasaran program.

Berdasarkan konsep diatas, suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian antar 3 unsur implementasi program.

Implementasi program *Panic Button On Hand* dalam hal ini adalah sebuah program yang dilaksanakan oleh Polres Malang Kota dalam rangka

meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Untuk kelompok sasaran adalah masyarakat kota Malang. Kemudian apabila dikaitkan kesesuaian antara ketiganya penjelasannya sebagai berikut:

1. Pertama, Kesesuaian program dengan pemanfaat (kelompok sasaran), yaitu antara apa yang telah ditawarkan program dengan apa yang dibutuhkan oleh pemanfaat.

Kota Malang memiliki kondisi demografis yang menarik, yaitu adanya percampuran antara penduduk asli dan pendatang karena fungsi kota Malang sebagai kota pendidikan, kota industri, dan kota pariwisata. Perbedaan latar belakang sosial dan budaya seringkali menimbulkan gesekan dan perubahan yang dibawa oleh para pendatang seringkali tidak sesuai dengan kebudayaan lokal sehingga menimbulkan permasalahan tersendiri dalam bidang keamanan yang merupakan salah satu tugas utama dari pihak kepolisian. Sebelum terbentuknya program *Panic Button On Hand* yang berbasis pada aplikasi *Android* ini, masyarakat melakukan laporan kepolisian secara manual yaitu dengan cara mendatangi kantor kepolisian atau menghubungi nomor telepon kantor polisi. Kedua cara tersebut dinilai tidak efektif karena memakan waktu dan memerlukan birokrasi yang berbelit. Maka dari itu dibentuklah program *Panic Button On Hand* yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan laporan atau

mendapatkan informasi dari pihak kepolisian dengan efektif dan efisien.

2. Kedua, adalah kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh suatu program dengan kemampuan organisasi pelaksana.

Pada pelaksanaan program *Panic Button On Hand* dilakukan oleh pihak kepolisian Polres Malang kota, sesuai dengan tugas pokok Polri yang berdasarkan pada ketentuan Undang-undang No. 2 Tahun 2002, meliputi:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum, dan;
- c. Memberikan perlindungan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Lebih lengkap lagi dijelaskan oleh Suyono (2013:172) rincian dari tugas-tugas pokok tersebut terdiri dari:

- a. Melaksanakan pengaturan penjagaan, pengawalan, dan patrol terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamain keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas;
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaan warga

- masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasioanl;
 - e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
 - f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
 - g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
 - h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensic dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
 - i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
 - j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak wewenang;
 - k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup kepolisian; serta
 - l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas kepolisian adalah melaksanakan keamanan dan ketertiban masyarakat dari segala bentuk gangguan. Program *Panic Button On Hand* bertujuan untuk memudahkan masyarakat melakukan laporan atau mendapat informasi dari kepolisian, juga untuk memudahkan pihak kepolisian untuk memantau keamanan masyarakat sendiri. Dengan demikian ada kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana.

3. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh *output* program dengan apa yang dapat dilakukan kelompok sasaran program.

Dalam hal ini hubungan antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana yang mana berkaitan dengan hak dan kewajiban antara kelompok sasaran dan organisasi pelaksana. Program *Panic Button On Hand* harus benar-benar bisa berdampak positif bagi kelompok sasaran. Tentu harus ada timbal balik yang positif dari kelompok sasaran agar program *Panic Button On Hand* dapat terlaksana dengan baik. Partisipasi masyarakat merupakan hal yang dilakukan oleh kelompok sasaran, kewajiban kelompok sasaran adalah ikut berpartisipasi dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari antusiasme masyarakat untuk mendownload aplikasi *Panic Button On Hand*

dan melaporkan suatu kejadian melalui aplikasi tersebut sehingga gangguan keamanan dan ketertiban bisa ditangani dengan cepat oleh pihak kepolisian.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa program ini telah memiliki kesesuaian antara program itu sendiri, organisasi pelaksana dan kelompok sasaran (pemanfaat). Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini telah terdapat kesamaan pandangan terhadap pencapaian tujuan sehingga nantinya *output* yang dihasilkan dari program ini diharapkan sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran (pemanfaat).

a. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand*.

Implementasi kebijakan public menurut Van Meter dan Van Horn (Leo, 2014:142-144) terdapat enam variabel yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan publik. Variabel tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan.

Kinerja implementasi dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan yang realistis dengan rasio kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal untuk dilaksanakan level warga (bahkan terlalu

utopis), maka akan sulit merealisasikan kebijakan public hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumber Daya.

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam melakukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber daya tersebut nihil, maka kinerja public akan sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi diluar manusia, terdapat sumber daya lain yang perlu dipertimbangkan juga, adalah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena mau tidak mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia maka menjadi persoalan untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan publik. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu. Saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan persoalan yang ketat maka

hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana.

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan informal yang akan terlibat dalam implementasi kebijakan publik. Hal tersebut karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya.

4. Sikap / kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana.

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang akan dilaksanakan adalah kebijakan dari “atas” (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui, (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, atau permasalahan yang ingin warga selesaikan.

5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana.

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi, komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Hal terakhir yang juga perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi public dalam perspektif yang ditawarkan Van Meter dan Van Horn adalah, sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan public yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan implementasi kinerja. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus memperhatikan kondisi lingkungan eksternal.

Jika dikaitkan dengan teori di atas, aktor yang berperan dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* termasuk dalam variabel poin kedua yaitu sumber daya yang meliputi sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* adalah anggota kepolisian Polres Malang Kota terutama *Rapid Response Police* (CHIPS, Bhabin Peka, dan ROTS), dan hal ini sesuai dengan tugas pokok kepolisian yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* bisa terlaksana dengan baik karena adanya anggaran untuk memenuhi sarana dan prasarana bagi pihak kepolisian.

Sarana dan prasaran yang diberikan kepada pihak kepolisian tersebut sangat membantu dalam menanggapi laporan masyarakat dengan cepat. Petugas kepolisian yang bertugas melaksanakan program *Panic*

Button On Hand telah disusun secara terstruktur dan dibagi dalam jadwal piket yang dikepalai oleh Kapolres Malang Kota.

Program *Panic button On Hand* sendiri juga lebih terjangkau dari segi anggaran dibandingkan dengan programnya terdahulu yaitu *Panic Call*.

Panic Call diperjual belikan dengan harga yang cukup mahal sehingga kurang diminati oleh masyarakat. Sedangkan program *Panic Button On Hand* yang berbasis aplikasi sangat mudah dijangkau oleh masyarakat, masyarakat tidak dipungut biaya untuk mendapatkan aplikasi *Panic Button On Hand* hanya memerlukan HP *Android* dan memasukkan nomor identitas dan bisa langsung digunakan.

b. Pelaksanaan program *Panic Button On Hand*.

Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* meruokan program Kepolisian Resort Malang kota yang dilaksanakan untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam pelaksanaan program ini juga dibutuhkan partisipasi masyarakat untuk tidak ragu melaporkan suatu gangguan yang sedang terjadi di masyarakat. Menurut pengamatan peneliti, program *Panic Button On Hand* ini telah terselenggara dengan baik, artinya bahwa program *Panic Button On Hand* telah dilakukan dengan perencanaan yang baik serta diimplementasikan pula dengan baik.

Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini berjalan dengan baik karena perencanaan yang dilakukan oleh Kepolisian Resort Malang Kota dilaksanakan dengan baik. Mengingat perencanaan yang baik bisa

menunjang kegiatan pelaksanaan atau implementasi dan apakah program ini mendapat respon yang positif juga dari masyarakat. Jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Jones dalam Widodo (2006:89) yang menyatakan bahwa dalam aktifitas implementasi terdapat 3 pilar aktifitas dalam mengoperasikan program itu sendiri yang terdiri dari interpretasi, pengorganisasian dan pelaksanaan

1. Tahap interpretasi merupakan tahap penjabaran suatu kebijakan-kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis operasional. Kebijakan umum dan kebijakan strategis (*strategic policy*) dan kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional (*operational policy*). Kebijakan umum strategis diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) yang dibuat bersama-sama antara lembaga legislatif dan eksekutif. Kebijakan manajerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala daerah dan kebijakan teknis operasional diwujudkan dalam kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah. Aktivitas interpretasi tadi tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat abstrak kedalam kebijakan yang bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan mengkomunikasikan kebijakan (sosialisasi).
2. Tahap pengorganisasian. Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat

terbentuk dari sumber daya yang kompeten dan berkualitas. Yang terdiri dari;

- a. Pelaksanaa program, pelaksana program sangat tergantung kepada jenis program yang akan dilaksanakan, menetapkan pelaku program serta menetapkan tupoksi serta tanggung jawab pelaksana program.
 - b. Sumber Daya Peralatan dan Keuangan, adalah sumber anggaran dan peralatan yang dibutuhkan dalam melaksanakan sebuah program.
 - c. Penetapan Manajemen Pelaksanaan Program, dalam hal ini lebih ditekankan pada penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi dalam melaksanakan sebuah program.
 - d. Standar Prosedur Operasi. Setiap melaksanakan kebijakan atau program perlu ditetapkan *Standart Operating Procedur* (SOP) sebagai pedoman, petunjuk, tuntunan dan referensi bagi para pelaku program agar mereka mengetahui yang harus disiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya dan hasil apa yang ingin dicapai dari pelaksanaan program/kebijakan tersebut.
 - e. Penetapan Jadwal Kegiatan, jadwal pelaksanaan itu penting, tidak saja dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan sebuah program/kebijakan.
3. Tahap Pelaksanaan/Aplikasi, tahap ini merupakan tahap penerapan terencana proses implementasi program/kebijakan ke dalam

realitas nyata. Tahapa aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahap yang telah disebutkan sebelumnya.

Dari ketiga pilar aktivitas implementasi ini peneliti menggunakan ketiga pilar tersebut untuk menganalisis pelaksanaan atau implementasi program *Panic Button On Hand*. Namun pada tahap pengorganisasian peneliti hanya menggunakan 3 poin dari 5 poin karena implementasi sebuah program bisa dianalisis dari tugas poin tersebut sebagai berikut;

1. Tahap Interpretasi. Program *Panic Button On Hand* berangkat dari beberapa poin yang melandasi terbentuknya program ini, yakni;
 - a. Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - b. Nawa Cita Presiden poin pertama “*Memghadirkan krmembali negara untuk melindungi seganap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara*”
 - c. Program prioritas Kapolri Kelima “*Peningkatan perlindungan terhadap warga negara untuk peningkatan rasa aman*”.
 - d. *Grand Strategy* Polri tahun 2005-2025 tahap Renstra Ketiga 2015-2019 Upaya menuju Pelayanan Prima (*Strive For Excellence*).

- e. *Quick Wins* Renstra Polres Makang Kota Tahun 2015-2019;
- f. Penetapan Kinerja dan Rencana kegiatan Polres Malang Kota Tahun 2016.

Dari poin diatas pihak kepolisian menyadari tugasnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dan dituntut untuk meningkatkan upaya dalam pelayanan prima pada masyarakat dan membangun kemitraan dengan masyarakat, sehingga diperlukan adanya berbagai inovasi yang bertujuan menyelesaikan persoalan yang terjadi di masyarakat dan memberikan rasa aman kepada masyarakat.

2. Tahap pengorganisasian. Dalam hal ini organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program *Panic Button On Hand*, adapun pengorganisasian dalam pelaksanaan atau imolementasi menurut Jones terdiri dari;

- a. Pelaksana Program. Pelaksana program *Panic Button On Hand* merupakan pihak kepolisian yang berkompeten dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dan tentunya mempunyai tupoksi yang sesuai dengan program. Kepolisian Polres Malang Kota mempunyai tanggung jawab untuk dapat melaksanakan dengan baik pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka peningkatan mutu pelayanan prima kepada masyarakat. Seluruh anggota

kepolisian Polres Malang Kota terlibat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* terutama *Rapid Response Police* yakni CHIPS, Bhabin Peka, dan ROTS. CHIPS merupakan pilar utama yang harus segera bergegas merespon panggilan *Panic Button* dengan durasi waktu 5-10 menit untuk mendatangi TKP. CHIPS yang terdiri dari TRAPP dan Tombak yang diemban oleh Satlantas dan Satsabhara bertugas melaksanakan TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara). CHIPS akan bekerja sama dengan ROTS (*Resintel On The Spot*) untuk mendukung operasionalisasi *Panic Button* agar program ini bisa bekerja maksimal. ROTS merupakan salah satu pilar yang mengedepankan tindakan represif/ penegakan hukum yang diemban oleh gabungan fungsi reskrim dan intel. ROTS bertugas melakukan lidik, pengamanan, penggalangan, dan olah TKP apabila panggilan *Panic Button* merupakan tindak pidana/kriminal. Sedangkan Bhabin Peka (Bhabinkamtibmas Peduli Keamanan) merupakan salah satu pilar yang mengedepankan tindakan premetif yang diemban oleh fungsi satbinmas. Tugas Bhabin Peka focus pada pembinaan kepada

masyarakat dan juga berperan aktif dalam mensosialisasikan program *Panic Button On Hand*.

- b. Sumber Daya Keuangan dan Peralatan, dalam pelaksanaan implementasi program, sumber daya keuangan merupakan salah satu aspek yang harus dipersiapkan dengan baik. Hal ini karena setiap kegiatan yang berkaitan dengan program tertentu membutuhkan anggaran. Proses implementasi program tidak akan berjalan dengan optimal jika anggaran yang diperlukan mengalami kesulitan. Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini cukup murah karena disebarkan melalui *Playstore* yang bisa didapatkan masyarakat secara gratis.
- c. Penetapan Manajemen Pelaksana Program. Pada pelaksanaan atau implementasi program *Panic Button On Hand* ini melibatkan beberapa bagian internal di kepolisian Polres Malang Kota. Tetapi penanggung jawab utama ini adalah Kapolres Malang kota. Pelaksana di lapangan merupakan *Rapid Response Police* dan dibantu dengan petugas MCC Makota. Koordinasi pelaksanaan program *Panic Button On Hand* juga telah disusun secara terstruktur dan jelas,

dikepalai oleh Bag Ops dan Kapolres Malang Kota sebagai penanggung jawab pelaksanaan program.

3. Tahap Pelaksanaan/ Aplikasi, seperti yang dijelaskan sebelumnya dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini, Kepolisian Polres Malang Kota melaksanakan program dengan tujuan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, dan meningkatkan mutu pelayanan prima sehingga bisa menjalin kemitraan dengan masyarakat. Kepolisian Polres Malang Kota memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan menciptakan aplikasi *Panic Button On Hand* yang bisa didownload melalui *Playstore/Andriod*. Aplikasi ini berfungsi untuk melaporkan suatu kejadian baik itu laporan lalu lintas, kehilangan ataupun tindakan kriminal. Bahkan masyarakat bisa mendapat informasi seputar kepolisian dan berita malang kota, bahkan jika memang dalam keadaan darurat masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk meminta bantuan pihak kepolisian, dengan cara menekan tombol *Help* sebanyak 3kali. Setelah itu pihak kepolisian memonitor lokasi pelapor dengan melacak lokasi melalui *GPS* handphone pelapor, dan pihak kepolisian akan mendatangi lokasi TKP dengan target kurang dari 10 menit. Dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* pihak kepolisian yang bertugas di lapangan adalah *Rapid Response Police* yang terdiri dari CHIPS (TRAPP dan

Tombak), Bhabin Peka, dan *Resintel On The Spot* (ROTS). CHIPS merupakan pilar utama karena bertugas untuk melakukan TPTKP dan dibantu dengan ROTS jika panggilan *Panic Button* merupakan tindak pidana/tindak kriminal. Sedangkan Bhabin Peka lebih mengedepankan tindakan premetif yaitu memberikan penyuluhan tentang pentingnya keamanan dan ketertiban masyarakat dan tentunya memberikan penyuluhan tentang program *Panic Button On Hand* agar dapat dipahami dan diterima oleh masyarakat. *Rapid Response Police* juga dibantu oleh petugas MCC Makota sebagai operator yang menerima panggilan *Panic Button*. Apabila ada panggilan *Panic Button* secara otomatis alarm akan terdengar di seluruh ruangan Polres Malang kota tidak terkecuali ruangan Kapolres Malang sehingga bisa terdengar oleh seluruh anggota Polres Malang Kota. Setelah laporan masuk dan lokasi pelapor telah diketahui, petugas MCC akan menyampaikan laporan dan lokasi *Panic Button* kepada *Rapid Response Police* melalui *Handy Talky* (HT) agar dapat ditindak lanjuti dengan menyesuaikan laporan yang diterima.

selain itu masyarakat juga bisa menggunakan fitur lain seperti kritik/saran kepada pelayanan kepolisian Pores Malang Kota, mengetahui segala kegiatan Polres Malang Kota melalui Malang Kota *News*, dan mengetahui segala bentuk proses dan

biaya pelayanan Polri mulai dari SKCK, Izin, SENPI, SENPI HANDAK, STNK, BPKB, dan SIM.

c. Hasil capaian pelaksanaan program *Panic Button On Hand*.

Pelaksanaan implementasi program tentunya mempunyai tujuan, dan memberikan dampak atau hasil yang positif bagi pelaksana program atau kelompok sasaran maupun bagi keduanya. Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* yang dilaksanakan oleh Kepolisian Polres Malang Kota ini diharapkan agar bisa mengurangi angka kriminalitas di Kota Malang dan meningkatkan upaya pelayanan prima sehingga dapat membangun kemitraan dengan masyarakat. Di sisi lain pihak kepolisian tidak bisa melaksanakan program *Panic Button On Hand* jika tidak ada partisipasi masyarakat. Semakin berkembangnya masyarakat membuat pihak kepolisian kesulitan untuk mengawasi pergerakan masyarakat. Diharapkan agar masyarakat tidak ragu melapor jika melihat atau mengetahui gangguan keamanan yang terjadi di masyarakat, sehingga pihak kepolisian bisa dengan sigap menyelesaikan masalah yang sedang terjadi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, program *Panic Button On Hand* diharapkan bisa menciptakan kemitraan yang saling menguntungkan bagi pelaksana program dan kelompok sasaran. Sulistiyani (2004:130) menjelaskan model dari kemitraan yang dikembangkan berdasarkan dunia organisme, yaitu;

1. *Pseudo Partnership* (Kemitraan Semu).

Kemitraan semu adalah sebuah persekutuan yang terjadi antara dua belah pihak atau lebih, namun tidak sesungguhnya melakukan kerjasama secara berimbang satu dengan yang lainnya. Bahkan satu pihak belum tentu memahami secara benar akan makna sebuah persekutuan yang dilakukan, dan untuk tujuan apa itu semua dilakukan serta disepakati. Ada satu yang unik dalam kemitraan ini, bahwa kedua belah pihak atau lebih sama-sama merasa penting untuk melakukan kerjasama, akan tetapi pihak-pihak yang bermitra belum tentu memahami substansi yang diperjuangkan dan manfaatnya apa.

2. *Mutualism Partnership* (Kemitraan Mutualistik).

Kemitraan mutualistic adalah persekutuan antar dua belah pihak atau lebih yang sama-sama menyadari aspek pentingnya melakukan kemitraan, yaitu untuk saling memberikan manfaat dan mendapatkan manfaat lebih sehingga akan mencapai tujuan secara lebih optimal. Berangkat dari pemahaman akan pentingnya melakukan kemitraan, dua agen/organisasi atau lebih yang memiliki status sama atau berbeda melakukan kerjasama. Manfaat saling memudahkan masing-masing dalam mewujudkan visi dan misinya, dan saling menunjang satu dengan yang lainnya.

3. *Conjuration Partnership* (Kemitraan melalui peleburan atau pengembangan).

Kemitraan konjungsi adalah kemitraan yang dianalogikan sebagai paramecium. Dua paramecium melakukan konjungsi untuk mendapatkan energy dan kemudahan diri. Bertolak dari analogi tersebut makan organisasi, agen-agen, kelompok-kelompok atau perorangan yang memiliki kelemahan di dalam melakukan usaha atau mencapai tujuan organisasi dapat melakukan model ini. Dua pihak atau lebih dapat melakukan konjungsi dalam rangka meningkatkan kemampuan masing-masing.

Melihat teori di atas, bisa disimpulkan bahwa kemitraan yang ingin diciptakan melalui program *Panic Button On Hand* ini adalah kemitraan mutualistic (*mutualism pasrtnership*), dimana kedua pihak yang melakukan kemitraan saling memberi manfaat dan mendapatkan manfaat. kepolisian Polres Malang Kota melakukan tugasnya sebagai penegak hukum dan pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat kota Malang, sehingga bisa memberikan rasa aman bagi masyarakat kota Malang. Namun mengingat perbandingan jumlah masyarakat yang lebih banyak daripada jumlah aparat kepolisian, diharapkan agar masyarakat berpartisipasi dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban. Melalui program *Panic Button On Hand* masyarakat diharapkan aktif melaporkan setiap gangguan apapun yang terjadi di masyarakat sehingga dengan cepat gangguan tersebut bisa ditangani oleh pihak kepolisian.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program *Panic Button On Hand* oleh Kepolisian Resort Malang Kota

a. Faktor-faktor pendukung pelaksanaan program *Panic Button On Hand*.

Untuk dapat mencapai tujuan suatu implementasi program, tentu ada beberapa hal yang ikut mendukung. Hal ini biasa disebut faktor pendukung. Untuk implementasi program *Panic Button On Hand* ini ditemukan faktor pendukungnya pada saat melakukan penelitian.

1. Partisipasi Masyarakat.

Faktor pendukung yang ditemukan pada saat melakukan penelitian tentang pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini adalah adanya partisipasi. Dalam Soenarko (200:186) menyatakan bahwa faktor-faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan sebuah program maupun kebijakan, yaitu:

- a. Persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat.
- b. Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu.
- c. Pelaksanaan haruslah mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran.
- d. Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan.
- e. Pembagian kekuasaan yang efektif dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.
- f. Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang mamadai dalam pelaksanaan kebijakan.

Soenarko menyatakan bahwa terdapat 6 hal yang menjadi faktor pendukung dari suatu implementasi program/kebijakan. Partisipasi masyarakat dalam program *Panic Button On Hand* jika dikaitkan dengan pendapat Soenarko maka termasuk pada poin pertama, yakni persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat terlihat pada program ini. Masyarakat aktif memberikan laporan jika melihat gangguan yang sedang terjadi dimasyarakat seperti tindakan criminal atau sekedar melaporkan situasi di jalan yang memerlukan penanganan dari pihak kepolisian. Tentu partisipasi masyarakat menjadi indikator yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu program. Masyarakat yang antusias dapat diartikan bahwa masyarakat menerima dan ikut mendukung program ini.

2. Karakteristik Wilayah.

Faktor pendukung yang ditemukan pada saat melakukan penelitian tentang pelaksanaan program *Panic Button On Hand* ini adalah adanya partisipasi. Dalam Soenarko (200:186) menyatakan bahwa faktor-faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan sebuah program maupun kebijakan, yaitu:

- a. Persetujuan, dukungan dan kepercayaan masyarakat.
- b. Isi dan tujuan kebijakan haruslah dimengerti secara jelas terlebih dahulu.
- c. Pelaksanaan haruslah mempunyai informasi yang cukup, terutama mengenai kondisi dan kesadaran masyarakat yang menjadi kelompok sasaran.

- d. Pembagian pekerjaan yang efektif dalam pelaksanaan.
- e. Pembagian kekuasaan yang efektif dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.
- f. Pemberian tugas-tugas dan kewajiban-kewajiban yang mamadai dalam pelaksanaan kebijakan.

Faktor karakteristik wilayah dalam pelaksanaan program *Panic*

Button On Hand jika dikaitkan dengan teori Soenarko terdapat

pada poin ke 5 yakni pembagian kekuasaan yang efektif dan wewenang yang rasional dalam pelaksanaan kebijakan.

Karakteristik wilayah kota Malang yang meliputi 5 kecamatan

yakni Kecamatan Blimbing, Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan

Kedungkandang, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen. Jarak

tempuh antar kecamatan tidak terlalu jauh sehingga beban waktu

10 menit memungkinkan untuk dicapai. Jika dibandingkan wilayah

lain seperti Kabupaten Malang yang memiliki 33 kecamatan dan

wilayah yang terpisah akan sulit untuk merespon panggilan *Panic*

Button.

b. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan program *Panic Button*

***On Hand*.**

Untuk dalam mencapai keberhasilan dari suatu program, tidak hanya

faktor pendukung saja yang perlu diperhatikan. Faktor yang menjadi penghambat

atau kendala tentu perlu diperhatikan juga dengan baik. Faktor

penghambat

merupakan hal yang harus segera dapat ditemukan solusinya agar tidak menjadi

hambatan yang serius dalam implementasi program sehingga tujuan dari program ini tidak dapat tercapai.

1. Aplikasi yang kurang mejangkau seluruh masyarakat.

Pada pelaksanaan implementasi suatu program, sarana merupakan suatu hal yang harus diperhatikan agar dapat menjalankan suatu program secara efektif. Soenarko (2000:186) mengemukakan bahwa kegagalan pelaksanaan program maupun kebijakan itu dapat disebabkan oleh beberapa masalah, masalah-masalah yang dimaksud antara lain :

- a. Teori yang menjadi dasar kebijakan itu tidak tepat, karenanya harus dilakukan reformulasi terhadap kebijakan tersebut.
- b. Sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif.
- c. Sarana ini mungkin tidak atau kurang dipergunakan sebagaimana mestinya.
- d. Isi dari kebijakan itu bersifat samar-samar.
- e. Ketidakpastian faktor intern dana tau faktor ekstern.
- f. Kebijakan yang ditetapkan itu mengandung banyak lubang dalam pelaksanaan kurang memperhatikan masalah-masalah teknis.
- g. Adanya kekurangan akan tersedianya sumber-sumber pembantu (waktu, uang, sumberdaya manusia).

Soenarko mengemukakan bahwa terdapat 7 hal yang dapat menjadi hambatan dalam suatu implementasi program atau kebijakan.

Hambatan mengenai sarana program jika dihubungkan pendapat Soenarko, maka masuk dalam poin b atau poin kedua yakni sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif. Program *Panic Button On Hand* yang didownload melalui *Smartphone Android* saja

dirasa kurang efektif karena tidak menjangkau seluruh masyarakat, pengguna *Smartphone* tidak hanya dari *Android* saja, masyarakat apapun.

2. Keamanan Sistem.

Keamanan sistem juga merupakan salah satu yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan suatu program, mengingat program aplikasi *Panic Button On Hand* juga berbasis aplikasi, sehingga harus diperhatikan dari segi keamanan aplikasi sehingga bisa digunakan sebagaimana mestinya. Soenarko (2000:186) mengemukakan bahwa kegagalan pelaksanaan program maupun kebijakan itu dapat disebabkan oleh beberapa masalah, masalah-masalah yang dimaksud antara lain :

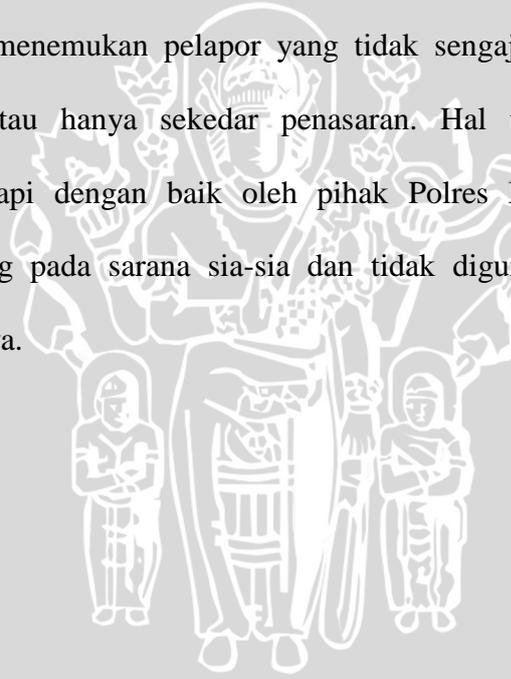
- a. Teori yang menjadi dasar kebijakan itu tidak tepat, karenanya harus dilakukan reformulasi terhadap kebijakan tersebut.
- b. Sarana yang dipilih untuk pelaksanaan tidak efektif.
- c. Sarana ini mungkin tidak atau kurang dipergunakan sebagaimana mestinya.
- d. Isi dari kebijakan itu bersifat samar-samar.
- e. Ketidakpastian faktor intern dan faktor ekstern.
- f. Kebijakan yang ditetapkan itu mengandung banyak lubang dalam pelaksanaan kurang memperhatikan masalah-masalah teknis.
- g. Adanya kekurangan akan tersedianya sumber-sumber pembantu (waktu, uang, sumberdaya manusia)

Pernyataan Soenarko di atas, menyatakan bahwa terdapat 7 poin yang dapat menjadi kendala dalam suatu pelaksanaan program.

Hambatan keamanan sistem sehingga tidak dipergunakan sebagaimana mestinya jika dihubungkan dengan teori Soenarko

termasuk pada poin dan C yakni sarana ini mungkin tidak atau kurang dipergunakan sebagaimana mestinya. Dari pendapat Soenarko dapat terlihat bahwa sarana yang digunakan dalam pelaksanaan program harus digunakan sebagaimana mestinya, sesuai manfaat dan tujuan dibentuknya suatu program.

Panic Button On Hand banyak menerima laporan pengguna tombol *Help* yang berarti menandakan pelapor melihat atau berada dalam suatu masalah. Akan tetapi setelah mendatangi TKP, polisi hanya menemukan pelapor yang tidak sengaja menekan tombol *Help* atau hanya sekedar penasaran. Hal tersebut jika tidak ditanggapi dengan baik oleh pihak Polres Malang Kota akan berujung pada sarana sia-sia dan tidak digunakan sebagaimana mestinya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian terkait Pelaksanaan Program *Panic Button On Hand* dalam rangka pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat :

Panic Button On Hand merupakan suatu program aplikasi yang diciptakan oleh Kepolisian Resort Malang Kota dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam pelaksanaannya, aktor yang berperan dalam program ini adalah *Rapid Response Police (RRP)*, dimana dalam RRP terdapat 3 pilar utama yakni CHIPS yang beranggotakan *Traffic Response Police Patrol (TRAPP)* yang bertugas mendatanagi lokasi pelapor pertama kali dan melaporkan kejadian lanjutan, Bhabin Peka (Bhabinkamtibmas Peduli Keamanan) yang bertugas mensosialisasikan program *Panic button On Hand* kepada masyarakat, dan pilar yang terakhir adalah *Resintel On The Spot (ROTS)* yang bertugas membantu CHIPS untuk melakukan olah TKP dan menangani permasalahan lebih lanjut jika permasalahan berlanjut hingga ke ranah hukum.

Pelaksanaan program *Panic Button On Hand* dilaksanakan secara terstruktur dalam skema operasionalisasi. Masyarakat yang melapor akan diterima langsung oleh operator dan akan disiarkan melalui *Handy Talky (HT)* yang bisa didengar langsung oleh seluruh anggota Kepolisian Resort Malang

Kota, dan anggota *Rapid Response Police* langsung mendatangi lokasi pelapor dalam target waktu kurang lebih 10 menit untuk sampai di TKP dan menindak lanjutin sesuai dengan kejadian yang terjadi. Jika pihak *Rapid Response Police* membutuhkan bantuan tambahan personil bisa memanggil tambahan personil kepada anggota Polres Malang dan Polsek jajaran setempat melalau *handy Talky (HT)* atau alat komunikasi yang berfungsi.

Hasil yang telah dicapai oleh program *Panic Button On Hand* pada saat ini dapat dilihat melalui antusias masyarakat yang mendownload aplikasi ini, dan aktif melaporkan suatu kejadian yang terjadi sehingga bisa diselesaikan dengan cepat melalui aplikasi ini. Beberapa contoh kasus yang telah diselesaikan dapat dilihat melalui portal berita yang telah terhubung dalam aplikasi tersebut.

Patisipasi masyarakat dan karakteristik wilayah kota Malang menajadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program ini. Jika masyarakat aktif melaporkan setiap kejadian yang mengganggu keamanan dan ketertiban, pihak kepolisian bisa menangani masalah tersebut dengan cepat. Wilayah kota Malang juga mempengaruhi kinerja kepolisian Polres Malang Kota. Wilayah Kota Malang hanya terdiri dari 5 kecamatan dan jarak antra kecamatan tidak terlalu jauh sehingga target waktu 10 menit menuju lokasi bisa tercapai.

Faktor penghambat dalam program ini adalah aplikasi yang kurang menjangkau dan keamanan sistem yang masih kurang. *Panic button On hand* hanya bisa didownload oleh pengguna *Smartphone Android* dan belum tersedia bagi pegguan *iPhone* dan pengguna *handphone* konvensional. Keamanan

sistem juga dirasa masih kurang aman, mengingat banyak kejadian masyarakat yang tidak sengaja memencet layanan *Help* dan memanggil pihak Kepolisian.

B. Saran.

1. Sosialisasi program *Panic Button On Hand* sebaiknya dilakukan tidak hanya tentang penjelasan program saja, tetapi bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada masyarakat yang lebih detail lagi terutama bagi masyarakat yang tidak memahami operasional teknologi atau *Handphone*.
2. Pihak Kepolisian Resort Malang Kota memberikan penjelasan tentang tujuan, manfaat program tersebut. Mengingat masih ada masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut karena rasa penasaran saja, dan menindak tegas masyarakat yang memberikan informasi palsu kepada pihak kepolisian sehingga program ini bisa berjalan sesuai dengan manfaat dan tujuannya.
3. Pada saat ini *Panic Button On Hand* hanya ditujukan kepada pengguna *Smartphone Android* saja. Akan lebih baik lagi jika program ini disediakan bagi pengguna *Smartphone* lain juga seperti *Iphone*, dan juga diperlukan inovasi lain bagi masyarakat yang tidak menggunakan *Smartphone* sama sekali.
4. Keamanan sistem yang perlu ditingkatkan lagi seperti menambahkan pin yang hanya diketahui oleh pemilik akun aplikasi, sehingga dalam

penggunaannya tidak sembarang orang yang menggunakan aplikasi tersebut.

5. Program ini dirasa tidak efektif untuk semua kejadian. Contoh seperti kejadian perampokan dan penyanderaan pada tempat-tempat vital seperti Bank, masyarakat tidak akan sempat menekan tombol *Help*, sehingga alat terdahulunya yaitu *Panic Call* masih dibutuhkan oleh tempat-tempat vital.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang : UMM Press
- Agustino, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik. Bandung: IAPI. Bryan S Turner, Teori Sosial, dan Klasik sampai Posmodern. 2012*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Akib, Header dan Tarigan, Antonius. 2000. *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan : Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*. Jurnal Kebijakan Publik
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik diakses pada 18 Oktober 2016 pukul 14.30 WIB melalui www.bps.go.id
- Domai, Tjajanilin. 2010. *Kebijakan Kerja Sama Antar Daerah dalam Perspektif Sound Governane*. Malang : Jenggala Pustaka Umum
- Hamdi, Muchlis. 2013. *Kebijakan Publik : Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Islamy, Irfan. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Karjad, M. 1976. *Polisi*. Bogor : POLITEIA
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik 2003, diakses pada 15 Februari 2016 melalui www.ombudsman.go.id
- Malang Kota News, diakses pada 22 Oktober 2016 pukul 17.22 WIB melalui www.malangkotanews.com
- Miles. B.B. dan A.M Huberman. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press
- Moeloeng, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi Cetakan Kedua Puluh*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

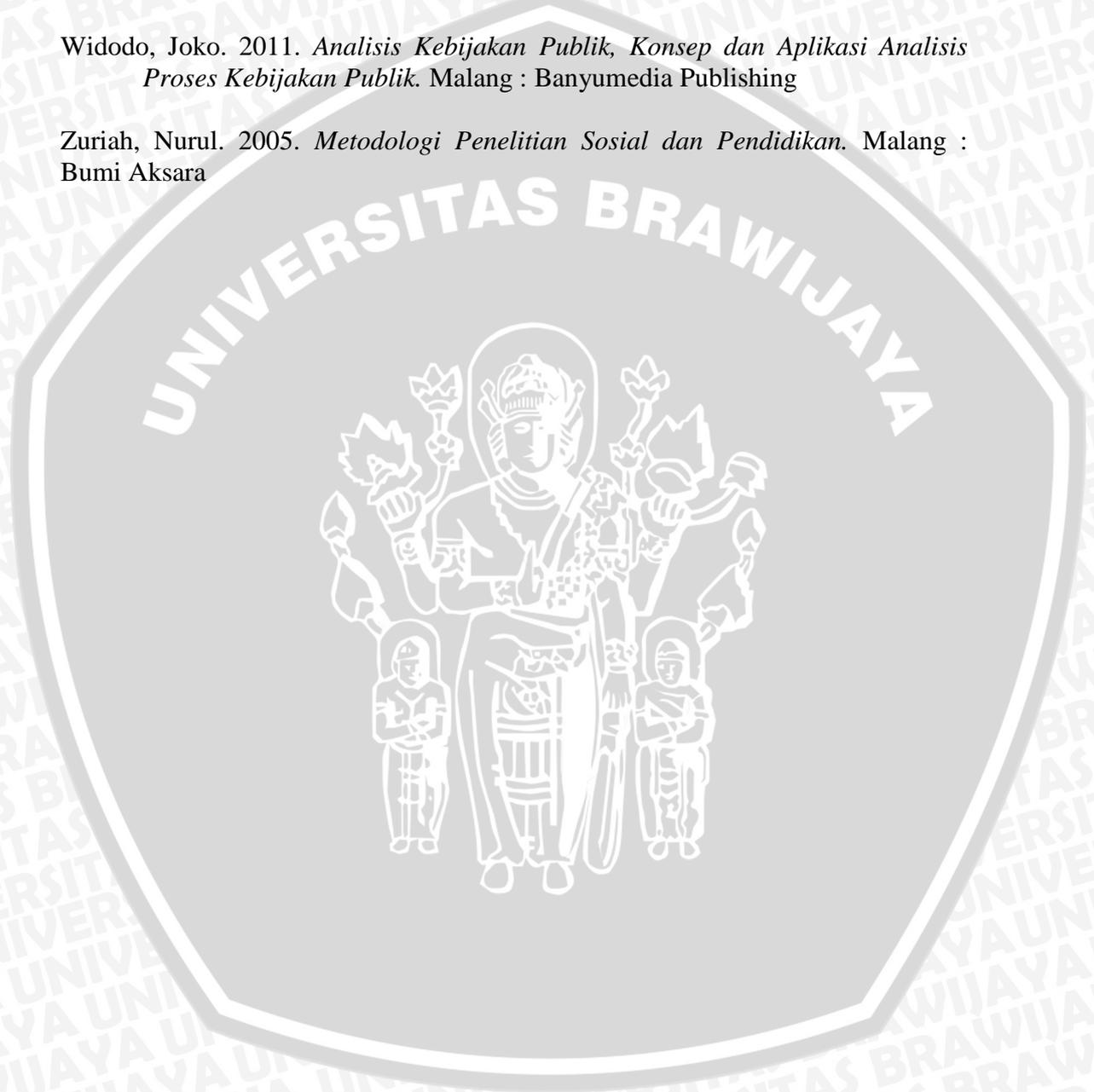
- Nugroho, Lexy J. 2011. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeto
- Pemerintah Kota Malang diakses pada 22 Oktober 2016 pukul 12.38 WIB melalui www.malangkota.go.id
- Puspitasari, Hesti. dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik : Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*, Jakarta : SETARA Press
- Putro, Jawas Dwijo. 2011. *Penataan Kawasan Kumuh Pinggiran Sungai di Kecamatan Sungai Raya*. Jurnal Teknik Sipil Untan/Volume 11 Nomor 11 Universitas Tanjungpura : 19-34
- Rewansyah, Asmawai. 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : CV Yusaintanas Prima
- Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*. Sage Publication : Arizona State University
- Soenarko, 2000. *Public Policy Pengertian Pokok Untuk Memahami dan Analisis Kebijakan Pemerintah*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Sugiyono, 2008. *Metpen Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulistuyani, Ambar teguh. 2004. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sumarto, Hetifah SJ. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika
- Tangkisilan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Lukman Offset YPAPI
- Suyono, Yoyok Ucok. 2013. *Hukum Kepolisian: Kedudukan Polri dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan UUD 1945*. Surabaya : Laksbang Grafika
- Undang-undang No 2 Tahun 2001 tentang *Tugas Pokok Kepolisian*, diakses pada 20 Oktober pukul 10.00 WIB melalui www.polri.go.id
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, diakses pada tanggal 13 Febreuari 2016 melalui www.ppid.jakarta.go.id

Widodo, Joko. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Banyumedia Publishing

Widodo, Joko. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta : Banyumedia.

Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Banyumedia Publishing

Zuriah, Nurul. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Malang : Bumi Aksara



LAMPIRAN



Brosur Aplikasi *Panic Button On Hand*

Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Dokumentasi pelatihan Program *Panic Button On Hand*

Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Sosialisasi Program *Panic Button On Hand* bersama warga Blimbing
Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Sosialisasi Program *Panic Button On Hand* bersama warga Merjosari
Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Sosialisasi Program *Panic Button On Hand* bersama Rektor Unisma
 Sumber : Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Penanganan Kasus melalui aplikasi *Panic Button On Hand*
 Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016

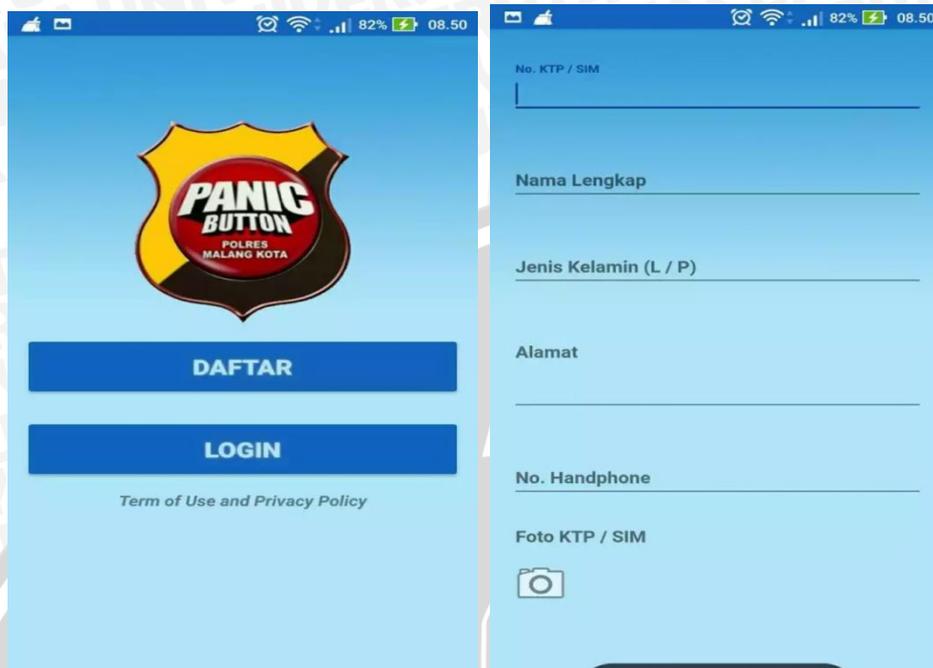




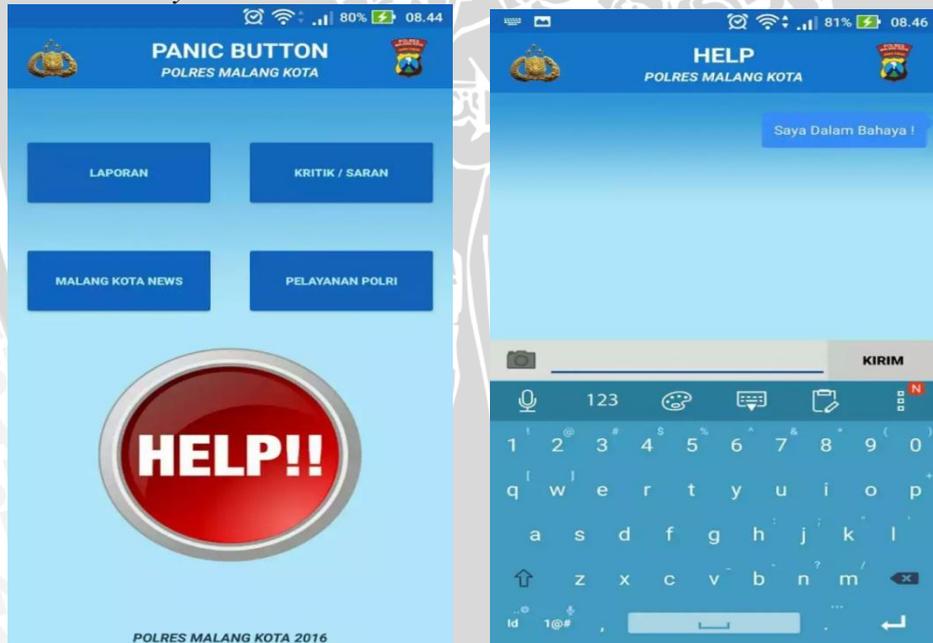
Penanganan Kasus melalui aplikasi *Panic Button On Hand*
Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Penanganan Kasus melalui aplikasi *Panic Button On Hand*
Sumber : Dokumentasi Kepolisian Resort Malang Kota, 2016



Tampilan aplikasi *Panc Button On Hand* pada *Playstore Android*
 Sumber : *Playstore Android*



Tampilan aplikasi *Panc Button On Hand* pada *Playstore Android*
 Sumber : *Playstore Android*



Tampilan aplikasi *Panc Button On Hand* pada *Playstore Android*
 Sumber : *Playstore Android*



Tampilan aplikasi *Panc Button On Hand* pada *Playstore Android*
 Sumber : *Playstore Android*