

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESOR
(POLRES) GRESIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :
Nusrotul Khuldia Nauroh
071511133045

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2022/2023

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESOR
(POLRES) GRESIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :
Nusrotul Khuldia Nauroh
071511133045

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2022/2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nusrotul Khuldia Nauroh

NIM :071511133045

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“EVALUASI PROGRAM LAYANAN GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESOR
(POLRES) GRESIK”

Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, adapun bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Gresik, 09 Agustus 2022

Penyusun,



Nusrotul Khuldia Nauroh

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN GO SIGAP DIKEPOLISIAN RESOR
(POLRES) GRESIK**

SKRIPSI

Maksud: Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

Disusun Oleh :
Nusrotul Khuldia Nauroh
071511133045

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2022/2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah Khamri, Ibuk Saudah, Adek Annas, Suamiku Moh Fathur Rohman, Mertuaku bpk Rohim dan Mak Jayanah, serta anakku tercina Moh Arfan Alfarezi Rohman Terima kasih atas segala doa dan supportnya selama ini.

Serta untuk almamater tercinta Universitas Airlangga

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada halaman ini saya sampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah ikut serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini, karenatanpa doa dan dukungan dari pihak-pihak tertentu maka skripsi ini tidak akan terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya dan saya sampaikan beribu-ribu terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar, dan syukur alhamdulillah atas kenikmatan yang begitu luar biasa Allah berikan untuk hamba-Nya yang begitu banyak dosa ini. Semoga Allah SWT senantiasa meningkatkan keimanan dan ketaqwaan.
2. Kedua orang tua yang saya cintai bapak Khamri dan ibuk Saudah atas do'a, dorongan, dan kesabarannya selama ini, sekali lagi terima kasih atas pengertiannya.
3. Penyemangatkku adek Annas Adnan seng biasane nakok i terus-terusan "mbakkapan wisuda?"
4. Suamiku tercinta Moh. Fathur Rohman yang selalu memberikanku support setiap kali diriku ingin menyerah, dan terima kasih atas kesabarannya selama ini. Sekali lagi terima kasih suamiku kamu adalah penyemangat hidupku ☺
5. Anakku Muhammad Arfan Alfarezi Rohman kamu adalah penyemangat ibu dalam menyelesaikan skripsi ini, agar ibumu jadi Sarjana dan kelak kau akan bangga nak ☺
6. Mertuaku bapak Abd. Rohim dan mak Jayanah atas doanya
7. Ibu Dra. Wahyuni Triana, M. Si atas ilmu yang diberikan, kesabaran dan memberikan waktu luangnya untuk bimbingan semoga amal baik bertambah dan berlimpah kenikmatan serta rizki kepada ibu dan keluarga.
8. Seluruh dosen Administrasi Publik Universitas Airlangga: bpk Gitadi T, bpk Jusuf Irianato, bpk Eko Supeno, bpk Falih Suaedi, bpk Bintoro Wardiyanto, bpk Antun Mardiyanta, bpk Keban, bpk Agie, bpk Putu, bpk Sunaryo, bpk NanangH, ibu Wahyuni T, ibu Sulikah Asmorowati, dan ibu Erna Setijanigrum terima kasih atas ilmu dan pelajaran yang sangat berharga yang sudah disampaikan ke mahasiswa selama perkuliahan.
9. Mbak Dwi yang sabar e kebangetan
10. Dulur-dulur Administrasi Publik 2015 telah mensupport dan mengingatkan satu sama lain, kalean LUAR BIASA aku bangga punya dulur"kek kalean
11. Seluruh informan dalam penelitian ini, Kepolisian Resort (Polres) Gresik dan masyarakat sekitar
12. Keluarga besar Mbah Mesram seng selalu gupuhi aku ndang marikno skripsi iki
13. Konco terhematku Noor Hasna seng paling sabar puool ngadepin

kerewelanku. Suwun yo wes ngebantu aku dalam segala hal wkwkwk map tak repotno terus.

14. Gae Nadiya Firdaus (seng biasane njaluk i jajanku wkwkwk), Christyana, dan Titin Okta teman sekelompok nugas suwun atas kegupuhan selama iki.
15. Sepupuku Thoyyibah seng sabar e masyAllah... suwun mbak sudah menemaniku selama penelitian.
16. Sahabat KKN 58 Desa Boteng Kec Menganti, Kab Gresik mbak Tamara, Mas Fiqih, Twinsku si Ratu Elsa, dan umik pipik (Tiara) yang sudah menjadi teman baikkuy
17. Gae konco Kumpul Bareng suwun rek semoga kita sama” menjadi orang suksesdan bermanfaat.
18. Anak- anak bimbingan Bu Uniek Halif dan Haris terima kasih karna kita saling membantu dan saling bekerjasama hahaha
19. Teman Administrasi Publik 2015 Ilmalana makasih untuk bantuannya selama ini
20. Teman tersabarku Garintika terima kasih banyak atas bantuannya selama ini, yang selalu menemaniku dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai.
21. Dan untuk semua pihak yang belum saya sebutkan namanya, terima kasih atas doa dan dukungannya.

HALAMAN MOTTO

La yukallifullahu nafsan illa wus'aha

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”. (QS. Al Baqarah: 286)

Innallaha la yugayyiru ma biqaumin hatta yugayyiru ma bi'anfusihim, waiza aradallahu biqaumin su'an fa la maradda lah, wa ma lahum min dunihi miw lal

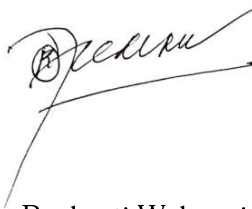
“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”, (QS. Ar Ra'd: 11)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESOR
(POLRES) GRESIK**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan.

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dra. Rochyati Wahyuni Triana', with a long horizontal stroke extending to the right.

Dra. Rochyati Wahyuni Triana, M.Si.

NIP : 196006121986012001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 02 September 2022
Pukul: 13.00 – 15.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari:
Ketua Penguji



Dr. Erna Setjaningrum, S.IP,M.Si.

NIP: 197005032000032001

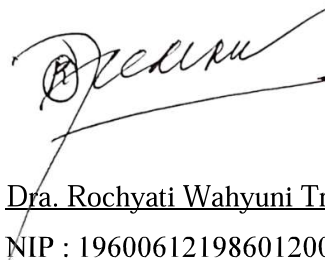
Anggota I



Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, M.Si.

NIP : 195903061986011001

Anggota II



Dra. Rochyati Wahyuni Triana, M.Si.

NIP : 196006121986012001

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan hasil evaluasi program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik dengan fokus pada kesesuaian antara yang sebenarnya terjadi dengan rencana yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi dokumen, serta wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai proses pelaksanaan program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik. Kemudian, untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi. Selanjutnya, teknik analisis data yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaksanaan program layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik kurang efektif. Hal ini, karena dari enam aspek pada kriteria evaluasi hanya ada 4 yang sesuai dengan rencana pelaksanaan program dan dua yang tidak sesuai dengan rencana pelaksanaan program.

Kata Kunci : Go Sigap, Kebijakan Publik, Evaluasi Program

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the results of the evaluation of the Go Sigap service program at the Gresik Resort Police (Polres) with a focus on the compatibility between what actually happened and the plan that had been set.

This study uses qualitative research methods with descriptive research type. Meanwhile, data collection techniques were carried out by observation, document study, and in-depth interviews with informants. The determination of informants was carried out using a purposive sampling technique, namely parties who were considered to know more about the process of implementing the Go Sigap service program at the Gresik Resort Police (Polres). Then, to ensure the validity of the data in this study, triangulation techniques were used. Furthermore, the data analysis technique is by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results obtained from this study indicate that the process of implementing the Go Sigap service program at the Gresik Resort Police (Polres) is less effective. This is because of the six aspects of the evaluation criteria, only 4 are in accordance with the program implementation plan and two are not in accordance with the program implementation plan.

Keywords: Go Sigap, Public Policy, Program Evaluation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga dengan judul “Evaluasi Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resor (Polres) Gresik.” Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga.

Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan dan juga menilai proses dari pelaksanaan program layanan Go Sigap. Latar belakang dari penelitian yaitu pentingnya evaluasi pada proses pelaksanaan program untuk mengetahui sejauhmana tujuan maupun sasaran program layanan Go Sigap telah tercapai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekaligus dapat dijadikan sebagai perbaikandi masa yang akan datang. Penulis juga berharap karya tulis ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan Administrasi Publik dan referensi masukan bagi instansi terkait yaitu Kepolisian Resor (Polres) Gresik. Dan akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Gresik, 09 Agustus 2022

Penulis,

Nusrotul Khuldia Nauroh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	Error!
Bookmark not defined.	
HALAMAN JUDUL DALAM KEDUA	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ix
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-17
I.3 Tujuan Penelitian	I-17
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-17
I.4.1 Manfaat Akademis	I-17
I.4.2 Manfaat Praktis.....	I-18
I.5 Kerangka Teoritik	I-18
1.5.1 Kebijakan Publik	I-18
I.5.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	I-18
I.5.1.2 Tipe Kebijakan Publik	I-19

I.5.2 Evaluasi Program.....	I-22
I.5.2.1 Evaluasi	I-22
I.5.2.2 Jenis-jenis evaluasi	I-23
I.5.2.3 Fungsi evaluasi	I-24
I.5.2.4. Pendekatan dalam evaluasi.....	I-25
I.5.2.5 Kriteria dalam evaluasi	I-31
I.5.2.6. Tipe evaluasi	I-34
I.5.3 Program.....	I-35
I.5.3.1 Evaluasi Program	I-36
I.5.3.2 Program Layanan Go Sigap	I-36
I.5.3.3 Evaluasi Program Layanan Go Sigap	I-37
I.5.3.4 Pendekatan evaluasi program layanan Go Sigap	I-38
I.5.3.5 Kriteria evaluasi program layanan Go Sigap	I-39
I.6 Definisi Konsep.....	I-41
I.7 Metode Penelitian.....	I-42
I.7.1 Tipe penelitian	I-43
I.7.2 Lokasi Penelitian.....	I-44
I.7.3 Teknik Penentuan Informan	I-44
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-45
I.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-46
I.7.6 Teknik Analisis Data.....	I-46
I.7.7 Instrumen Penelitian.....	I-47
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	II-1
II.1 Gambaran Umum Kepolisian Resor (Polres) Gresik.....	II-1
II.1.1 Profil Kepolisian Resor (Polres) gresik	II-1
II.1.2 Visi dan Misi Polres Gresik	II-2
II.1.3 Dasar Hukum Polres Gresik	II-3
II.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Polres Gresik	II-4
II.1.5 Jenis pelayanan yang diberikan Polres Gresik	II-6
II.2 Deskripsi Umum Program Layanan Go Sigap	II-8
II.2.1 Deskripsi Program Layanan Go Sigap	II-8

II.2.2 Tujuan, Sasaran, Visi, dan Misi Program Layanan Go Sigap	II-10
II.2.3 Dasar Hukum Program Layanan Go Sigap	II-11
II.2.4 Mekanisme Pelayanan melalui Program Layanan Go Sigap	II-11
II.2.5 Sarana dan Prasarana Program Layanan Go Sigap	II-13
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian Data	III-3
III.1.1 Program Layanan Go Sigap	III-3
III.1.2 Pelaksanaan Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik.	III-10
III.1.3 Evaluasi Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik.	III-16
III.1.3.1 Efektivitas.....	III-17
III.1.3.2 Efisiensi.....	III-19
III.1.3.3 Kecukupan.....	III-21
III.1.3.4 Perataan.....	III-22
III.1.3.5 Responsivitas.....	III-23
III.1.3.6 Ketepatan.....	III-23
III.1.4 Saran Obyek Penelitian	III-24
III.2 Analisis dan Interpretasi Teoritik	III-28
III.2.1 Evaluasi Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik	III-28
III.2.1.1 Efektivitas.....	III-28
III.2.1.2 Efisiensi.....	III-29
III.2.1.3 Kecukupan.....	III-29
III.2.1.4 Perataan.....	III-29
III.2.1.5 Responsivitas.....	III-29
III.2.1.6 Ketepatan.....	III-29
BAB IV PENUTUP	IV-1
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-3
IV.3 Implikasi.....	IV-3

IV.3.1 Implikasi Akademis.....	IV-3
IV.3.2 Implikasi Praktis	IV-4
DAFTAR PUSTAKA	xxi
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA	xxv
DOKUMENTASI	xxvi

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi...	I-3
Tabel I. 2 Jumlah Crime Total Berdasarkan Greater Surabaya Metropolitan.....	I-8
Tabel I. 3 Lokasi Pelaksanaan Sosialisasi Program Go Sigap	I-12
Tabel I. 4 Jenis Kejadian Kejahatan yang Dilaporkan dan yang Diselesaikan ..	I-13
Tabel I. 5 Jenis Laporan Melalui Program Go Sigap di Kabupaten Gresik.....	I-15
Tabel I. 6 Pendekatan dalam Evaluasi	I-25
Tabel I. 7 Tipe-Tipe Evaluasi.....	I-27
Tabel I. 8 Kriteria Evaluasi	I-32
Tabel III. 1 Pengertian dan Maksud Program Go Sigap	III-7
Tabel III. 2 Pengetahuan Masyarakat Gresik Tentang Program Go Sigap	III-8
Tabel III. 3 Alasan Masyarakat Menggunakan / Tidak Menggunakan	III-9
Tabel III. 4 Pendapat Masyarakat Tentang Akses	III-13
Tabel III. 5 Pendapat Masyarakat Tentang Kesesuaian Hak-Hak / Kebutuhan Dalam Program Go Sigap	III-14
Tabel III. 6 Pendapat Masyarakat Tentang Manfaat / Kegunaan Adanya Program Go Sigap	III-15
Tabel III. 7 Pendapat Masyarakat Tentang Harapan dari Adanya Program Go Sigap	III-27

DAFTAR GRAFIK

Grafik I.1 Jumlah Instansi Terlapor	I-2
Grafik I.2 Jumlah Kejahatan Yang Dilaporkan	I-7
Grafik I.3 Jumlah penduduk berdasarkan kecamatan di kabupaten gresik	I-9
Grafik I.4 jumlah perbandingan kejadian secara manual / SPKT dengan Go Sigap	I-14

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Tampilan dari Aplikasi Go Sigap.....	xxvii
Gambar I. 2 Operator Go Sigap.....	xxvii
Gambar I. 3 Operator Go Sigap.....	xxvii
Gambar I. 4 Operator Go Sigap.....	xxvii