

**Responsivitas Pelayanan public
(Studi Deskriptif Mengenai Partisipasi masyarakat terhadap
Pelayanan kepolisian Unit Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort
Kesatuan Pelaksana Pengamanan Pelabuhan Tanjung Perak
Surabaya dalam Pelaksanaan Program *Quick Response* melalui
Penggunaan Jaringan *Hotline servic* dan Pelayanan Radio Suara
Surabaya dalam Program *Traffic News* melalul saluran *on air*
ACHMAD CHOLIK**

Drs.Gatot Pramuka, Msi

KKB KK2 Fis. AN 04/11 Cho r

ABSTRAK.

Seiring dinamisnya tuntutan pelayanan publik terhadap setiap lembaga pemerintah yang dibarengi adanya penggunaan teknologi informasi maka dewasa ini tidak mengherankan jika setiap lembaga berlomba untuk terus berinovasi dan berimprovisasi dalam meningkatkan pelayanannya seperti pelayanan lebih mudah, cepat dan akurat, salah satunya seperti yang ada dilembaga kepolisian, yaitu program *Quick response* dengan menggunakan saluran *hotline service* dan teknologi *inovatrack* yang mempunyai skema yang lebih efisien, cepat dan akurat dalam menanggapi laporan dari masyarakat. Akan tetapi tidak semua program yang ditetapkan oleh pemerintah dapat berjalan lancar dalam pelaksanaannya, meskipun pola yang ditawarkan dari program *Quick response* tersebut lebih mudah, cepat dan efisien, ada berbagai kendala yang salah satunya yaitu kurangnya kepercayaan dari masyarakat (people trust) untuk mendukung dan berpartisipasi atas program tersebut sehingga hal tersebut yang mendasari ketertarikan awal dari peneliti untuk melakukan penelitian ini, dimana rumusan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kepolisian dalam pelaksanaan program Quick Response melalui penggunaan call centre diunit satuan lalu lintas resort kesatuan pelaksana pengamanan pelabuhan (KPPP) tanjung perak surabaya dan terhadap program traffic news diradio Suara Surabaya melalui saluran on air?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan tipe deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan tehnik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Tehnik penelitian informan menggunakan key informan yang selanjutnya berkembang menggunakan tehnik snowball. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh, dan juga mendapatkan serangkaian hubungan keterkaitan antara data tersebut. Sedangkan validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah. Secara normatif untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat menurut Margono Slamet (1985) dapat dilihat dari tiga hal yaitu adanya kemauan, kemampuan, dan kesempatan, namun dalam penelitian ini akan kita gunakan sembilan indikator untuk mengetahui posisi yang seimbang

antara pola pelayanan yang disediakan kepolisian dan partisipasi masyarakat sehingga nantinya dapat menjawab rumusan masalah diatas, yaitu melalui ketersediaan akses, pilihan pelayanan, ketersediaan informasi, perbaikan, keterwakilan publik, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Setelah dilakukan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program *quick response* sudah cukup baik, hal ini bisa dilihat dari sudah dilibatkannya masyarakat dalam pelaksanaan program *quick response* tersebut seperti dibentuknya komite lalu lintas yang terdiri berbagai elemen masyarakat yang berperan sebagai suatu reporter dan suatu social control, mulai dari proses *education* (pembelajaran) diberbagai institusi pendidikan mulai dari tingkat sekolah dasar (SD) sampai sekolah menengah atas (SMA)

dan instansi-instansi yang ada diwilayah KPPP tanjung perak surabaya seperti pelindo, bogasari, ASDP pelabuhan, TNI AL, dan lain-lain, selain itu dari sembilan faktor yang digunakan untuk melakukan tolak ukur partisipasi masyarakat ternyata delapan faktor menunjukkan response positif atas program *Quick response* ini. Sedangkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di suara surabaya dalam program *traffic news* melalui saluran *on air* ditemukan beberapa masukan untuk perbaikan program *Quick response* melalui saluran hot line service antara lain, pertama, akses yang tersedia hendaknya bebas pulsa, kedua, pilihan pelayanan yang menggunakan media massa hendaknya bisa terbit setiap hari, ketiga, informasi yang disediakan bisa beragam mulai sosialisasi-klarifikasi, keempat, perlunya perbaikan penggunaan jaringan sosial dan teknologi informasi (TI), kelima, proses komunikasi yang lebih humanis dan tidak kaku, dan keenam, perlunya penambahan kuantitas fasilitas sesuai kebutuhan yang ada seperti mobil patroli, kamera CCTV, dan speaker active.

Diera modern ini suatu perbaikan pelayanan demi terciptanya tingkat partisipasi yang tinggi dimasyarakat merupakan hal mutlak yang harus dilakukan oleh lembaga kepolisian termasuk memperbaiki kinerja pelayanan program *quick response*, yang nantinya program ini diharapkan dapat berujung pada adanya peningkatan *people trust* terhadap lembaga kepolisian secara bertahap, sesuai dengan grand strategy yang ditetapkan oleh kepolisian republik indonesia. Sedangkan bagi suara surabaya perbaikan pelayanan juga merupakan sesuatu yang harus terus dilakukan, salah satunya yaitu perwujudan mimpi visualisasi saluran *video call*. Serta menjadi barometer radio interaktif diseluruh kawasan indonesia.

ABSTRACT

Along the dynamic demands of public service to any government agency that accompanied the use of information technology today is not surprising then if every institution racing to continue to innovate and improvise in improving its services such as services more easily, quickly and accurately, one of them as there dilembaga police, namely Quick response program by using the hotline service and technology that have inovatrack scheme more efficient, fast and accurate in response to reports from the public. However, not all programs are set by the government to run smoothly in the implementation, although the pattern of courses offered by Quick response is more easily, quickly and efficiently, there are many obstacles that one of them is a lack of trust of the community (people trust) to support and participate of the program so that it is the underlying initial interest from researchers to conduct this research, where the formulation of the problem posed in this study is how public participation in the police service in the implementation of Quick Response program through the use of call center traffic unit diunit unitary executive resort port security (kppp) surabaya silver cape and on news programs diradio Suara Surabaya traffic through the channel on air?

The method used in this research is qualitative research methods, with a descriptive type, data collection is done by in-depth interview techniques, observation, and documentation. Technical research using key informants informant who subsequently developed using the snowball technique. The process of data analysis conducted by grouping the data obtained, and also get a series of relationship between data tersebut. sedangkan validity of the data was tested using a triangulation of data sources so that the data presented is valid data. Normatively to know the level of community participation by Margono Slamet (1985) can be viewed from three things: the willingness, ability, and opportunity, but in this study will be used nine indicators to determine a balanced position between the pattern of services provided by police and community participation so that later can answer the above problem formulation, namely through the provision of access, choice of services, availability of information, improvement, public representation, communication, resources, disposition and bureaucratic structure. After doing research we can conclude that community participation in the implementation of quick response program was good enough, it can be seen from the already involve the community in the implementation of quick response programs such as the establishment of the traffic committee comprising various elements of society that play a role as a reporter and a social control, ranging from the process of education (learning) in various educational institutions starting from primary school level (elementary) to secondary school (high school) and existing agencies in the region kppp surabaya silver cape like IPC, Bogasari, ASDP harbor, Navy, and etc., other than that of the nine factors used to measure community participation turned out to eight factors showed positiv response of the Quick Response program this. While the results of studies that have been done disuara surabaya in traffic news program

through the channel on air and found several entries for the Quick Response program improvement through the channel hot line service, among others, first, that access should be available free of charge, second, the choice of services that use the mass media should be published every day, the third, the information provided can vary from socialization-clarification, keempat, the need for improved use of social networking and information technology (IT), the fifth, the process of communication that is more humane and not rigid, and sixth, the need for additional quantity suitable facilities existing needs, such as patrol cars, CCTV cameras, and speakers active. Modern era is an improved service for the creation of a high level of participation in the community is an absolute that must be performed by police agencies, including improving service performance quick response program, the future of this program is expected to lead to an increase in people trust towards the police in stages, in accordance with grand strategy set by the police of the republic of Indonesia. As for sound surabaya repair service is also something that should be done, one of them is the realization of a dream visualization channel video calls. And become a barometer of interactive radio all over the Indonesian region.

