

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelayanan publik melalui *Panic Button on Hand* sebagai inovasi dalam penanganan laporan kriminalitas, dan juga untuk mengetahui faktor penghambat inovasi *Panic Button on Hand* oleh Polres Malang Kota. Tingginya angka kriminalitas di Indonesia memaksa Kepolisian untuk menciptakan rasa aman. Salah satunya adalah Kota Malang yang memiliki jumlah kejahatan terbanyak nomor dua, dan memiliki jumlah penyelesaian terkecil diantara Kota lain di Jawa Timur, dengan membuat inovasi *Panic Button on Hand*. Inovasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat memberikan laporan dan meningkatkan kecepatan pelayanan Polres Malang Kota dalam menangani laporan kriminalitas dengan cepat dan tepat.

Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Rogers (1962), serta faktor penghambat inovasi menurut Ibrahim (1988). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Polres Malang Kota. Teknik pemilihan informan dipilih melalui *purposive sampling*, dan berkembang menjadi *snowball* di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi *Panic Button on Hand* oleh Polres Malang Kota cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan karakteristik inovasi yaitu memberikan keuntungan lebih karena memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan, dan memudahkan polisi dalam menangani laporan kriminalitas. Tingkat kerumitan yang terjadi juga kecil dan memiliki kesesuaian dengan sistem yang sebelumnya. Namun demikian, inovasi ini masih memiliki beberapa kekurangan terkait dengan penggunaan teknologi karena masih memiliki kendala, serta masih banyak masyarakat yang belum memahami dan merasakan nilai kemanfaatan dari inovasi *Panic Button on Hand*.

Kata kunci: pelayanan publik, inovasi pelayanan publik.