

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi layanan *Panic Button On Hand* bagi masyarakat di Polres Malang Kota dilihat dari perspektif pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, studi dokumentasi dan wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *snowball*. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Selanjutnya teknik analisis data yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan *Panic Button On Hand* untuk masyarakat dilihat dari perspektif pelayanan prima di Polres Malang Kota telah menunjukkan keberhasilan yang ditandai dengan adanya pelaksanaan layanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang menentukan keberhasilan tersebut terkait dengan sikap; perhatian; tindakan; penampilan; kemampuan; dan tanggung jawab baik secara internal maupun eksternal. Standar pelayanan prima seperti sikap yang ramah, sopan, ikhlas; sigap ketika mendapat laporan; mendengar kebutuhan masyarakat; mampu mengoperasikan komputer; memberikan perlakuan yang adil; adanya peningkatan karir; mampu menjadi fasilitator yang baik; tanggung jawab dan mampu meningkatkan kredibilitas polisi telah dijalankan oleh Polres Malang Kota. Namun standar yang kurang dijalankan adalah belum adanya dasar hukum dan evaluasi program dari inovasi tersebut; belum ada ruang partisipasi bagi masyarakat dalam perumusan penetapan standar pelayanan serta ketegasan dalam menggunakan seragam. Selanjutnya, satu kriteria yang menunjukkan inovasi *Panic Button On Hand* di Polres Malang Kota telah menjalankan pelayanan prima yaitu adanya kepuasan dari pengguna yang ditandai dengan semakin bertambahnya jumlah pengguna dan ditetapkannya sebagai salah satu dari 18 polres terbaik di Indonesia karena pelayanan prima *Panic Button On Hand* oleh MenPAN&RB.

Kata Kunci : Inovasi Layanan, *Panic Button On Hand*, Pelayanan Prima

ABSTRACT

This research aims to describe the service innovation the Panic Button On Hand for the people in the Police Malang City. This research used a qualitative method with descriptive type. While the techniques of data collection is done by observation, study documents and in-depth interviews with informans. Determination of informants conducted with a snowball technique. Then, to ensure the validity of the data in this study used the technique of triangulation source.

The results of this study indicate that the service innovation Panic Button On Hand to society from the perspective of excellent service in Police Malang City have demonstrated success marked by the implementation of services to the public in accordance with service standars that have been set. Service standar that determine the success associated with an attitude; attention; action; ability; apperance; and accountability both internally and externally. Service standars as a friendly attitude; polite; sincere; alacrity when it received a report; hear the needs of the community; able to operate a computer; which is fair; their career progression; capable of being a good facilitator; responsibility and being able to enhance the credibility of the police has been run by the Police Malang. Yet less standard run is the lack of egal basis and the evaluation of the innovation program; there is no room for public participation in the formulation of the standard-setting services and firmness in uniform. Furthermore, the criteria that demonstrate innovation PBOH in Police Malang has run excellent service that is the satisfaction of the users who are marked by the increasing number of users and the establishment of as one of the 18 the best police in Indonesia for the excellent service PBOH by MenPAN&RB.

Key Words : Service Innovation, Panic Button On Hand, Excellent Service