

## Data UIP

Nama BAGREN POLRES MALANG KOTA  
Kontak 081334527306  
Email malangkotabagren@yahoo.co.id

## Informasi Utama

# PANIC BUTTON ON HAND POLRES MALANG KOTA

Tanggal Inisiatif 2012-06-19  
Kategori Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat  
Kriteria  
Memperkenalkan Pendekatan Baru  
Meningkatkan Efisiensi  
Membangun Kemitraan

# PANIC BUTTON ON HAND POLRES MALANG KOTA

Ringkasan singkat

Berangkat dari semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat dihadapkan berbagai keterbatasan internal Polri terutama keberadaan kantor Polisi sebagai basis pelayanan Kamtibmas yang statis dan relatif jauh dari masyarakat, perkembangan lingkungan masyarakat yang dilayani secara kuantitas makin meningkat, di sisi lain masyarakat bila memerlukan bantuan Polisi masih harus datang ke kantor Polisi sehingga dimungkinkan adanya keengganan atau ketidakmampuan masyarakat melapor walau dihadapkan pada situasi yang mengancam jiwa dan hartanya.

Sinergitas kepemimpinan Polres Malang Kota dari waktu ke waktu selalu membawa semangat perubahan menjadi lebih baik, upaya memperkuat aspek controlling/pengendalian terhadap kinerja kesatuan dalam memberikan pelayanan publik terus dilakukan termasuk pembangunan fasilitas Makota *Command Center* (MCC) sebagai perangkat Pusat K3I pada era Kapolres AKBP Teddy Minahasa, S.H., S.I.K. *dilaunching* tanggal 19 Juni 2012 dan dikembangkan lebih lanjut oleh para pejabat Kapolres berikutnya sampai pada era Kapolres AKBP Singgamata, S.I.K., M.H. jeli memanfaatkan booming masyarakat pengguna teknologi komunikasi HP *Android* dengan segala fasilitas yang dimiliki, sehingga pada tanggal 16 Oktober 2015 Polres Malang Kota resmi mengaplikasikan program *Panic Button on Hand* sebagai sarana penerimaan panggilan masyarakat yang membutuhkan bantuan Polisi Polres Malang Kota secara on line *download* gratis di play store HP *Android* masing-masing, masyarakat dapat memanfaatkan Empat fasilitas yang disediakan dalam *Panic Button* tersebut, yakni (1)Penerimaan laporan masyarakat, (2)Kritik dan saran, (3)Pelayanan masyarakat, dan (4)Media Informasi publik.

Manfaat utama *Panic Button on hand* adalah dengan biaya sangat murah bahkan gratis, berupaya memberi kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan Polisi saat membutuhkan terlebih pada kondisi darurat, karenanya walau dilihat secara riil baru 269 orang (8%) yang memanfaatkan fasilitas *panic button* dari 3.432 orang pengunduh aplikasi dalam waktu 90 hari menunjukkan animo besar dari masyarakat untuk menggunakan fasilitas pelayanan publik yang digagas Polres Malang Kota tersebut, namun seiring berjalannya waktu tetap dilakukan sosialisasi agar makin familiar bagi masyarakat yang membutuhkan.

## Proposal

### Analisis Masalah

**Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inisiatif ini?**

Kecenderungan keberadaan kantor Polisi sebagai basis pelayanan kepada masyarakat dalam bidang keamanan dan ketertiban yang relatif statis, dihadapkan pada perkembangan lingkungan masyarakat yang dilayani dari aspek geografis dan demografis dari waktu ke waktu semakin padat, semakin luas dan semakin besar, maka dengan ratio Polri-Masyarakat di Polres Malang Kota 1:916 pada saatnya aparat kepolisian tidak memiliki kekuatan dan kemampuan memadai dalam *cover* seluruh wilayah hukum yang menjadi tanggungjawabnya pada waktu yang bersamaan, sedangkan masyarakat apabila memerlukan bantuan Polisi masih

harus datang secara fisik ke kantor Polisi sehingga tidak menutup kemungkinan adanya masyarakat yang tidak terlayani secara proporsional terutama apabila dihadapkan pada situasi yang benar-benar membutuhkan bantuan petugas kepolisian.

Fenomena kemajuan teknologi komunikasi yang sedemikian pesat memanjakan konsumen dengan berbagai fasilitas kemudahan dalam berkomunikasi melalui pembicaraan telepon langsung atau pelayanan pengiriman pesan singkat diberbagai sosial media (BBM, *Whatsapp web, Line, Instagram*, dll) merambah hampir di seluruh lapisan masyarakat tanpa dibatasi usia, golongan masyarakat desa atau kota bahkan profesi, sebagai eksek era globalisasi yang merubah kultur masyarakat menjadi konsumtif. Di tengah kondisi demikian teknologi komunikasi tersebut cenderung belum dimanfaatkan secara *intens* untuk kebutuhan pelayanan Polri karena memiliki *cost* yang besar bila akan dioperasikan secara menyeluruh di setiap kesatuan Polri, di sisi lain tuntutan dan kebutuhan masyarakat tidak mungkin lagi dibatasi waktu ataupun keterbatasan internal.

Tanpa bermaksud mengabaikan atau mengecilkan upaya yang dilakukan Polri secara nasional seperti pemanfaatan telepon 110 dan berbagai fasilitas *on line* di sosial media yang ada saat ini, kelemahan masih dirasakan petugas Polri khususnya di tingkat kewilayahan bahwa fasilitas tersebut belum dapat menyentuh semua lapisan masyarakat yang membutuhkan, belum lagi adanya kendala gangguan peralatan tidak berfungsi baik atau adanya tindakan kurang terpuji oknum masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut untuk iseng atau coba-coba, menjadikan fasilitas komunikasi pelayanan Polri yang telah berjalan cukup lama tersebut terkesan mati suri atau diabaikan *stakeholders*, karena akhirnya masyarakat masih harus mendatangi kantor Polisi bila memiliki kepentingan itupun bila sangat *urgen* atau memilih tidak melapor bila mengalami/melihat terjadinya suatu gangguan Kamtibmas. Kondisi tersebut apabila dibiarkan berlarut-larut berdampak sangat kontradiktif dengan upaya Polri dalam membangun *trust* dan *partnership* dengan masyarakat yang seharusnya sudah terwujud sejak akhir Renstra 2004-2009 dan Renstra 2010-2014.

Kendala klasik internal Polri di tingkat kewilayahan umumnya mampu membangun suatu *creative breakthrough* yang fenomenal mengakomodasi kemajuan teknologi mutakhir melalui kemitraan dengan masyarakat tetapi lemah dalam implementasi secara konsisten karena terkendala biaya maintenance peralatan, ditambah keterbatasan kemampuan SDM *brainware / operator* yang justru memperpendek usia pakai sehingga masa operasional peralatan hanya seumur jagung selanjutnya kembali ke cara konvensional.

Di kalangan masyarakat sendiri, telah terbentuk opini terhadap berbagai terobosan kreatif yang telah dilakukan berbagai kesatuan Polri bahwa apa yang digulirkan hanya berlangsung pada periode pejabat yang menggulirkan, ganti pejabat ganti inovasi, setiap pejabat harus punya inovasi dan dianggap lemah bila mengadopsi kreativitas pejabat sebelumnya/pejabat lain. Ironis bila persepsi negatif tersebut dibiarkan menjadi opini publik di tengah derasnya tuntutan reformasi birokrasi yang terjadi saat ini, upaya keras mewujudkan *strive for excellence* di tahun 2025 harus lebih dipacu melalui perubahan mindset dan culturset secara simultan di seluruh strata Polri.

## **Pendekatan Strategis**

## Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut?

Menyadari berbagai kendala dan permasalahan yang terjadi di tengah heterogenitas masyarakat kota Malang yang kritis dan peduli terhadap dinamika operasional Polri, serta dengan memberdayakan peluang yang dimiliki baik di internal Polres maupun eksternal kota Malang, meneruskan berbagai inovasi pejabat sebelumnya termasuk pembentukan MCC (Makota *Command Center*) suatu perangkat komunikasi yang telah memanfaatkan teknologi informasi yang digagas AKBP Teddy Minahasa, S.H., S.I.K pada tahun 2012, Kapolres Malang Kota AKBP Singgamata, S.I.K., M.H., mencoba memformulasikan pelayanan masyarakat dengan perangkat pusat K3I (Komunikasi, Koordinasi, Komando dan pengendalian serta Informasi) tersebut dan berupaya memanfaatkan teknologi komunikasi terbaru dan trendy (banyak dimiliki / dipakai kalangan masyarakat luas) yakni *handphone* jenis android. Formulasi tersebut diharapkan dengan biaya minimal telah dapat diakses oleh sebagian besar masyarakat khususnya kota Malang.

Selain itu, program inovatif ini berupaya mengakomodasi tingginya angka kriminalitas dan permintaan masyarakat kota Malang untuk pelayanan publik yang lebih baik salah satunya disebabkan oleh pelayanan kepada masyarakat yang cenderung masih bergerak sendiri-sendiri / belum terintegrasi secara baik padahal jika dibandingkan dengan permasalahan masyarakat yang kompleks tentunya pelayanan POLRI menurut frame masyarakat masih berbelit-belit dan terkesan lamban yang berimplikasi pada terpuruknya kepercayaan masyarakat.

Secara resmi pada tanggal 19 Juni 2012 Polres Malang Kota telah *launching* fasilitas Makota Command Center (MCC) pada era Kapolres AKBP Teddy Minahasa, S.H., S.I.K. untuk memudahkan pemantauan dan penanganan permasalahan/kejadian yang timbul dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berupa *Alarm System/Panic Button*, CCTV, GPS & GIS, ada pula TMC (*Traffic Management Center*) sebagai pemantau situasi arus lalu lintas, pusat pengelolaan website dan jejaring sosial (*facebook, twitter, blackberry messenger, dll*) dari masing-masing fungsi serta operator pesawat radio.

Peralatan Kodal tersebut bermanfaat dan tetap diberdayakan oleh para pejabat Kapolres berikutnya hingga pada era Kapolres AKBP Singgamata, S.I.K., M.H. berupaya menyempurnakan dengan mengakomodasi kecanggihan *handphone Android* dengan segala fasilitas yang dimilikinya sehingga pada tanggal 16 Oktober 2015 Polres Malang Kota resmi menggulirkan aplikasi program *Panic Button on Hand* yang berperan sebagai bagian dari perangkat Pusat K3I Makota Command Center (MCC) Polres Malang Kota yaitu suatu inovasi peningkatan infrastruktur Kepolisian sebagai sarana penerimaan panggilan masyarakat ketika membutuhkan bantuan Polisi Polres Malang Kota secara *on line*, yang dapat *download* secara gratis dari *play store* HP Android masing-masing. Teknis pemanfaatannya cukup diawali dengan persyaratan awal mengisi formulir nama, nomor KTP/SIM, alamat dan nomor HP yang berfungsi sebagai record data, selanjutnya masyarakat dapat menikmati 4 (Empat) fasilitas pelayanan yang disediakan dalam *Panic Button on Hand* tersebut, yakni:

- Penerimaan laporan masyarakat;
- Penerimaan kritik dan saran;

- Pelayanan masyarakat, dan;
- Media Informasi publik.

Secara teknis *Panic Button / Alarm system* adalah sebuah alat yang berfungsi untuk memberikan indikator jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dengan konsep kerja yang terintegrasi dengan Makota *Command Center* (MCC), merupakan 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 bulat berkedip yang menandakan bahwa sebuah alarm sedang aktif. Fungsi aplikasi *panic button on hand* bukan hanya untuk melaporkan atau menyampaikan sebuah insiden kejahatan semata, namun juga bisa digunakan sebagai sarana informasi. Ketika masyarakat membutuhkan info kepolisian, tinggal menentukan menu yang dibutuhkan, maka keterangan yang bersifat umum akan tampil.

Dalam rangka proteksi, melalui sosialisasi yang gencar dilakukan di berbagai media dan kesempatan selain menjelaskan teknis penggunaan dan manfaatnya juga memberi *warning* kepada pengguna program aplikasi *panic button* untuk tidak dibuat main-main, karena dapat dipidanakan berdasarkan Undang-Undang ITE pasal 28 dengan ancaman hukuman 6 tahun kurungan penjara atau denda sebesar Rp 1 miliar dengan sangkaan “melaporkan sebuah informasi palsu”;

### **Dalam hal apa inisiatif ini kreatif dan inovatif**

Kreativitas yang ditonjolkan dari pencanangan *Panic Button on Hand* adalah kejelian pimpinan Polres Malang Kota dalam melihat suatu peluang yang ada di masyarakat yakni trend yang sedemikian tinggi dalam penggunaan *HP Android*, dengan memanfaatkan potensi kota Malang sebagai gudangnya kaum intelektual khususnya pakar IT selanjutnya salah satu *fitur* yang ada di *HP Android* tersebut diakomodasi dan dirancang menjadi suatu program aplikasi yang dapat digunakan dalam pelayanan publik bidang Kamtibmas. Keuntungan bagi masyarakat bila menggunakan program *Panic Button* ini tidak perlu bayar karena semua fasilitas *on line* tersebut sudah ada dalam genggamannya setiap masyarakat pengguna *HP Android*, tinggal bagaimana masyarakat memanfaatkannya.

Dari pengamatan yang dilakukan selama ini, baru Polres Malang Kota yang memiliki program aplikasi *panic button on hand*. Hal tersebut dapat dimungkinkan karena Polres Malang Kota relatif berbeda dengan Polres lain yakni memiliki fasilitas peralatan K3I yang telah mengadopsi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi terbaru sehingga dapat diberdayakan dan disempurnakan operasionalisasinya. Disadari walaupun program ini berangkat dari buah pikiran Kapolres AKBP Singgamata, S.I.K., M.H. tetapi tidak mengabaikan andil dan peran para pejabat Kapolres Malang Kota yang konsisten melanjutkan tongkat estafet kebijakan inovatif di masa kepemimpinan masing-masing sehingga mampu menorehkan sejarah terbaik bagi kesatuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku *stakeholder*.

## Pelaksanaan dan Penerapan

### Bagaimana strategi ini dilaksanakan?

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 Dalops dan Pa Siaga.

Operasionalisasi *Panic Button on Hand* melibatkan beberapa piket fungsi di Polres Malang Kota dan Polsek jajaran setiap hari 1 x 24 jam telah mempedomani standar operasional prosedur (SOP) nomor Nomor : SOP/ 4 /X/2015 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui *Panic Button On Hand* Polres Malang Kota, sebagai berikut:

- Alarm system memperoleh input (dipicu) melalui interaksi manusia, bila tombol "**Help**" di HP *android* seseorang ditekan 3x maka secara otomatis akan muncul tanda merah bulat berkedip di peta monitor 1 MCC, 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;
- jika terdapat indikasi terjadi suatu gangguan Kamtibmas maka operator MCC melalui Siaga 8 langsung menginformasikan dan menghubungi petugas polisi terdekat dari lokasi yang dapat dipantau melalui media GPS dan seluruh anggota yang bertugas pada hari tersebut melalui alat komunikasi handy talky (HT) dengan panggilan khusus: "PANGGILAN PANIC BUTTON 3X AGAR SELURUH JAJARAN MAKOTA YANG MONITOR, MENUJU LOKASI JL..... (sebutkan informasi awal tentang TKP yang dimaksud menyangkut ciri-ciri, situasi dan kerawanan yang harus diantisipasi petugas yang datang);
- 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 opsional lainnya sesuai situasi yang berkembang untuk segera merapat ke lokasi;
- 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;
- apabila terdapat panggilan alarm yang tidak serius / main-main, secara otomatis sistem akan mencatat sampai 3 (tiga) kali panggilan selanjutnya nomor HP yang bersangkutan di blacklist, oleh karena itu petugas tetap merespons secara prosedural setiap adanya panggilan alarm;
- operator MCC wajib mencatat aktivitas MCC di dalam buku mutasi, untuk diketahui piket operator berikutnya dan pendataan mingguan maupun bulanan;
- operator MCC wajib mencatat penerimaan dan pelimpahan atas laporan yang diterima di dalam buku Penerimaan / Pelimpahan Laporan
- jika ada permintaan bantuan Polisi dari masyarakat, maka dalam waktu 10 menit, petugas Polri harus sudah tiba di lokasi untuk melakukan tindakan Kepolisian yang diperlukan.

### Tindak lanjut.

- penanganan lebih lanjut setelah petugas Polri datang di TKP, disesuaikan dengan jenis

- permasalahan yang terjadi diteruskan kepada piket / pembina fungsi terkait;
- tindak lanjut yang bersifat informatif dan apresiasif dapat langsung direspons oleh petugas MCC dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan Pa Siaga atau fungsi terkait;
  - tindak lanjut yang bersifat statement pimpinan, segera diteruskan kepada pimpinan secara langsung dengan sarana komunikasi yang dimiliki;
  - tindak lanjut yang bersifat tindakan operasional fungsi segera diteruskan kepada piket fungsi atau pembina fungsi terkait tingkat Polres atau Polsek jajaran sesuai lokasi maupun jenis dan sifatnya;
  - tindak lanjut yang memerlukan keterlibatan instansi samping di luar Polri, segera dikoordinasikan dengan instansi terkait melalui Pa Siaga atau pembina fungsi tingkat Polres secara berjenjang sesuai sifat dari permasalahan yang dihadapi.

File Pendukung : [SOP-PANIC\\_BUTTON.jpg](#)

### **Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?**

Pertama kali Kapolres Malang Kota AKBP Singgamata, S.I.K., M.H. menggagas program aplikasi *panic button on hand* yang diceritakan terinspirasi dari perkataan putri kandungnya, respons positif pertama datang dari redaktur situs berita online *MalangVoice.com* yang bersedia membantu mewujudkan gagasan tersebut, selanjutnya rancangan detail secara teknis melibatkan tiga mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (Fikom) Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur yaitu Khusnul Aidil Santoso (angkatan 2011), Arik Achmad Effendi (2010), dan M Rosyid Ridho (2012), hingga terbuat suatu program aplikasi *Panic Button* tersebut. Jerih payah mereka bertiga mendapat apresiasi dari Rektor Universitas Brawijaya maupun Kapolri ketika hadir di kota Malang bertindak sebagai dosen tamu di perguruan tinggi negeri terkemuka di kota Malang tersebut.

Keterlibatan elemen masyarakat dalam pembuatan program aplikasi Panic Button menjadi nilai tambah implementasi program tersebut langsung dapat diterima oleh stakeholder karena disamping aplikasi yang sudah tersedia di HP *Android* masing masing juga mereka merasa memiliki bahwa program tersebut adalah berasal dari masyarakat dan untuk masyarakat sendiri.

Semangat kemitraan tersebut juga dirasakan saat *launching* program Panic Button pada tanggal 16 Oktober 2015 Pukul 19.00 s/d 21.00 WIB di Gedung Pertemuan Hotel Savana yang diprakarsai oleh Walikota Malang H. Moch Anton dengan menghadirkan seluruh unsur Muspida Kota Malang sampai para Ketua RT dan Ketua RW se kota Malang sehingga sudah dapat dipastikan bahwa program aplikasi Panic Button telah sampai ke tingkat RT di kota Malang.

### **Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?**

Keuntungan yang dimiliki Polres Malang Kota ketika akan menggulirkan program Aplikasi *Panic Button* adalah telah memiliki sarana prasarana /peralatan komunikasi dan informasi yang telah mengakomodasi teknologi terbaru sebagai fasilitas K3I (Komunikasi, Koordinasi, Komando, dan pengendalian serta Informasi) Polres Malang Kota sejak tahun 2012 yang di

bangun pada era Kapolres AKBP Teddy Minahasa, S.H., S.I.K demikian pula dalam hal pembuatan Aplikasi juga memanfaatkan potensi yang dimiliki Kota Malang sebagai Kota Pendidikan terutama para Mahasiswa dan kalangan media online secara kemitraan.

Dari aspek anggaran, biaya untuk membangun program *panic button on hand* ini relatif tidak ada karena semua fasilitas sudah tersedia kecuali program aplikasi yang memang dibuat oleh 3 mahasiswa UB dan sosialisasi yang digelar memanfaatkan berbagai media menyatu dengan dukungan anggaran rutin fungsi Kepolisian, demikian pula untuk maintenance peralatan didukung anggaran pemeliharaan rutin. Sedangkan biaya tagihan rutin speedy disediakan oleh rekanan yang memiliki MoU dengan Polres Malang Kota.

Dukungan anggaran rutin dari DIPA Polres Malang Kota setiap tahun adalah biaya operasionalisasi Panic Button yang telah dialokasikan di masing-masing Subsatker jajaran Polres Malang Kota antara lain meliputi pemenuhan kebutuhan konsumsi bagi petugas operator MCC dan piket fungsi lainnya yang bertugas setiap hari 1X24 jam mulai dari piket SPKT, Reskrim, Intelkam, Resnarkoba, Lalu Lintas tingkat Polres dan Polsek jajaran. Demikian pula bagi anggota yang bertugas di lapangan secara sinergis melaksanakan tugas sesuai tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi) masing-masing berkolaborasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat telah dibekali dengan uang saku dan uang makan serta sarana kontak.

Operasionalisasi program *Panic Button on Hand* telah mempedomani SOP Nomor : SOP/4/X/2015 tanggal 15 Oktober 2015 tentang Mekanisme Pelayanan Masyarakat Melalui *Panic Button on Hand* Polres Malang Kota, didalamnya telah diatur "siapa, berbuat apa dan bertanggungjawab kepada siapa" sebagai pegangan bagi setiap pejabat terkait maupun anggota pelaksana di lapangan. Sedangkan untuk tidak lanjut penanganan apabila terjadi suatu tidak pidana menggunakan prosedur standar dari masing-masing fungsi terkait.

### **Apa saja keluaran(output) yang paling berhasil?**

Program aplikasi *Panic Button on Hand* menyediakan 5 (lima) jenis pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan yakni:

#### **1. Penerimaan laporan masyarakat.**

Sebagaimana yang tercatat dalam buku mutasi piket MCC, dalam waktu 90 hari terakhir masyarakat yang melapor melalui fasilitas Panic Button sebanyak 115 kali meliputi berbagai gangguan Kamtibmas yang mereka alami, selanjutnya ditindaklanjuti sesuai dengan bobot, jenis, dan sifat kasus yang dihadapi oleh fungsi Reskrim tingkat Polres maupun Polsek serta instansi terkait. Fasilitas pelayanan *on line* ini merupakan alternatif lain dari teknis penerimaan laporan masyarakat yang disediakan Polres Malang Kota, memudahkan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan awal apabila belum bisa datang langsung ke kantor Polres Malang Kota maupun Polsek jajaran.

#### **2. Penerimaan kritik dan saran**



Wujud Polres Malang Kota membuka diri dalam menerima kritik dan saran dari masyarakat selaku *Stakeholder* dilakukan melalui berbagai media, tidak terkecuali dalam aplikasi *Panic Button* yang telah menampung sebanyak 149 orang dalam waktu 90 hari terakhir memberikan kritik dan saran demi kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan Polri di Polres Malang Kota. Pada umumnya kritik dan saran yang disampaikan masih positif dan menyampaikan harapan besar kepada Polres Malang Kota untuk senantiasa berbenah diri sebagai instansi publik yang tentunya harus berpihak kepada masyarakatnya.

### **3. Pelayanan masyarakat**

Dalam wadah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Malang Kota terdapat berbagai jenis pelayanan masyarakat mulai dari penerimaan pengaduan masyarakat yang mengalami atau melihat adanya tindak pidana, penerbitan surat keterangan kehilangan, pelayanan SKCK *online*, pelayanan sidik jari, dan pelayanan pengaduan masyarakat atas perilaku anggota Polri oleh Sipropam. Penataan ruang dan sarana prasarana pelayanan terpadu telah representatif terletak di lokasi yang mudah dicari masyarakat yang membutuhkan ketika masuk kantor Polres Malang Kota berdampingan dengan ruang MCC telah terpasang papan nama SPKT dan MCC.

### **4. Media Informasi Publik**

Aplikasi Panic Button on Hand terhubung dengan media on line yang ada apabila ingin mendapatkan informasi publik di Polres Malang Kota dan jajarannya.

### **5. PANIC BUTTON**

Tombol **HELP** yang terdapat di bagian bawah dari layar monitor HP yang menjadi icon aplikasi ini, terdata secara riil baru 269 orang (8%) yang memanfaatkan fasilitas *panic button* dari 3.432 orang pengunduh aplikasi dalam waktu 90 hari. Animo masyarakat cukup besar namun belum termanfaatkan dengan optimal.

### **Sistem apa saja yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan?**

Pengawasan dan pengendalian pelaksanaan piket MCC oleh anggota Polri/PNS dari fungsi terkait sehari-hari oleh Pa Siaga, Pawas Mako dan Ka SPKT Polres, dalam pelaksanaannya di bawah koordinasi Kabagops Polres Malang Kota (sehari-hari dikendalikan Kasubbagdalops Bagops), sedangkan secara struktural peran pengawasan diemban Kasiwas dan Kasipropam, hasilnya dilaporkan kepada Kapolres/Wakapolres Malang Kota. Kendala utama yang selalu harus diawasi adalah terkait dengan quick respons petugas dalam menindaklanjuti panggilan panic button karena dihadapkan pada rutinitas dan tingginya intensitas kegiatan operasional di kota Malang, dimungkinkan mengalami degradasi mental akibat motivasi melemah.

Untuk mengantisipasi hal tersebut diperlukan campur tangan dan kepedulian setiap pimpinan kesatuan yang ada di Polres Malang Kota dan Polsek jajaran terhadap petugas yang bertindak sebagai operator MCC. Upaya antisipatif dilakukan dengan melakukan rolling setiap bulan bagi anggota yang bertugas sebagai operator MCC, masing-masing Kasatfung

bertanggungjawab terhadap keberadaan dan kondisi anggotanya yang bertugas sebagai operator MCC.

### **Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?**

Kendala utama adalah terkait dengan *quick respons* petugas dalam menindaklanjuti panggilan panic button karena dihadapkan pada rutinitas dan tingginya intensitas kegiatan operasional di kota Malang, dimungkinkan mengalami degradasi mental akibat motivasi melemah. Disisi lain dukungan hak bagi anggota yang bertugas secara normatif hanya berupa penyediaan konsumsi jaga piket yang diberikan 2 kali sehari sedangkan anggota tersebut tidak dapat meninggalkan ruang piket kecuali untuk hal-hal yang bersifat urgent.

Untuk mengantisipasi hal tersebut diperlukan campur tangan dan kepedulian setiap pimpinan kesatuan yang ada di Polres Malang Kota dan Polsek jajaran terhadap petugas yang bertindak sebagai operator MCC. Perlu diusulkan kepada kesatuan atas tentang dukungan insentif / honor bagi petugas operator yang harus mengawaki suatu peralatan dimana orang lain karena tidak memiliki ketrampilan tidak mampu melakukannya. Selain itu bagi petugas di lapangan yang karena sifat tugasnya memiliki resiko yang besar mengancam jiwanya perlu adanya penyesuaian tunjangan kinerja berbeda dengan tugas fungsi lain.

## **Dampak dan Keberlanjutan**

### **Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inisiatif ini?**

Respons dan animo masyarakat selama 90 hari sejak tanggal 16 Oktober 2015 s.d 14 Januari 2016:

Laporan	: 115 Kali
Kritik-Saran	: 149 Kali
PANIC BUTTON	: 269 Kali
Pengunduh	: 3.432 Orang.

Manfaat utama *Panic Button on hand* adalah berupaya memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Polisi pada saat membutuhkan lebih-lebih pada kondisi darurat, karenanya walaupun dilihat secara riil baru 269 orang (8%) yang memanfaatkan fasilitas panic button dari 3.432 orang pengunduh aplikasi dalam waktu 90 hari dan setelah dikonfirmasi petugas operator langsung mendapat feedback bahwa mereka hanya mengucapkan selamat dan ingin mengecek kebenaran Panic Button sedangkan situasi di lokasi tersebut dinyatakan AMAN oleh pelapor, kondisi ini menunjukkan tingkat keamanan di kota Malang relatif masih terkendali.

Konsistensi yang harus tetap terjaga adalah pada respons petugas operator dan petugas piket yang menindaklanjuti panggilan *panic button* tersebut, karena image masyarakat akan terbentuk secara evolusif seiring dengan berjalannya waktu sampai masyarakat mulai merasakan manfaat adanya program *panic button* dan *quick respons* dari petugas yang datang di lokasi yang membutuhkan.

### **Apakah inisiatif ini berkelanjutan dan direplikasi?**

Program *panic button on hand* yang digulirkan Polres Malang Kota dilandasi oleh kesadaran bahwa memang adanya Polisi adalah memberi pelayanan kepada masyarakat, apapun program inovatif yang digulirkan selalu berawal dari semangat ingin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat selaku stakeholders, namun apabila masih bersifat sektoral, lokal dan kedaerahan dengan berjalannya waktu sudah barang tentu akan mengalami penurunan apabila tidak *disupport* dari kesatuan atas dan tidak dijadikan sebagai suatu system baku berstandar nasional yang memiliki payung hukum.

Demikian pula dengan program *panic button on hand* juga memiliki impian untuk mendapat perlakuan yang sama dengan program-program unggulan yang telah bergulir sebelumnya sebagai upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat berstandar nasional.

### **Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?**

Berkaca pada program Polmas yang telah digulirkan pimpinan Polri era Jenderal Polisi Drs. Soetanto yang telah mendapat legalitas dalam bentuk Peraturan Kapolri (Perkap) nomor 7 tahun 2008 dan tercatat dalam Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 60 sehingga program Polmas tersebut dapat diimplementasikan dan menyatu sebagai bagian dari kinerja fungsi teknis Pembinaan Masyarakat (Binmas) yang didukung anggaran resmi dari pemerintah, walau pejabat Kapolri sudah berganti namun program tersebut tetap bergulir.

Demikian pula dengan program *panic button on hand* juga memiliki impian untuk mendapat perlakuan yang sama dengan program-program unggulan yang telah bergulir sebelumnya sebagai upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Polri kepada masyarakat berstandar nasional.