

# EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESOR GRESIK

**Satria Budi Setiawan**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[Satria.brs68@gmail.com](mailto:Satria.brs68@gmail.com)

**Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[prabawatiindah@yahoo.co.id](mailto:prabawatiindah@yahoo.co.id)

## Abstrak

Kepolisian Republik Indonesia mewujudkan visi terpecah dari Kapolri yaitu, membuat sebuah strategi 8-10-11, yakni 8 misi, 10 program, dan 11 komitmen. Salah satu program yang menarik pada program ke dua yakni Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi. Salah satunya di Polres Gresik, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dan melindungi rakyat dari kriminalitas dengan meluncurkan aplikasi bernama *Go Sigap*. Dengan *Go Sigap* masyarakat bisa mengadu, melapor, mengurus SKCK dan SIM. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif Fokus dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi dari efektivitas suatu program berdasarkan Budiani (2007:53) ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan aplikasi *Go Sigap* di Kepolisian Resort (Polres) Gresik belum berjalan secara efektif, karena ada beberapa indikator yang belum berjalan seperti sosialisasi program dimana masyarakat Gresik banyak yang belum pernah mendapat sosialisasi dari Polres Gresik. Selanjutnya pemantauan program yakni belum ada pemantauan khusus dari Polres Gresik mengenai aplikasi tersebut, hanya dilakukan pembaruan dan waktu yang dibutuhkan cukup lama yaitu enam bulan terhitung mulai bulan November 2018 sampai April 2019. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar pihak Polres lebih gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat Gresik mengenai aplikasi *Go Sigap*, berikutnya yaitu untuk pembaruan aplikasi diharapkan waktu yang di butuhkan lebih cepat supaya masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut kembali dalam hal pelaporan kriminalitas maupun pengurusan SIM dan SKCK.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Go Sigap**

## Abstract

The National Police of the Republic of Indonesia realize the trusted vision of the National Police Chief, namely making a 8-10-11 strategy, namely 8 missions, 10 programs, and 11 commitments. One interesting program in the second program is Improving public services that are easier for the community and based on information technology. One of them at Gresik Police Station, aims to improve Information Technology-based services and protect people from crime by launching an application called *Go Sigap*. By Going Public, people can complain, report, take care of SKCK and SIM. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The focus of this research is the factors that influence the effectiveness of a program based on Budiani (2007: 53) the accuracy of program targets, program socialization, program objectives, and program monitoring. Data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data presentation, verification and conclusions. The results showed that the effectiveness of the *Go Sigap* application at the Gresik Resort Police (Polres) had not been effective, because there were several indicators that had not yet been implemented such as program socialization where many Gresik communities had never received socialization from Gresik Police. Furthermore, monitoring the program is that there is no special monitoring from Gresik Police regarding the application, only renewal is done and the time needed is quite long, which is six months starting from November 2018 to April 2019. Therefore, the researcher advises the Polres to intensify socialization to the Gresik community regarding the *Go Sigap* application, the next is for application updates, it is expected that the time needed is faster so that people can use the application again in terms of criminal reporting and SIM and SKCK management.

**Keywords: Effectiveness, Serving, Go Sigap.**

## Pendahuluan

Kriminalitas merupakan segala macam bentuk tindakan dan perbuatan yang merugikan secara ekonomis dan psikologis yang melanggar hukum yang berlaku dalam negara Indonesia serta norma-norma sosial dan agama. Menurut Dr. J.E. Sahetapy dan B. Mardjono Reksodipuro (2010:134).

**Grafik 1.1**  
**Jumlah Kejahatan di Indonesia**



Sumber; Badan Statistik Kriminal Tahun 2017

Grafik di atas menjelaskan bahwa jumlah kejahatan di tiap daerah berbeda jumlah tingkat kejahatannya dan dapat dijelaskan bahwa kejahatan di wilayah Indonesia sangat tinggi, oleh sebab itu Kepolisian Republik Indonesia dituntut lebih agar dapat mengamankan kejahatan di Indonesia. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian Indonesia adalah salah satu fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan perkembangan iptek, Kepolisian di Indonesia banyak membuat inovasi apalagi semenjak pelantikan Jendral Polisi Tito Karnavian sebagai Kepala Polisi Republik Indonesia (Kapolri) sejak tanggal 14 Juli 2016. Kapolri seperti membawa perubahan besar melalui berbagai program yang Profesional, Modern, dan Terpercaya. Usaha tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mewujudkan visi terpercaya Kapolri telah membuat sebuah strategi 8-10-11, yakni 8 misi, 10 program, dan 11 komitmen. Salah satu program yang menarik pada program ke dua yakni "Peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis teknologi informasi". Instruksi Kapolri dalam Program Promoter dengan prioritas teknologi informasi tentunya berpengaruh pada satuan

kewilayahan dibawah naungan Polri. Satuan kewilayahan (Satwil) Polri terbagi ke dalam Kepolisian Daerah (Polda) yang tersebar di 32 Provinsi dan Kepolisian Resort (Polres) di 400an satuan. Masing-masing mempunyai kondisi geososial yang luas dan berbeda. Salah satu satwil Polri pada tingkat provinsi adalah Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Polda Jawa Timur mewujudkan Program Promoter Kapolri dengan meluncurkan terobosan di bidang pelayanan yang inovatif melalui teknologi modern. Peluncuran inovasi dari tujuh Polres di Jawa Timur salah satunya adalah milik Polres Gresik, yaitu aplikasi perangkat mobile *Go Sigap* yang diresmikan pada tanggal 06 Oktober 2016 dan ada beberapa inovasi yang diluncurkan Polres di Jawa Timur lainnya selain *Go sigap* dan beberapa inovasi tersebut memiliki kesamaan antara lain Polres Sidoarjo membuat layanan publik *SKCK Online* dan *SKCK keliling Online*; Polres Jember membuat *We Are Ready (WAR)* kentongan *Online* berbasis Android; Polresta Malang membuat *Panic Button On Hand* Aplikasi pelaporan tindak kriminalitas berbasis Android; Polres Lamongan membuat Sistem Operasional Terpadu *Online* (Soto Lamongan).

Aplikasi *Go Sigap* adalah aplikasi berbasis *online* dengan melibatkan multi instansi dimana secara spesifik dibuat dengan tujuan untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, efisien, dan respon lebih cepat. Garis besar *Go Sigap* ini adalah aplikasi dari Polri ke masyarakat, Polri ke Polri, Polri ke mitra Polri (Pemadam Kebakaran, Ambulance Rumah Sakit, Satuan Pengamanan, Basarnas, PLN, dan lain sebagainya) yang berfungsi untuk meningkatkan layanan kepolisian dengan menghadirkan polisi ditengah masyarakat berbasis Teknologi Informasi. Aplikasi tersebut telah terintegrasi dengan sistem kepolisian sesuai standar prosedur yang berlaku, aplikasi ini memudahkan pelayanan polisi seperti bantuan darurat / *panic button*, Informasi dini, Berita Nasional, Pengaduan Online, Pengajuan SIM baru atau perpanjangan, Pengajuan SKCK baru atau perpanjangan, maupun laporan kejadian tindak kriminal.

Selain mendulang keberhasilan tersebut Fitur di dalam aplikasi *Go Sigap* tidak sedikit ada fitur pengaduan, berita nasional, daftar pencarian orang hilang, pembuatan SKCK baru maupun mengurus kehilangan, pembuatan SIM baru atau mengurus kehilangan dan masih banyak lainnya. tingkat kriminalitas di Gresik masih tinggi selain itu masyarakat Gresik masih banyak yang suka mengadu langsung ke SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). Aplikasi *Go Sigap* sudah terbilang cukup

lama hampir 2 Tahun berjalan sehingga masalah yang timbul adalah masih minim dan kurangnya sosialisasi aplikasi tersebut khususnya kepada warga Gresik apalagi masyarakat yang kurang tahu tentang teknologi. Tidak hanya itu pelaksanaan *Go Sigap* juga masih terkendala pada minimnya minat masyarakat menggunakan aplikasi tersebut dalam hal pelaporan kurangnya sosialisasi juga menjadi faktor keberhasilan untuk mencapai tujuan utama program tersebut karena sosialisasi adalah cara paling efektif dan efisien untuk memperkenalkan program tersebut kepada masyarakat. Disisi lain, jumlah penduduk Kabupaten Gresik yang mengunduh aplikasi *Go Sigap* kurang lebih hanya 0,21%, penghitungan dilakukan dengan membandingkan jumlah penduduk Kabupaten Gresik dengan jumlah penduduk yang mendownload aplikasi *Go Sigap*, berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang di upload di *website* resmi Pemerintah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Gresik pada tahun 2016 sebanyak 1.310.439 jiwa.

Berdasarkan fakta-fakta yang diungkapkan di atas tampaknya masih ada kesenjangan antara tujuan ideal Efektivitas program *Go Sigap* di lapangan. Untuk mengetahui gambaran lengkap pelaksanaan tersebut, peneliti menilai bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Efektivitas program *Go Sigap* dalam memberikan pelayanan lapor *online* kepada masyarakat. Oleh karena itu, maka peneliti tertarik mengambil judul “EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI *GO SIGAP* DI KEPOLISIAN RESORT (POLRES) GRESIK”. Untuk menganalisis efektivitas program pengaduan *online Go Sigap* di Polres Gresik teori yang dijadikan rujukan adalah teori efektivitas program menurut Subagyo dalam Budiani (2007:53), dalam teori ini didasari oleh beberapa indikator yaitu ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori efektifitas menurut Budiani yang meliputi empat indikator yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Teknik analisis data menggunakan Miles and Huberman 1984 (dalam Sugiyono, 2015:337) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis efektivitas pelaksanaan aplikasi *Go Sigap* di Kepolisian Resort (Polres) Gresik menggunakan teori Budiani (2007:63) yang meliputi empat indikator yaitu ketepatan sasaran

program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### **1. Ketepatan sasaran program**

Ketepatan sasaran program merupakan unsur pertama sebuah kebijakan bisa dikatakan efektif, yakni dengan melihat apakah sudah tepat atau tidak program yang diluncurkan disasarkan kepada siapa pengguna program tersebut. Sasaran program dalam sebuah kebijakan biasanya ditepatkan kepada masyarakat karena masyarakat peran utama dalam menjalankan program tersebut. Tanpa ada masyarakat sebuah program yang diluncurkan tidak akan berjalan. Adapun sasaran program *Go Sigap* yang di luncurkan Polres Gresik adalah masyarakat asli Gresik. Selain masyarakat Gresik tidak bisa melapor atau mengadu menggunakan *Go Sigap*. Sebenarnya bisa untuk mengadu tetapi pihak Polres Gresik tidak akan menangani karena yang difokuskan hanya berdasarkan KTP dan user warga Gresik, selain warga Gresik tetap akan direspon oleh operator *Go Sigap* dengan memberi arahan terhadap kasus yang dihadapi melalui fitur chat *online* yang ada pada fitur aplikasi *Go Sigap* sendiri.

Jika sasaran tersebut yang ditetapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut, jika masyarakat Gresik tidak mendukung dan berpartisipasi dalam program *Go sigap* maka tujuan dari *Go Sigap* tidak akan tercapai karena aplikasi tersebut disasarkan kepada masyarakat Gresik yang ingin mengadu atau mengurus SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan SIM (Surat Izin Mengemudi).

Sementara itu ukuran ketepatan sasaran *Go Sigap* dapat dilihat dari antusiasme masyarakat Gresik yang sudah mendownload aplikasi *Go Sigap* tersebut dan menggunakan fitur-fitur didalamnya seperti fitur berita *online*, pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) baru atau perpanjangan, pembuatan SIM baru bisa juga fitur chat yakni sharing dengan operator *Go Sigap* mengenai masalah yang di alami. Dibuktikan dengan masyarakat pengguna yang masih aktif banyak mengatakan bahwa program ini sudah tepat sasaran tinggal masyarakatnya yang harus lebih bijaksana dan mau menggunakan aplikasi tersebut meskipun kegunaannya bukan setiap hari.

Dengan demikian ketepatan sasaran program *Go Sigap* sudah tepat sasaran ditujukan kepada masyarakat Gresik meskipun masyarakat luar Gresik juga bisa mengunduh dan mengaksesnya. Dengan bukti hasil temuan di lapangan bahwa sasaran *Go Sigap* tersebut ditujukan kepada masyarakat Gresik dengan pendaftar

menggunakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) asli warga Gresik.

## 2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program, sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengerti apa yang diinginkan pemerintah pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya

Pengetahuan yang dimaksudkan adalah mengenai cara pengoprasian aplikasi, cara melapor, dan tata cara pengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) atau SIM (Surat Izin Mengemudi). Kemudian target dari sasaran program tersebut faham tentang program yang diluncurkan.

Polres Gresik dalam memperkenalkan program *Go Sigap* kepada masyarakat tentu melalui sosialisasi, sosialisasi dipilih dikarenakan mempermudah masyarakat untuk memahami tentang aplikasi *Go Sigap* ini karena dapat bertatap muka dan dengan mudah menjelaskan fungsi berbagai fitur *Go Sigap*. Dalam melakukan sosialisasi tidak bisa hanya dilakukan sekali saja dibuktikan dari hasil penemuan dilapangan bahwa sosialisasi yang dilakukan hanya sekali saja, karena masyarakat ingin Polisi hadir langsung di tengah-tengah mereka memberikan pengarah dan fungsi serta tujuan yang jelas dari program *Go Sigap* ini agar masyarakat mau mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut.

Sementara itu dalam hasil penelitian di lapangan bahwa masyarakat belum mendapat sosialisasi program *Go Sigap* secara langsung yakni seperti apa yang dijelaskan oleh operator *Go Sigap* bahwa sosialisasi dilakukan melalui Babinkamtibmas sebagai pemberi sosialisasi kepada masyarakat selain itu menurut penjelasan operator *Go Sigap* mengatakan bahwa sosialisasi yang dilakkan ini terkadang dijadwalkan seminggu sekali atau bisa sebulan difokuskan untuk kegiatan sosialisasi, tetapi kebanyakan dari masyarakat dapat mengetahui aplikasi *Go Sigap* dari media *online* maupun cetak seperti adanya stiker dan banner bukan dari sosialisasi seperti yang dijelaskan oleh operator *Go Sigap*.

Dari hasil tSemuan dilapangan pada indikator Sosialisasi program dirasa masih kurang maksimal karena masyarakat masih mengeluhkan belum adanya sosialisasi di daerah mereka dan kebanyakan masyarakat hanya mengetahui dari mulut kemulut dan berita *Online* saja jika masyarakat yang gptek maka tidak mengetahui aplikasi tersebut karena jarang membuka media sosial dan berita-berita *online*.

## 3. Tujuan Program

Tujuan merupakan kunci untuk menentukan atau merumuskan apa yang akan dikerjakan, ketika pekerjaan itu harus dilaksanakan dan disertai pula dengan jaringan politik, prosedur, anggaran serta penentuan program Dalam program *Go Sigap* telah dijelaskan dalam landasan hukum yaitu SOP (Standart Operasional Prosedur) bahwa memiliki tujuan memberikan standart pelayanan agar tugas yang dilaksanakan Polri guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat berbasis modernisasi IT dapat terlaksana dengan baik dalam rangka meningkatkan stabilitas keamanan di wilayah hukum Polres Gresik. Sedangkan tujuan *Go Sigap* adalah untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, lebih efisien, dan respon cepat. Sementara itu ukuran keberhasilan program *Go Sigap* adalah ketika masyarakat Gresik sudah mengerti apa itu *Go Sigap* dan banyak masyarakat Gresik yang sudah menggunakan dalam hal bukan hanya melapor dan mengurus surat-surat penting bisa juga sekedar melihat berita-berita *online* atau mengunduh aplikasi tersebut serta telah mendaftar menggunakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) asli warga Gresik. Sebenarnya masyarakat Gresik banyak belum tahu dari program *Go Sigap* yang diluncurkan oleh Polres Gresik ini hal tersebut dapat dilihat dari data user nya saja kurang lebih hanya 6000an sedangkan masyarakat Gresik sebanyak 1.310.439 jiwa ditahun 2016 jumlah tersebut didapat dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik.

Akan tetapi dari hasil penemuan dilapangan sebagean pengguna aplikasi *Go Sigap* ini sudah faham dan mengerti mengenai tujuan dari aplikasi *Go Sigap* ini karena didalam aplikasi *Go Sigap* telah banyak fitur-fitur tentang pelayanan berupa pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) baru atau perpanjangan, pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) baru atau kehilangan dan fitur pengaduan seperti tombol *Panic Buton..* Dalam pelaksanaan program *Go Sigap* di Polres Gresik sudah bagus dibuktikan dilapangan para user *Go Sigap* sudah faham tujuan dari Polres Gresik meluncurkan aplikasi ini sehingga tujuan di *Go Sigap* ini bisa tercapai meskipun beberapa masyarakat ada yang belum faham.

## 4. Pemantauan Program

Pemantauan meliputi tindakan mengecek dan membandingkan hasil yang dicapai, apabila tindakan yang dilakukan menyimpang dari standar yang ditentukan maka ada penanganan khusus untuk memperbaikinya seperti yang dijelaskan Wirawan (2012:64). Pemantauan atau *Monitoring*

adalah suatu proses pengumpulan dan menganalisis informasi dari penerapan suatu program termasuk mengecek secara reguler untuk melihat apakah kegiatan atau program itu berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang dilihat atau ditemui dapat diatasi

Pemantauan program yang dilaksanakan Polres Gresik adalah pihak Polres Gresik telah melakukan pembaruan pada aplikasi *Go Sigap* pembaruan yang dimaksudkan disini adalah pembaruan fitur-fitur didalamnya dan tampilan aplikasinya selain itu servernya juga mengalami pembaruan agar tidak ada kendala saat masyarakat mengadu atau melapor. Untuk saat ini masih tahap perbaikan selama 6 bulan kedepan mulai bulan November 2018 sampai perkiraan bulan April 2019 sehingga setelah perbaikan aplikasi tersebut diharapkan dapat menunjang fasilitas dalam aplikasi tersebut dan menutupi kekurangan dari aplikasi tersebut sebelumnya jika itu memang ada menurut masyarakat pengguna aplikasi *Go Sigap*.

Memang dari hasil peneliti dilapangan banyak masyarakat yang belum tahu kegiatan pemantauan yang dilakukan seperti apa oleh pihak Polres Gresik ke masyarakat, selain itu dari hasil dilapangan peneliti belum menemukan masyarakat yang mengeluhkan atau mengalami masalah pada aplikasi *Go sigap* yang digunakan sehingga sebenarnya aplikasi tersebut memang sudah bagus dan apabila Polres melakukan pemantauan dengan melakukan pembaruan aplikasi maka hal tersebut sangat baik

Pemantauan di lingkup internal telah terlaksana dengan baik sampai melakukan pembaruan dan perubahan isi di dalam fitur *Go Sigap* sehingga kedepanya masyarakat lebih muda dalam mengakses dan melapor menggunakan aplikasi *Go Sigap* tanpa ada kendala. Sehingga nantinya tujuan dari program *Go Sigap* yang meningkatkan pelayanan berbasis teknologi dan melindungi masyarakat dari tindak kriminalitas dapat tercapai dengan baik.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan aplikasi *Go Sigap* di Kepolisian Resor (Polres) Gresik dapat dikatakan sudah berjalan baik, namun pada beberapa indikator masih ditemui penghambat dari keberhasilan program tersebut yaitu

Ketepatan sasaran program Dalam penelitian kali ini peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan sasaran program ditujukan kepada masyarakat Gresik dibuktikan dari hasil penelitian dilapangan berupa wawancara dengan Kasubag Humas Polres Gresik

mengatakan bahwa aplikasi *Go Sigap* diperuntukan untuk masyarakat Gresik yang fungsinya untuk meningkatkan pelayanan berupa pengaduan ataupun pengurusan surat-surat SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) baru atau perpanjangan dan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi). Aplikasi ini di tujukan untuk masyarakat Gresik apabila selain masyarakat Gresik tidak bisa melapor hanya saja dapat mengakse.

indikator sosialisasi dira masyarakat belum pernah mendapat sosialisasi sama sekali hanya mengetahui *Go Sigap* dari berita *online* dan beberapa media cetak. Tetapi masarakat menginginkan Polisi datang langsung untuk menjelaskan apa itu aplikasi *Go Sigap*.

tujuan program *Go Sigap* adalah untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, lebih efisien, dan respon cepat. dari hasil penelitian dilapangan ketika tujuan program berhasil dikatakan efektif adalah masyarakat sudah banyak yang mengerti tujuan dari aplikasi *Go Sigap* dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat Gresik bahwa masyarakat pengguna sudah faham tujuan *Go Sigap* yaitu untuk melindungi masyarakat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Gresik berbasis teknologi dan informasi. Sama halnya dengan isi UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

pemantauan program dari pihak Polres Gresik selalu memantau tetapi di kantor Polres, dalam pemantaunya saat ini pihak Polres Gresik telah memperbaiki dan memperbarui sistem aplikasi *Go Sigap* dan selama 6 bulan kedepan masih tidak bisa di akses. Sedangkan menurut masyarakat pemantauan yang dilakukan pihak Polres Gresik belum pernah ke lapangan karena masyarakat juga ingin memberikan saran tentang kendala dari penggunaan aplikasi *Go Sigap*. Maka dari itu dalam indikator pemantauan program dirasa kurang maksimal dan belum efektif dibuktikan dari hasil penelitian di lapangan masyarakat masih belum faham tentang pemanataan yang dilakukan pihak Polres Gresik

### **Saran**

Berdasarkan simpulan mengenai efektivitas program pengaduan *online Go Sigap* di Kepolisian Resort (Polres) Gresik maka di berikan beberapa saran sehingga diharapkan menjadi alternatif dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan Program *Go Sigap* di waktu yang akan datang, adapun beberapa saran adalah sebagai berikut

1. Sebaiknya Polres Gresik sering melakukan Sosialisasi ke tiap-tiap daerah di Gresik agar program *Go Sigap* dapat diketahui masyarakat

Gresik bukan hanya melalui media sosial karena tidak semua orang selalu mengakses media *online*, karena sosialisasi merupakan indikator yang sangat urgent dengan sosialisasi secara langsung maka masyarakat bisa lebih faham. Seperti datang ke daerah-daerah terpelosok di Gresik kemudian bekerja sama dengan tiap-tiap Polsek

2. Pemantauan program yang telah dilakukan Polres Gresik memang sudah baik seperti melakukan pembaruan aplikasi *Go Sigap*, tetapi proses pembaruan tersebut masih membutuhkan waktu yang lama yaitu enam bulanan mulai dari bulan November 2018 sampai April 2019, diharapkan Polres Gresik dapat mempercepat waktu pembaruan aplikasi tersebut guna apabila ada masyarakat yang ingin melapor *online* atau mengurus SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) ataupun pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) tidak ada kendala apapun.

#### **Ucapan Terimakasih**

Peneliti mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurna inidiantaranya:

1. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing
2. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A selaku dosen penguji.
3. M. Farid Ma'arif, S.Sos., M.AP yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti
4. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiani, Ni Wayan. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT*. Volume 2 No. 1
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- J.E. Sahetapy dan B. Mardjono Reksodiputro, *Paradoks dalam Kriminologi*, Rajawali, Jakarta, 1982
- [Kriminalitas\(https://BadanStatistikKriminal2017.\)](https://BadanStatistikKriminal2017.) diakses pada 07 April 2018.
- Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Pasal 13 UU No.2/2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Sugiyono, 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- SOP (Standart Operasional Prosedur) diakses pada (<https://PolresGresik.id/>)
- UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
- Wirawan. (2012). *EVALUASI: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Perdesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Teks*. Jakarta: Rajawali Pers