

**EFEKTIVITAS PROGRAM
INTEGRATED QUICK RESPONS (IQR)
DI POLRESTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**LATIFAH
1301938/2013**

**ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Program *Integrated Quick Respons* di
Polresta Padang

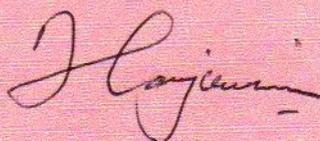
Nama : Latifah
NIM/TM : 1301938/2013
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Februari 2020

Pembimbing I

Disetujui oleh,

Pembimbing II



Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP.196306171989031003



Zikri Alhadi, S.IP., M.A
NIP.198406062008121003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

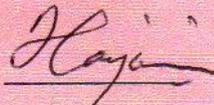
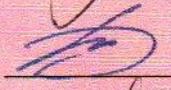
Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
Pada Hari Selasa, 21 Januari 2020 Jam 11.00 WIB-12.00 WIB

Efektivitas Program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang

Nama : Latifah
NIM/TM : 1301938/2013
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Februari 2020

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	1. 
Sekretaris	Zikri Alhadi, S.IP., M.A	2. 
Anggota	Drs.M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D	3. 
Anggota	Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D	4. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP


Dr.Siti Fatimah,M.Pd.,M.Hum
NIP:19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Latifah
NIM/TM : 1301938/2013
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Efektivitas Program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 06 Februari 2020

Saya yang menyatakan,



Latifah

2013/1301938

ABSTRAK

LATIFAH: NIM 1301938/2013 Efektivitas Program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan (1) efektivitas program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang. (2) bentuk-bentuk laporan masyarakat melalui program *Integrated Quick Respons*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive Sampling, yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Data ini penulis kumpulkan dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dengan menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan. Teknik menguji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang dapat dikatakan belum efektif dikarenakan belum dapat memenuhi kriteria dari efektivitas program pemerintah diantaranya dilihat dari (1) pencapaian tujuan (2) integrasi (3) adaptasi.

Kata Kunci: *Efektivitas, program Integrated Quick Respons, Electronic Government*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Efektivitas Program *Integrated Quick Respons di Polresta Padang***”.Salah satu tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan demi memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. BapakAldriFrinaldi,SH,M.hum,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Zikri Alhadi,S.IP,MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Drs. M. Fachri Adnan,M.Si.,Ph.D selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Aldri Frinaldi,SH,M.hum,Ph.D selaku Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan bantuan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Polisi Resort Kota Padang yang telah memberikan izin untuk penelitian ini dan memberikan bantuan berupa informasi guna kelengkapan penelitian ini.
9. Teristimewa, kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Rinaldi (Alm) dan Ibu Sona Fitri serta kakak dan adik yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2013 yang telah memberikan motivasi, semangat dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini

Semoga amal baik yang telah dilakukan oleh semua pihak dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlimpah. Penulis juga menyadari bahwa dalam skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik

dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan skripsi ini. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb
Padang, Januari 2020

Latifah

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Konsep Efektivitas.....	12
B. Indikator Efektivitas	13
C. Konsep Pelayanan Publik	18
D. Konsep <i>Electronic Government</i>	26
E. <i>Integrated Quick Respons</i>	34

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Informan Penelitian	38
D. Jenis,Sumber,Teknik dan Alat Pengumpulan Data	40
E. Uji Keabsahan Data	42
F. Teknik Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	45
B. Temuan Khusus	56
C. Pembahasan	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 dan 1.2 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017 dan 2018 Melalui Program <i>Integrtaed Quick Respons</i> ”	6
Tabel 1.3 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019 Melalui Program <i>Integrated Quick Respons</i> ”	6
Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian	39
Tabel 4.1. Jumlah Laporan Banjir Masyarakat Pertahun.....	72
Tabel 4.2 Jumlah Laporan Gempa Masyarakat Pertahun.....	74
Tabel 4.3 Jumlah Laporan Kebakaran Pertahun.....	76
Tabel 4.4 Jumlah Laporan Kecelakaan Pertahun.....	78
Tabel 4.5 Jumlah Laporan Kemacetan Pertahun.....	81
Tabel 4.6 Jumlah Laporan Konflik Sosial Pertahun.....	83
Tabel 4.7 Jumlah Laporan Kriminalitas Pertahun.....	85
Tabel 4.8 Jumlah Laporan Pohon Tumbang Pertahun.....	87
Tabel 4.9 Jumlah Laporan Tanah Longsor Pertahun.....	89
Tabel 4.10 Jumlah aporan Tawuran Pelajar Pertahun.....	91
Tabel 4.11 Rekapitulasi Bentuk Laporan Masyarakat Tahun 2017-2019.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Bentuk Pelaporan Informasi Terjadinya Bencana.....	5
Gambar 2.1 Contoh Pengisian Data Diri Pelapor.....	35
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Polresta Padang.....	56
Gambar 4.2 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Banjir.....	73
Gambar 4.3 Tampilan Akan Mengirim Laporan Banjir.....	73
Gambar 4.4 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Gempa.....	75
Gambar 4.5 Tampilan Akan Mengirim Laporan Gempa.....	75
Gambar 4.6 Tampilan Setelah Memilih Laporan Kebakaran.....	77
Gambar 4.7 Tampilan Akan Mengirim Laporan Kebakaran.....	77
Gambar 4.8 Tampilan Setelah Memilih Laporan Kecelakaan.....	79
Gambar 4.9 Tampilan Akan Mengirim Laporan Kecelakaan.....	80
Gambar 4.10 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Kemacetan.....	82
Gambar 4.11 Tampilan Akan Mengirim Pelayanan Kemacetan.....	82
Gambar 4.12 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Konflik Sosial.....	84
Gambar 4.13 Tampilan Akan Mengirim Pelayanan Konflik Sosial.....	84
Gambar 4.14 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Kriminalitas.....	86
Gambar 4.15 Tampilan Akan Mengirim Pelayanan Kriminalitas.....	86
Gambar 4.16 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Pohon Tumbang.....	88
Gambar 4.17 Tampilan Akan Mengirim Pelayanan Pohon Tumbang.....	88
Gambar 4.18 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Tanah Longsor.....	89
Gambar 4.19 Tampilan Akan Mengirim Pelayanan Tanah Longsor.....	90
Gambar 4.20 Tampilan Setelah Memilih Pelayanan Tawuran Pelajar.....	91
Gambar 4.21 Tampilan Akan Mengirim Pelayanan Tawuran Pelajar.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Surat Penelitian

Lampiran 3. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang pesat pada teknologi dan lingkungan global merupakan suatu fenomena yang tidak dapat kita hindarkan. Fenomena ini juga menuntut tiap-tiap negara untuk menyesuaikan diri agar menjadi pihak yang tidak terbelakang. Salah satu bentuk penyesuaian terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta globalisasi yang ada ialah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di bidang administrasi publik. Sebagai contoh dengan pembuatan suatu program pelayanan cepat kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan itu disebut dengan istilah *Electronic Government*. Menurut *World Bank* dalam Indrajit (2002:3) *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun meningkatkan hubungan antar instansi pemerintah serta hubungan pemerintah dengan pihak bisnis (swasta). *E-government* ini mewujudkan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanannya. Implementasi *E-Government* ini dimaksudkan agar pelayanan pemerintah dapat dengan mudah terjangkau oleh masyarakat dengan menghemat waktu dan biaya karena dengan pelayanan yang berbasis internet ini kegiatan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama masih ada jaringan internet yang dapat dimanfaatkan masyarakat.

Payung hukum yang mendasari *E-Government* tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Melalui proses transformasi menuju *e-government*, pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Electronic Government sebagai salah satu wujud pemanfaatan informasi dan komunikasi oleh pemerintah tentunya memberikan banyak manfaat, Satu diantaranya adalah pelayanan yang lebih mudah, seperti dapat memudahkan akses masyarakat dalam menginformasikan suatu kejadian di lingkungan setempat. Dengan adanya *E-Government* masyarakat kini dapat dengan mudah menyampaikan informasi dan aspirasi mereka kepada pemerintah. Salah satu bentuk kemudahan dari manfaat yang diberikan *E-Government* ialah tata cara yang lebih sederhana dalam menyampaikan informasi dan aspirasi tanpa perlu mendatangi kantor pemerintahan secara langsung. Masyarakat kini hanya perlu mengakses layanan melalui website pemerintah yang telah disediakan. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap jalur birokrasi yang lebih singkat, penghematan biaya serta waktu yang dibutuhkan masyarakat.

Transformasi pemerintah menuju *E-Government* diharapkan mampu memenuhi dua tuntutan masyarakat, sebagaimana yang tertuang di Lampiran Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yakni: (a) Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif, (b) Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Pemanfaatan informasi dan komunikasi oleh pemerintah secara nyata dapat dilihat dari adanya website pemerintah dan layanan publik secara online. Dalam hal ini Pemerintah Kota Padang memanfaatkan informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi partisipasi dan dialog publik, salah satunya ialah melalui pembuatan program pelaporan berbasis telepon pintar dengan nama *Integrated Quick Response* (IQR) di Polresta Padang.

Integrated Quick Respons merupakan sebuah terobosan kreatif Polresta Padang berbentuk aplikasi yang berbasis mobile yang bertujuan untuk melayani lebih cepat laporan serta merespon pengaduan masyarakat kepada pihak kepolisian serta aparat yang terkait.

Ide dalam pembuatan aplikasi ini berawal dari sering terjadinya bencana alam, kriminalitas, kemacetan, kecelakaan dan tawuran di Kota Padang. Untuk menangani hal tersebut secara cepat diperlukan kerjasama, kesiagapan dan sinergitas instansi pemerintahan yang ada di Kota Padang.

Dalam hal ini penulis melakukan survey awal yang dilakukan tanggal 12 Agustus 2018, yang mewawancarai Bapak Ogi (37 tahun) Bagops Polresta Padang selaku operator *Integrated Quick Respons*, beliau menyatakan bahwa:

“Ide dalam pembuatan program *Integrated Quick Respons* (IQR) ini muncul dari penanganan bencana beberapa bulan yang lalu, dimana Kota Padang dua hari berturut-turut terjadi banjir dimana-mana dan ada dua wilayah yang dilanda tanah longsor, hampir semua instansi yang menangani bencana tidak mengetahui informasi tersebut, namun baru bisa melaksanakan tugas, bekerja dan menghilangkan material longsor baru keesokan harinya. Karena keterlambatan mengetahui informasi tersebutlah Polresta Padang membuat terobosan baru melalui aplikasi berbasis android yang dinamakan *Integrated Quick Respons*”.

Program *Integrated Quick Respons* dilaksanakan berdasarkan nota kesepahaman antara kepolisian resort kota Padang dengan pemerintah kota Padang tentang kerjasama penanganan kejadian dan pelayanan masyarakat secara terpadu. Dan merupakan turunan dari program Nawacita Presiden Joko Widodo yaitu menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara. Dalam mewujudkan hal tersebut Polresta Padang melakukan terobosan melalui pembuatan aplikasi android yang bernama *Integrated Quick Respons*.

Aplikasi ini berisi konten-konten yang akan dibutuhkan masyarakat pengguna seperti: (a)pelayanan terhadap kejadian kriminalitas, (b)pelayanan terhadap lalu lintas, (c)pelayanan terhadap terjadinya bencana alam, (d)pelayanan terhadap terjadinya konflik sosial, dan (e) pelayanan adanya kebakaran. Program ini memudahkan akses masyarakat dalam memberikan informasi suatu kejadian dengan mengirimkan SMS atau foto kejadian. Seperti contoh di bawah ini.

Gambar 1.1 bentuk pelaporan informasi terjadinya bencana



Pada gambar 1 menjelaskan penggunaan aplikasi IQR ini, yang mana apabila masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut di atas, dengan menekan tombol Klik dan mengambil *picture*/foto kemudian kirim, maka laporan pengguna tersebut akan diterima di server masing-masing instansi. Contoh laporan terhadap bencana tanah longsor, dengan menekan tombol klik dan kirim foto maka pesan pengguna tersebut akan diterima di Polresta Padang, dan akan ditindaklanjuti oleh pemerintahan kota Padang khususnya BPBD Padang.

Melihat cara kerja dari program *Integrated Quick Respons* (IQR) ini, jelas membantu masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah secara lebih mudah dalam hal memberikan informasi atau kejadian yang terjadi di lingkungan sekitar. Pada saat bersamaan, pemerintah memiliki sarana untuk menjaring pengaduan dari masyarakat sekaligus mencari solusi atas permasalahan yang ada. Tetapi disini belum adanya standar kecepatan waktu kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat tersebut, seperti yang diungkapkan Bapak Ogi (37 tahun) Bagops Polresta Padang selaku operator IQR, Beliau mengatakan:

“Contohnya ada masyarakat yang melapor terjadinya kemacetan di depan Basko Mall jam 16.30 WIB, tetapi kadang personil yang bertugas tidak selalu ada di tempat karena adanya tugas lain, sehingga personil tidak bisa langsung merespon atau menanggapi

laporan masyarakat tersebut. Akibatnya kemacetan tersebut sudah tidak ada sebelum personil itu datang pada lokasi kejadian”. (wawancara 22 April 2019)

Tabel 1.1
Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2017

No	Pengaduan	Jn	Fb	Mr	Apr	Mei	Jun	Jul	Ag	Sp	Ok	Nv	Ds
1	Banjir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Gempa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Kebakaran	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Kecelakaan	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
5	Kemacetan	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
6	Konflik sosial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Kriminalitas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Pohon tumbang	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Tanah longsor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Tawuran pelajar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Bencana lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sumber: http://www.IQR.id/index.laporan_rekap&tahun2017

Dilihat pada tabel di atas, jumlah laporan pengaduan masyarakat sangat sedikit, dimana dalam seatu bulan itu ada yang tidak masuk laporan, ini menunjukkan kurang berminatnya masyarakat melapor kejadian atau peristiwa melalui program IQR ini.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2018

No	Pengaduan	Jn	Fb	Mr	Ap	Mei	Jun	Jul	Ag	Sp	Ok	Nv	Ds
1	Banjir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	Gempa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3	Kebakaran	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Kecelakaan	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1
5	Kemacetan	0	0	0	0	0	2	3	15	4	7	0	4
6	Konflik Sosial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Kriminalitas	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0
8	Pohon Tumbang	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
9	Tanah longsor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Tawuran pelajar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Bencana lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sumber: http://www.IQR.id/index.laporan_rekap&tahun2018

Dilihat pada tabel di atas, jumlah laporan pengaduan masyarakat tahun 2018 lebih banyak dibandingkan pada tahun 2017, dimana dilihat pada laporan kemacetan dan kecelakaan menunjukkan adanya peningkatan.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019

No	Pengaduan	Jn	Fb	Mr	Ap	Mei	Jun
1	Banjir	0	0	0	0	0	0
2	Gempa	0	0	0	0	0	0
3	Kebakaran	0	0	0	0	0	0
4	Kecelakaan	0	2	0	1	2	0
5	Kemacetan	7	0	14	6	10	0
6	Konflik Sosial	0	0	0	0	0	0
7	Kriminalitas	0	1	2	0	0	0
8	Pohon tumbang	0	0	0	0	0	0
9	Tanah longsor	1	0	1	0	0	0
10	Tawuran pelajar	0	0	0	0	0	0
11	Bencana lainnya	0	0	0	0	0	0

Sumber: http://www.IQR.id/index.laporan_rekap&tahun2019

Dilihat pada tabel di atas, jumlah laporan pengaduan masyarakat pada enam bulan terakhir tahun 2019 menunjukkan adanya peningkatan pada bentuk laporan kemacetan dan kecelakaan.

Dari segi pelaksanaan program IQR ini masih belum efektif karena terdapat berbagai permasalahan yang ditimbulkan, yaitu yang pertama sumber daya manusia itu sendiri. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan pegawai tentang program IQR ini, seperti yang diungkapkan Bapak Ahmad Syafari (39 tahun) Sitipol Polresta Padang, Beliau mengatakan:

“Personil (SDM) yang bertugas sebagai pengendali program IQR ini berganti-ganti sesuai dengan jenis laporan masyarakat, jadi personilnya disini tidak tetap, sehingga personil tersebut kurang memahami dan mengetahui cara kerja program tersebut. Dan juga personil tersebut menganggap tugas program IQR ini hanya sebagai tugas tambahan saja akibatnya banyak personil yang kurang mengetahui program IQR ini”. (wawancara 24 Juli 2019)

Masalah kedua adalah, kurangnya dukungan infrastruktur seperti jaringan, karena aplikasi tersebut dapat di akses melalui internet, apabila jaringan ini rusak maka jaringan pun akan hilang dan proses laporan masyarakat dalam aplikasi IQR ini juga akan terhambat. Seperti yang diungkapkan Ahmad Syafari (39 tahun) Sitipol Polresta Padang, Beliau mengatakan:

“Jaringan kadang tidak selalu stabil, sehingga akan berdampak pada proses masuknya pengaduan masyarakat, misalnya ada masyarakat yang melapor jam 07.00 kadang baru masuk sejam kemudian, akibatnya personil terlambat dalam menangani laporan masyarakat tersebut”. (wawancara 24 Juli 2019)

Masalah ketiga pihak terkait kurang menanggapi bahkan tidak merespon pengaduan atau laporan masyarakat melalui program IQR ini, seperti yang diungkapkan Ibuk Lina (37 tahun) selaku masyarakat Air Tawar Barat Kota Padang, Beliau mengatakan:

“Melapor kejadian melalui program *Integrtated Quick Respons* ini kadang tidak ditanggapi dengan serius oleh pihak terkait. Saya pernah mencoba melapor kemacetan depan stasiun Tabing, tapi laporan tersebut tidak ada ditanggapi oleh pihak kepolisian”. (wawancara 23 Desember 2018)

Masalah keempat kepolisian kurang melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat. Pсалnya dari 50 orang yang penulis tanyakan tentang program IQR ini, hanya 15 orang yang mengetahuinya. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program IQR ini, masyarakat tidak memahami apa fungsi dan tujuan dari program ini, dan tidak memahami mekanisme dan prosedural penggunaan aplikasi IQR tersebut..

Berdasarkan masalah di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas program *Integrated Quick Respons* (IQR) di Polresta Padang”.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, ada beberapa masalah, yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi pihak Polresta Padang kepada masyarakat terhadap Program *Integrated Quick Respons* (IQR).
2. Kurangnya dukungan infrastruktur di Polresta Padang.
3. Tidak adanya standar kecepatan waktu ketanggapan pihak Polresta Padang dalam menangani pengaduan masyarakat.
4. Kurang ditanggapinya bahkan ada yang tidak ditanggapi laporan masyarakat tersebut.
5. Sumber daya manusia yang kurang memadai dalam pengelolaan program *Integrated Quick Respons* (IQR).

C. Pembatasan masalah

Mengingat berbagai keterbatasan yang penulis miliki, maka penulis perlu membatasi masalah yang akan diteliti. Penulis membatasi masalah penelitian ini pada efektivitas program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang, dan bentuk-bentuk laporan masyarakat melalui program IQR.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana efektivitas program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang ?

2. Bagaimana bentuk-bentuk laporan masyarakat melalui program *Integrated Quick Respons* ?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan efektivitas dari program *Integrated Quick Respons* di Polresta Padang.
2. Mengidentifikasi bentuk-bentuk laporan masyarakat melalui program *Integrated Quick Respons* ?

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut.

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara terutama yang berhubungan dengan *E-government* dan pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai berikut:
 - a. Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai acuan dalam pengambilan keputusan terutama dalam efektivitas program *Integrated Quick Respon* (IQR).

- b. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Padang untuk mengetahui program yang dibuat pemerintah.
- c. Bagi peneliti, sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.