

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI SURVEI ELEKTRONIK DI KEPOLISIAN RESOR TANAH LAUT

PUBLIC PARTICIPATION IN THE USE OF DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES THROUGH ELECTRONIC SURVEYS AT THE TANAH LAUT RESORT POLICE

Nina Yulianti Sa'adiah, Sitna Hajar Malawat, Decky Kuncoro

¹Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, NIM19120002

²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, NIDN1113059101

³Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan, Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, NIDN1104048501

Email : ninayuliantisaadiah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan publik berbasis digital melalui survei elektronik (E-Survey) Polri di Kepolisian Resor Tanah Laut. Penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana partisipasi masyarakat terutama dalam hal pemahaman menggunakan platform digital yang disediakan oleh Polri dalam rangka menilai pelayanan publik pada Polri, khususnya pada Kepolisian Resor Tanah Laut. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui cara observasi, wawancara, dan ditunjang pula dengan dokumentasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang sejauh mana masyarakat di Kepolisian Resor Tanah Laut menggunakan layanan publik berbasis digital melalui E-Survey Polri. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi kendala yang dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan publik berbasis digital ini, serta mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan oleh Kepolisian Resor Tanah Laut untuk mengatasi kendala tersebut.

Kata kunci: Partisipasi, Masyarakat, layanan, Publik, Digital, e-survey.

ABSTRACT

This study aims to analyze community participation in the use of digital-based public services through an electronic survey (E-Survey) of the National Police at the Tanah Laut Resort Police. This research was conducted to understand the extent of community participation, especially in terms of understanding using the digital platform provided by the National Police in order to assess public services to the National Police, especially the Tanah Laut Resort Police. The type of research used is a qualitative approach, using data collection techniques through observation, interviews, and also supported by documentation.

It is hoped that the results of this study can provide an understanding of the extent to which the people in the Tanah Laut Resort Police use digital-based public services through the National Police E-Survey. In addition, this research is also expected to be able to identify obstacles that can affect community participation in the use of digital-based public services, and find out what efforts have been made by the Tanah Laut Police to overcome these obstacles.

Keywords: participation, community, service, public, digital, e-survey.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar. Syakir Media Press.
- Azizah, R. N. 2021. *Strategi Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Pariwisata (Studi Kasus: Kawasan Obyek Wisata Pantai Sipakario)*. Doctoral dissertation, Institut Teknologi Kalimantan.
- Bahrudin, A., dan Wahyuningsih, C. D. 2023. Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik dalam Mewujudkan Smart City di Dinas Kominfo Denpasar Bali. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, Vol. 20, No. 1, 277-288.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Ishlahah, F., dan Oktariyanda, T. A. 2023. Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi melalui Layanan SINAR (SIM Presisi Nasional) di Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, Vol. 11, No. 1, 1361-1372.
- Keputusan Kapolri Nomor: Kep/580/VI/2016 tentang Petunjuk Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Polri.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Instansi Pemerintah.
- Ramdhan, M. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Renaldhy, D. A. S., dkk. 2023. Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 428-491.
- Riswantoro, N. A. 2020. Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi dan Bersih Melayani (WBBM) di KPKNL Pamekasan. Diakses dari djkn.kemenkeu: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12980/Zona-Integritas-menuju-Wilayah-Bebas-dari-Korupsi-WBK-dan-Wilayah-Birokrasi-dan-Bersih-Melayani-WBBM-di-KPKNL-Pamekasan.html> tanggal 10 April 2023.
- Safitri, R. D. 2022. *Tugas Akhir Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Desa Puhpelem Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri)*. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deepublish.
- Sukmana, H. 2023. Pengaruh Inovasi Destinasi Wisata Berbasis E-Government dan Partisipasi Masyarakat terhadap Pembangunan Berkelanjutan di Pulau Lusi. *Jurnal Pembangunan Masyarakat*, Vol. 8, No. 1, 163-174.
- Surat Perintah Kapolri Nomor: Sprin/322/II/2016 tanggal 24 Februari 2016 tentang penunjukan Tim Pokja Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Polri.
- Surat, T. 2020. Partisipasi Masyarakat pada Pelaksanaan Dana Desa di Desa Tuabatu Kecamatan Tanpanamma Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*. 6(91), 34.
- Syaifulloh, M. I. N., dan Wardhono, H. 2022. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Upaya Mewujudkan Program Zona Integritas di Samsat Manyar Surabaya. *Soetomo Administration Reform Review (SARR)*, Vol. 1, No. 5, 905-914.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

