

Optimalisasi Penggunaan E-Survey POLRI di Polresta Padang

Azzira Caesa Dija^{1*}, Rizki Syafril²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

Abstrak: E-Survey Polri merupakan platform yang dibuat oleh Mabes Polri yang berguna menilai pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Melalui platform ini, masyarakat dapat memberikan penilaian dan masukan mengenai pelayanan yang mereka terima dari instansi Kepolisian. Dalam penggunaan terdapat beberapa permasalahan sehingga menyebabkan belum optimalnya penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang. Dengan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara pengoptimalan penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Polresta Padang dan Polda Sumbar. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman yakni data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), conclusion drawing/verification (menarik kesimpulan). Berdasarkan metode penelitian tersebut maka didapatkan hasil bahwa belum optimalnya penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang, hal tersebut terlihat dari belum terpenuhinya indikator e-government yang diungkapkan oleh Indrajit, indikatornya yaitu support, capacity, dan value. Sehingga didapatkan cara pengoptimalan penggunaan E-Survey Polri, salah satu caranya yakni melakukan sosialisasi secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada masyarakat terkait penggunaan E-Survey Polri, menyediakan infrastruktur pendukung penggunaan E-Survey Polri seperti menyediakan satu handphone android yang telah dilengkapi dengan aplikasi telegram yang dapat digunakan oleh masyarakat yang tidak memiliki handphone android pada saat melakukan pelayanan ke Polresta Padang. Dan menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten melalui pemberian arahan dan petunjuk secara rutin kepada personel Kepolisian di Polresta Padang.

Kata Kunci: E-Survei Kepolisian Nasional, E-Pemerintahan, Polda Padang

DOI: <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.164>

*Correspondence: Azzira Caesa

Dija

Email: caesaazzira@gmail.com

Received: 02-06-2024

Accepted: 07-07-2024

Published: 12-08-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

Abstract: The National Police E-Survey is a platform created by the National Police Headquarters which is useful for assessing the service of the Indonesian National Police. Through this platform, the public can provide assessments and input regarding the services they receive from the police agency. In its use there are several problems which have resulted in the use of the National Police E-Survey at the Padang Police not being optimal. With this in mind, this research aims to find out how to use the National Police E-Survey at Padang Police. This research uses a qualitative descriptive research method. The data collection techniques used in this research are interviews, observation and documentation. This research was conducted at the Padang Police and the West Sumatera Police. The data analysis technique used in this research is the Miles and Huberman model data analysis technique, namely data reduction, data display, conclusion Drawing/Verification. Based on this research method, the results were obtained that the use of the Police E-Survey at Padang Police was not yet optimal, this can be seen from the lack of fulfillment of the e-Government indicators expressed by Indrajit, the indicators are support, capacity and value. So that we can find a way to improve the use of the Police E-Survey, one way is to carry out socialization evenly, continuously, consistently and comprehensively to the public regarding the use of the

Police E-Survey, providing supporting infrastructure for the use of the Police E-Survey such as providing an Android cellphone that has equipped with a Telegram application that can be used by people who do not have an Android cellphone when providing services to the Padang Police. and preparing competent human resources by providing regular direction and guidance to Police personnel at Padang Police.

Keywords: *National Police E-Survey, E-Government, Padang Police station*

Pendahuluan

Di era digital seperti sekarang ini, pemerintah harus dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien. (Daraba et al., 2023). Dalam hal ini pemerintah turut hadir dalam memanfaatkan teknologi dan informasi melalui pelayanan berbasis *e-government*. *E-government* memiliki tujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ditunjang oleh akses layanan internet untuk menjalankan sistem pemerintahan (Auliyaa et al., 2022).

Secara umum *e-government* merupakan setiap aktivitas yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Dalam (Kurnia et al., 2023) mengatakan bahwa *e-government* merupakan bentuk pelayanan public berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi sebagai media informasi dan sarana komunikasi yang interaktif antara pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, swasta, maupun sesama lembaga pemerintah.

Menurut Junaidi dalam (Auliyaa et al., 2021) pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah seluruh lapisan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Bentuk pelayanan melalui sistem elektronik ini memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan ranah pemerintahan. Adapun pelayanan publik yang akan di bahas dalam penelitian ini alah terkait dalam penggunaan E-Survey Polri. Implementasi *e-government* dapat dijabarkan dalam empat kategori yaitu G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), G2G (*Government to Government*), dan G2E (*Government to Employee*) atau pemerintah ke pegawai (Bao et al., 2023). Pada penelitian ini lebih memfokuskan kepada G2C (*Government to Citizen*), tujuan G2C dalam (Bao et al., 2023) mengatakan bahwa G2C adalah bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat

E-Survey merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam survey yang dilakukan dengan menggunakan web atau email. Hal ini berdasarkan pada PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 BAB III tentang Pelaksanaan dan Teknik Survey bagian B tentang teknik survey kepuasan masyarakat mengatakan bahwa ada beberapa teknik dalam melakukakan survey diantaranya menggunakan kuesioner elektronik (E-Survey). Pada Kepolisian Republik Indonesia E-survey diberi nama dengan E-survey Polri. Dengan

adanya E-Survey Polri dapat membantu dalam hal melakukan perbaikan terhadap layanan kepolisan yang dilakukan oleh para personel kepolisan di Polresta Padang.



Gambar 1.1 Langkah-langkah pengisian E-Survey Polri
Sumber: Website RS. Bayangkharu Surabaya tahun 2023

Dalam penggunaan E-Survey Polri memiliki beberapa masalah. Permasalahannya yaitu berupa adanya kesulitan dalam penggunaannya, hal tersebut dikarenakan sistem yang diterapkan masih belum optimal, yang terlihat pada awal penggunaan E-Survey Polri yang mengharuskan pengguna E-Survey mendownload suatu aplikasi sebelum melakukan pengisian. Belum optimalnya penggunaan E-Survey Polri juga disebabkan oleh, yang pertama dalam mengakses E-Survey mengharuskan masyarakat memiliki *smartphone*. Yang kedua yakni dalam melakukan pengisian E-Survey menggunakan mekanisme yang berbelit-belit dan susah untuk dimengerti. Mekanisme yang berbelit-belit dapat dilihat dari mewajibkan masyarakat harus mendownload *aplikasi* telegram terlebih dahulu jika ingin melakukan pengisian E-Survey Polri. Belum optimalnya penggunaan E-Survey Polri juga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak Kepolisian mengenai penggunaan E-Survey Polri. Sehingga menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang E-Survey Polri terutama masyarakat yang berada di daerah pedalaman.

Penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memahami dengan baik terkait E-Survey Polri dan tidak merasa kesulitan dalam melakukan pengisiannya. Berdasarkan hal yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk menelitinya dalam sebuah penelitian ilmiah (skripsi) menggunakan judul penelitian. "Optimalisasi penggunaan E-survey Polri Di Polresta Padang".

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan dalam penelitian ini meliputi Bagren Polresta Padang, SPKT Polresta Padang, Birorena Polda Sumbar dan responden E-Survey Polri yaitu masyarakat. Penelitian ini menggunakan Teori yang diungkapkan oleh Indrajit yaitu elemen sukses penentu penerapan *e-government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Hasil dan Pembahasan

Optimalisasi penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang

Pelaksanaan E-Survey Polri ini berpedoman kepada Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor ST/451/II/REN.2.2./2018 tanggal 20 Februari 2018 tentang Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat. Dengan demikian diketahui manfaat E-Survey Polri yaitu untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan public di lingkungan Kepolisian sehingga pemimpin dapat dapat menentukan kebijakan yang akan diambil untuk masa mendatang.

Dalam langkah-langkah penggunaan E-Survey Polri diketahui bahwa dalam penggunaan E-Survey Polri menggunakan aplikasi berbasis *play store* yaitu telegram atau disebut tidak berbasis *website*. *Sehingga berbeda dengan teori yang dipakai, dalam teori yang diungkapkan oleh Mara Ardi (2023) bahwasanya E-Survey Polri merupakan sistem informasi berbasis website.*

Di Polresta Padang terdapat delapan satuan fungsi (Satfung) yang menggunakan E-Survey Polri sebagai syarat pelayanan, yaitu:

- a. Satlantas, jenis layanannya yakni SIM, Laka Lantas, Patroli;
- b. Satintelkam, jenis layanannya yakni SKCK dan Ijin Keramaian;
- c. SPKT (Sentra Palayanan Kepolisian Terpadu), jenis layanannya yakni menerima laporan/SKTLK;
- d. Sattahti, jenis layanannya yakni pelayanan bezuk tahanan;
- e. Satsamapta, jenis layanannya yakni patrol dialogis dan pengamanan;
- f. Satreskrim, jenis layanannya yakni pemeriksaan criminal/saksi;
- g. Satresnarkoba, jenis layanannya yakni pemeriksaan narkoba/saksi;
- h. Satpolair, jenis layanannya yakni patrol air.

Dalam pelaksanaan E-Survey Polri di Polresta Padang ada target yang ditetapkan oleh Mabes Polri untuk jumlah responden pengguna E-Survey Polri setiap bulannya yaitu 400 responden valid. Yang kemudian target tersebut dibagi ke delapan satdang dengan target responden yang berbeda-beda.

Tabel 4.1 Target Responden E-Survey Polri

No	SATFUNG	JENIS LAYANAN	TARGET RESPONDEN
1.	SATLANTAS	-SIM -LAKA LANTAS -PATROLI	100
2.	SATINTELKAM	-SKCK -IHN KERAMAIAAN	100
3.	SPKT	MENERIMA LAPORAN/SKILK	30
4.	SATTAHTI	PELAYANAN BEZUK TAHANAN	60
5.	SATSAMAPTA	-PATROLI DIALOGIS -PENGAMANAN	40
6.	SATRESKRIM	PEMERIKSAAN KRIMINAL/SAKSI	25
7.	SATRESNARKOBA	PEMERIKSAAN NARKOBA/SAKSI	25
8.	SATPOLAIR	PATROLI AIR	20
JUMLAH			400

Sumber: Bagian Perencanaan (Bagren) Polresta Padang Tahun 2024

Target merupakan jumlah yang harus terpenuhi oleh masing-masing satfung di Polresta Padang dalam pengisian E-Survey Polri setiap bulannya. Target tersebut ditetapkan oleh Mabes Polri yang berguna untuk memaksimalkan penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang. Jumlah responden tersebut akan dilakukan perekapan oleh satfung Bagren Polresta Padang sehingga dapat dilakukan anev untuk mengetahui satfung yang memiliki permasalahan terhadap layanannya, kemudian dicarikan solusi dari permasalahan tersebut.

Tabel 4.2 Jumlah Responden E-Survey Polri di Polresta Padang Pada Tahun 2024

NO	SATUAN FUNGSI	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1.	SATLANTAS	-	234	93	10	49	119	101
2.	SATINTELKAM	-	33	-	-	8	101	104
3.	SPKT	-	3	2	1	5	37	32
4.	SATTAHTI	-	-	-	-	-	71	62
5.	SATSAMAPTA	-	-	-	-	-	43	49
6.	SATRESKRIM	-	3	-	-	3	29	29
7.	SATRESNARKOBA	-	-	-	-	-	38	18
8.	SATPOLAIR	-	-	-	-	-	15	16

Pada tabel 4.2 menjelaskan terkait jumlah pengguna E-Survey Polri di Polresta Padang pada tahun 2024. Contohnya pada satfung Satintelkam yang memiliki target responden yaitu 100 responden setiap bulannya, sedangkan pada bulan Januari, Maret, dan April tidak memiliki responden sama sekali. Contoh lain pada satfung SPKT memiliki target pengisian E-Survey Polri sebanyak 30 responden setiap bulannya. Pada bulan februari hanya berjumlah 3 responden dan pada bulan berikutnya mengalami penurunan sebanyak 1 responden menjadi 2 responden.

Berdasarkan tabel 4.2 bahwa target yang telah ditetapkan oleh Mabes Polri sebanyak 400 responden valid baru berjalan selama dua bulan terakhir (juni dan juli). Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden E-Survey Polri di Polresta Padang dapat terpenuhi setelah adanya target tersebut. Data di tabel 4.2 juga menunjukkan ketidakstabilan jumlah pengguna E-Survey Polri di Polresta Padang. Ketidakstabilan tersebut disebabkan oleh kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengisian E-Survey Polri, sehingga E-Survey Polri dijadikan salah satu syarat pelayanan di Polresta Padang agar dapat terpenuhi target yang telah ditetapkan.

Dalam melakukan pengoptimalan E-Survey Polri ini dilihat dari terpenuhinya indikator *e-governmet* menurut Indrajit dalam Kurnia (2023), yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. ketiga elemen tersebut memiliki beberapa indikator didalamnya. Untuk menunjukkan berjalan dengan baiknya ketiga elemen tersebut maka harus terpenuhinya semua indikator dalam elemen tersebut. Tiga elemen sukses penentu penerapan *e-government* sebagai berikut:

a. Support

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *support* berjalan kurang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh dari dua indikator yang dijadikan alat ukur untuk elemen *support* tidak terpenuhi salah satunya. Yang pertama indikator kesepakatan dalam menerapkan kerangka *e-government* untuk mencapai visi dan misi sudah terlaksana. hal ini terlihat dari adanya dilakukan anev (Analisa dan evaluasi) untuk pelaksanaan E-Survey Polri dilingkungan Polresta Padang.

Indikator kedua yakni pelaksanaan sosialisasi *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh. Dalam pelaksanaan indikator tersebut kepada personal kepolisian Polresta Padang dan masyarakat belum optimal, hal ini terlihat dari sosialisasi yang dilakukan hanya bersifat *face to face* kepada masyarakat, hanya mensosialisasikan bila masyarakat tersebut meminta layanan kepada Polresta Padang dan di kantor Polresta Padang sendiri belum terdapat poster-poster terkait E-Survey Polri begitu juga di media sosialnya. Sosialisasi yang diberikan belum bersifat menyeluruh dan merata sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait penggunaan E-Survey Polri dengan baik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan indikator *support* belum optimal dikarenakan salah satu indikatornya yaitu sosialisasi belum terlaksana dengan optimal. Belum terlaksananya sosialisasi tersebut disebabkan oleh kurangnya dukungan pimpinan dalam penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang, maka dari itu tidak adanya dilakukan sosialisasi secara menyeluruh dan merata, hanya kepada masyarakat yang meminta layanan kepada Polresta Padang khususnya. Kurangnya sosialisasi menyebabkan ketidaktahuan masyarakat dalam penggunaan E-Survey Polri sehingga menghambat pelaksanaan E-Survey Polri di Polresta Padang.

Dikarenakan belum optimalnya dimensi *support* terkhususnya pada indikator sosialisasi, maka cara pengoptimalannya dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi secara menyeluruh dan merata kepada masyarakat Kota Padang. Dengan melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah atau mengadakan acara khusus untuk sosialisasi E-Survey Polri yang dapat dilakukan satu kali setahun di beberapa daerah di Kota Padang. Sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut maka masyarakat Kota Padang mengetahui dengan baik penggunaan E-Survey Polri dan pihak kepolisian tidak perlu menjelaskan ulang setiap ada masyarakat yang melakukan pelayanan di Polresta Padang.

Sosialisasi lain juga dapat dilakukan melalui media sosial Polresta Padang seperti *Instagram* dan website Polresta Padang. Selain hal tersebut, untuk mengoptimalkan penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang dapat dilakukan dengan membuat papan informasi yang jelas tentang E-Survey Polri dan langkah-langkah dalam pengisian E-Survey Polri.

b. Capacity

Keberhasilan suatu pelaksanaan penerapan tidak bisa lepas dari adanya *capacity* yakni sumber daya finansial, infrastruktur yang dapat mendukung proses kelancaran suatu pelaksanaan program, dan sumber daya manusia. Dalam penelitian yang dilakukan, pada dimensi *capacity* dalam pelaksanaannya belum optimal, hal tersebut terlihat tidak terpenuhinya dua indikator dalam elemen *capacity*.

Pada indikator pertama yakni sumber daya finansial. Terkait dengan sumber daya finansial dalam penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang tidak mengalami masalah. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan E-Survey Polri ini tidak dianggarkan oleh Mabes Polri. Karena dalam penggunaannya hanya menggunakan handphone dan paket internet dari masyarakat sehingga tidak ada anggaran khusus dalam pelaksanaannya.

Pada indikator kedua yakni infrastruktur yang mendukung pelaksanaan E-Survey Polri. Infrastruktur yang digunakan dalam pelaksanaan E-Survey Polri yaitu handphone yang telah berbasis android dan paket internet. Selain hal tersebut, infrastruktur pendukung seperti aplikasi telegram juga dibutuhkan dalam penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang. Dalam hal ini, pelaksanaannya belum optimal karena diketahui belum semua

masyarakat telah memiliki handphone yang berbasis android dan tidak semua masyarakat memiliki aplikasi telegram.

Tidak memadainya infrastruktur pendukung penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang menjadi hambatan dalam penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang sehingga menyebabkan penggunaan E-Survey Polri belum optimal. Hambatan tersebut dapat berupa tidak semua masyarakat terkhususnya masyarakat di Kota Padang telah memiliki handphone yang berbasis android sehingga belum semua masyarakat dapat mengakses E-Survey Polri.

Selain hal tersebut, hambatan lain dalam penggunaan E-Survey Polri yakni E-Survey Polri yang digunakan masih menggunakan aplikasi yang berbasis *play store*, yang menggunakan aplikasi telegram. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan pengisian E-Survey Polri harus menginstall aplikasi telegram terlebih dahulu. Jika E-Survey Polri tidak diakses melalui telegram maka akan mengalami blank dan tidak dapat digunakan. Terkait hal tersebut masyarakat harus menginstall aplikasi telegram yang pada kenyataannya akan menambah ruang penyimpanan di handphone mereka.

Pada indikator ketiga yakni sumber daya manusia yang memahami dengan baik penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang, pada indikator ini dalam pelaksanaannya belum optimal terlihat dari tidak semua personil kepolisian di Polresta Padang memahami tentang E-Survey Polri. Personel tidak memahami terkait E-Survey Polri ini yakni personel kepolisian yang telah berusia lanjut (diatas umur 50 tahun) yang tidak paham dengan langkah-langkah dalam pelaksanaan E-Survey Polri.

Dikarenakan belum optimalnya dimensi *capacity*, hal tersebut terlihat dari belum terpenuhinya semua indikator dari *capacity*. Indikator yang tidak terpenuhi ialah infrastruktur dan sumber daya manusia. Maka dari itu ditentukan cara pengoptimalannya yakni untuk indikator sumber daya manusia, cara pengoptimalannya yaitu menyiapkan sumber daya yang kompeten melalui pemberian arahan dan petunjuk secara rutin, mengikutsertakan personil kepolisian Polresta Padang dalam seminar dan pelatihan dalam penggunaan E-Survey Polri.

Untuk indikator infratraktur, cara pengoptimalannya yakni dengan menyediakan satu handphone yang berbasis android yang sudah dilengkapi oleh paket internet, agar masyarakat yang tidak memiliki handphone dapat melakukan pengisian E-Survey Polri. Terkait dengan aplikasi telegram, cara pengoptimalannya yaitu dengan membuatkan *website* khusus E-Survey Polri, sehingga masyarakat tidak perlu menginstall aplikasi telegram di handphone mereka dan bisa melakukan pengisian dengan membuka *website* di *mozilla* atau *google chrome*.

c. *Value*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pada dimensi *value* pelaksanaannya belum optimal. Hal ini dikarenakan belum terpenuhinya semua indikator dalam dimensi *value*.

Pada indikator pertama yakni manfaat yang dirasakan oleh instansi terkait, penggunaan E-Survey Polri sudah dapat dirasakan dengan baik. Karena dengan adanya E-Survey Polri bermanfaat dalam memberikan evaluasi secara *online* bagi Polresta Padang berdasarkan masukan dan saran dari masyarakat. Selain itu, juga bermanfaat untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di Polresta Padang.

Untuk indikator kedua yaitu manfaat yang dirasakan oleh masyarakat belum dapat dirasakan masyarakat. Hal tersebut karena manfaat yang dirasakan oleh masyarakat belum dapat dirasakan oleh masyarakat, masyarakat belum mengetahui manfaat yang dirasakan setelah mengisi E-Survey Polri. Sehingga masyarakat masih membutuhkan bantuan dan arahan dari personel kepolisian dalam melakukan pengisian E-Survey Polri.

Dikarenakan belum optimalnya dalam salah satu indikator *value* yakni manfaat bagi masyarakat. Maka cara yang dilakukan untuk mengoptimalkan indikator tersebut yakni dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara merata dan konsisten, sehingga masyarakat dapat mengetahui manfaat yang dapat dirasakan dalam melakukan pengisian E-Survey Polri.

Kesimpulan:

Hasil penelitian terkait dengan penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang dengan menggunakan elemen *E-Government* menurut Indrajit belum berjalan dengan optimal, hal ini didasarkan kepada tidak terpenuhinya semua indikator dalam elemen *support*, *capacity* dan *value*. Hal ini ditunjukkan sebagai berikut: kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, belum memadainya infrastuktur dalam penggunaan E-Survey Polri, tidak semua personel Kepolisian di Polresta Padang memahami dengan baik terkait penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang, dan manfaat yang dirasakan dalam penggunaan E-Survey Polri belum dirasakan oleh masyarakat.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang yaitu: belum semua masyarakat di Kota Padang telah memiliki handphone yang berbasis *android*. Selain itu, hambatan lainnya dalam penggunaan E-Survey Polri masih bergantung kepada aplikasi yang berbasis *play store* sehingga sebelum mengakses E-Survey Polri harus menginstall aplikasi telegram terlebih dahulu, yang menyebabkan masyarakat harus mengkosongkan beberapa ruangan penyimpanan di handphone mereka.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang, maka adapun cara dalam pengoptimalan penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang sebagai berikut: (1) Melakukan sosialisasi secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada masyarakat terkait penggunaan E-Survey Polri. Dengan melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah atau mengadakan acara khusus untuk sosialisasi E-Survey Polri yang dapat dilakukan satu kali setahun di beberapa daerah di Kota Padang. Selain hal tersebut sosialisasi dapat dilakukan di media sosial. Sehingga masyarakat dapat

mengetahui manfaat yang dapat dirasakan dalam melakukan pengisian E-Survey Polri. Selain hal tersebut, untuk mengoptimalkan penggunaan E-Survey Polri di Polresta Padang dapat dilakukan dengan membuat papan informasi yang jelas tentang E-Survey Polri dan langkah-langkah dalam pengisian E-Survey Polri. (2) Menyediakan infrastruktur pendukung penggunaan E-Survey Polri, seperti menyediakan satu handphone android yang telah dilengkapi dengan aplikasi telegram yang dapat digunakan oleh masyarakat yang tidak memiliki handphone android pada saat melakukan pelayanan ke Polresta Padang. (3) Menyiapkan sumber daya yang kompeten melalui pemberian arahan dan petunjuk secara rutin. Dengan mengikutsertakan personil kepolisian Polresta Padang dalam seminar dan pelatihan dalam penggunaan E-Survey Polri.

Daftar Pustaka:

- Ari Sapari. (2023). Link: <https://kedirikota.jatim.Polri.go.id/2023/03/27/inilah-manfaat-aplikasi-e-survey-polres-kediri-kota/>. Diakses pada tanggal 1 Februari pukul 13.00 WIB.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Auliyaa, P., Hidayat, R., Nababan, R., & Singaperbangsa, U. (2021). *Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian*. 18(4), 502–512. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Biro Rena Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta (2023) Link : <https://jogja.Polri.go.id/polda/satker/ biro-rena/informasi/detail/tugas-dan-fungsi-rorena.html>. Diakses pada tanggal 24 Mai 2024 pukul 14,00 WIB.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Pemerintah Pusat. Jakarta.

- Instruksi Presiden Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2018. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: ST/451/II/REN 2.2./2018.
- Kurnia, C., Posumah, J. H., & Plangiten, N. N. (2023). christy+kurnia_JAP_2023_4. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 489–496.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2003. Permenpan RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2004. Permenpan RB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Polresta Padang (2024). Link: <https://www.polrestapadang.id/> . Diakses pada tanggal 6 Juli 2024 pukul 20.00 WIB.
- Rahmadhan, A. G., Muhamadani, R., & Syafril, R. (2024). UPAYA OMBUDSMAN PADANG DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN PELAYANAN PUBLIK YANG BEBAS DARI MALADMINISTRASI. *Holistik Analisis Nexus*, 1(6), 142-145.

Rs. Bhayangkara Surabaya (2021). Link: <https://rs-bhayangkarasurabaya.id/baca/artikel/181/langkah-langkah-pengisian-e-survei-Polri.html>. Diakses pada tanggal 26 januari 2024 pukul 20.00WIB.

Syafril, R. (2023). Optimalization of the Nagari Owned Enterprise Program (BUMNag) Mitra Mandiri in Developing the Potential of Nagari Sungai Pua Agam Regency. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 7(2), 624-632.