

## Peran Kepolisian Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Program Malang Soegab

Hendra Wahyu Harvian<sup>a,1</sup>, Fahmi Arif Zakaria<sup>a,2\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

<sup>2</sup> fahmiaz@unikama.ac.id\*

\*korespondensi penulis

---

### Informasi artikel

*Received: 4 Juli 2023;*

*Revised: 16 Juli 2023;*

*Accepted: 26 Juli 2023.*

Kata-kata kunci:

Peran Kepolisian;

Program Malang

Soegab;

Pelayanan Kepolisian.

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya Kepolisian Resort Malang dalam mewujudkan pelayanan prima melalui Program Malang Soegab. Pelayanan prima dalam konteks kepolisian adalah pelayanan yang humanis dan memudahkan masyarakat dalam urusan yang berkaitan dengan penerbitan Surat Ijin Mengemudi, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, serta pengaduan hukum pidana. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan studi kepustakaan, menggabungkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Program Malang Soegab telah berupaya meningkatkan pelayanan, masih terdapat beberapa hambatan signifikan. Hambatan tersebut meliputi ketidakpastian informasi yang masuk, keterbatasan personil dan fasilitas, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, kondisi geografis dan keterbatasan dalam penggunaan aplikasi oleh masyarakat juga menjadi faktor penghambat. Temuan ini memberikan wawasan penting terkait peran dan tantangan yang dihadapi Kepolisian Resort Malang dalam menegakkan hukum dan memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Program Malang Soegab.

---

### Keywords:

*The Role of the Police;*

*Malang Soegab Program;*

*Police Services.*

---

### ABSTRACT

***The Role of the Police in Realizing Excellent Service Through the Malang Soegab Program.*** This study aims to analyze the efforts of the Malang Police Resort in delivering excellent service through the Malang Soegab Program. Excellent service in the police context refers to a humane and efficient service that assists the public in matters such as the issuance of driver's licenses, police clearance certificates, and criminal law complaints. This research employs normative legal research methods with a literature review approach, combining primary, secondary, and tertiary legal materials. The findings reveal that although the Malang Soegab Program strives to enhance service quality, several significant obstacles persist. These include uncertainty in incoming information, personnel and facility limitations, and inadequate public outreach. Additionally, geographical conditions and the limited use of the application by the public further hinder the program's effectiveness. These findings provide valuable insights into the roles and challenges faced by the Malang Police Resort in enforcing the law and delivering public services through the Malang Soegab Program.

---

Copyright © 2023 (Hendra Wahyu Harvian & Fahmi Arif Zakaria). All Right Reserved

How to Cite : Harvian, H. W., & Zakaria, F. A. (2023). Peran Kepolisian Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Program Malang Soegab. *Nomos : Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, 3(3), 107–113. <https://doi.org/10.56393/nomos.v4i3.2417>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

## Pendahuluan

Aparatur negara bertugas sebagai pelayan masyarakat negara Indonesia dituntut agar memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan meninjau pada kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan (Prabowo, 2017). Tingkat baik buruknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ini adalah yang menjadikan salah satu alat ukur dari keberhasilan penyelenggara negara oleh pemerintah (Ali & Saputra, 2020).

Pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan oleh aparat Kepolisian Republik Indonesia selaku aparat penegak hukum (Situmorang, 2016). Institusi atau instansi Kepolisian merupakan badan negara yang bertugas memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan memelihara keamanan dan ketertiban bagi suatu negara (Sinaga, 2020). Tentunya harapan dari masyarakat terhadap Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) sebagai aparat negara yaitu sebagai penegak hukum yang berkeadilan, pemeliharaan keamanan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas), serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan baik (Gigantara & Prasojo, 2021).

Kepolisian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat saat ini mulai dialihkan yang semula berawal dari cara manual atau bertatap muka langsung dengan masyarakat, dialihkan menjadi atau dengan cara pelayanan berbasis *Information Technology* (IT) melalui Program Aplikasi Malang *Soegab* (Nugroho & Abdurrohman, 2021). Namun, bukan berarti pelayanan dengan cara manual tersebut tidak digunakan. Kepolisian tetap memberikan pelayanan prima secara manual kepada masyarakat (Supredi & Kertati, 2022). Aplikasi Malang *Soegab* merupakan pelayanan prima Kepolisian yang diberikan kepada masyarakat secara elektronik atau berbasis online, sehingga hubungan antara Kepolisian dengan masyarakat 24 jam tanpa batas, serta dapat saling berbagi informasi dan melakukan komunikasi antara Kepolisian dengan masyarakat. Adapun upaya yang harus dilaksanakan oleh Kepolisian melalui Aplikasi Malang *Soegab* ini dapat diartikan sebagai rangkaian kerja sebagai akses informasi publik yang secara maksimal (efisien), cepat dan terjangkau terhadap Kepolisian Republik Indonesia. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengharapkan melalui pengelolaan informasi yang baik sebagai salah satu wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Searah dengan konteks pelayanan informasi publik, dibutuhkan sistem layanan informasi publik yang cukup baik. Sistem informasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan mendapat informasi dengan mudah, baik buruknya informasi serta perkembangan manajemen khususnya di Kepolisian Republik Indonesia untuk masyarakat yang membutuhkan (Ernis, 2018).

Konsep aplikasi Malang *Soegab* yang dilaksanakan oleh Kepolisian bukan berarti sudah tidak efektif untuk dilaksanakan untuk menjalin kedekatan antara Polri dengan masyarakat yang dilayaninya, namun aplikasi Malang *Soegab* ini menyempurnakan, sehingga menjadikan Polri menjadi sosok yang Profesional, Modern, dan Terpercaya (Promoter) sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Aplikasi Malang *Soegab* dapat dipahami sebagai tugas pelayanan dari Kepolisian yang berbasis online yang berarti membangun sistem-sistem yang terpadu, terintegrasi, sistematis dan saling mendukung antar fungsi dalam Kepolisian untuk mencapai suatu keamanan, rasa aman dan nyaman oleh masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik, artinya pelayanan prima tersebut merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas merupakan suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat yang menerimanya (Aprinita, 2019). Pelayanan Prima dapat diartikan juga sebagai pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat, dengan memberika keamanan, kenyamanan, kualitas, kepuasan dan lain sebagainya (Hanum, A. (2023).

Aplikasi Malang *Soegab* ini menjadi aplikasi yang bisa mencegah adanya korupsi, pungutan liar (pungli) dan juga merupakan strategi inisiatif antikorupsi, reformasi birokrasi dan terobosan kreatif. Dikatakan sebagai inisiatif antikorupsi karena meminimalisir bertemunya langsung dari muka ke muka atau antara petugas dengan masyarakat dalam pelayanan-pelayanan Kepolisian di bidang administrasi

---

karena sudah dapat digantikan secara online melalui Aplikasi Malang *Soegab* dan pembayaran administrasi tersebut melalui e-banking sehingga dengan adanya pelayanan secara online, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan mudah. Aplikasi Malang *Soegab* ini dikatakan sebagai terobosan kreatif, artinya banyak program dan berbagai inovasi dan kreasi dalam pemolisian yang dapat dikembangkan misalnya pada pelayanan dalam pengurusan surat menurut yaitu Surat Izin Mengemudi (SIM), pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pajak Tahunan pada kendaraan bermotor, baik melalui media sosial, cetak maupun media elektronik bahkan secara tatap muka langsung sekaligus.

Contoh *Soegab* yang kini sudah tersedia di kepolisian resort Malang sudah sangat beragam. Berbagai macam layanan sudah dapat diakses dengan sangat mudah baik bagi masyarakat maupun kepolisian internal. Beberapa layanan tersebut adalah layanan pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembayaran Pajak tahunan ataupun cek fisik Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) yang dapat diakses secara online. Terdapat juga layanan Laporan Surat Kehilangan Online. Ada juga terdapat layanan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) secara online dengan maksud memonitor proses perkembangan perkara tindak pidana yang dilaporkan masyarakat ke pihak Polri melalui aplikasi Malang *Soegab*. Aplikasi ini juga bisa digunakan untuk besuk tahanan, yang mana masyarakat bilamana akan besuk dapat memanfaatkan aplikasi untuk proses antri besuk. Tak hanya itu, terdapat penyuluhan & Konsultasi Narkoba Online. Pengurusan SKCK Online kini juga sudah dapat diakses dengan mudah.

## Metode

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dengan metode kualitatif, yang bertujuan untuk mengamati dan menganalisis objek penelitian secara rinci sesuai dengan kondisi faktual di lapangan. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung, dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Selain itu, pendekatan yang digunakan adalah hukum normatif, yang melibatkan analisis terhadap peraturan perundang-undangan dan kasus hukum yang relevan. Data yang dikumpulkan berasal dari sumber data primer dan sekunder. Proses analisis data meliputi transformasi data rekaman ke dalam pola-pola tertentu, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui pengecekan kebenaran, ketekunan dalam pengamatan, dan review dari informan untuk memastikan keakuratan hasil penelitian. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa penelitian dapat menjawab pertanyaan penelitian dan rumusan masalah secara akurat dan komprehensif.

## Hasil dan Pembahasan

Kepolisian Resort Malang telah mengambil langkah signifikan untuk mencapai pelayanan prima melalui implementasi Program Malang *Soegab*. Program ini dirancang untuk meningkatkan responsivitas Kepolisian dalam menerima laporan pengaduan masyarakat, dengan fokus pada kecepatan, ketepatan, dan akurasi. Ketiga indikator ini menjadi tolok ukur dalam menilai efektivitas pelayanan, khususnya dalam merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Sebelum adanya aplikasi ini, pelayanan pengaduan secara tatap muka sering dianggap tidak efektif oleh masyarakat karena membutuhkan waktu dan biaya yang cukup besar. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, Kapolri telah mencanangkan berbagai program, salah satunya adalah layanan berbasis online melalui Aplikasi Malang *Soegab*. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih sederhana, cepat, tepat, akurat, dan ekonomis, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Aplikasi Malang *Soegab* dibuat dengan tujuan untuk memenuhi standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh pimpinan Polri. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai keluhan

terkait kinerja Kepolisian secara mudah dan efisien. Aplikasi ini juga merupakan upaya Polri untuk melaksanakan tugas pokoknya dengan memanfaatkan teknologi informasi secara terbuka dan transparan, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik dan sesuai harapan (Rustam, 2022).

Program ini tidak hanya berfokus pada pengembangan sarana dan prasarana, tetapi juga pada edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Petugas Polri yang bertugas di lapangan diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan aplikasi ini, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya dengan optimal (Anriz, 2017). Melalui edukasi ini, diharapkan tercipta peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang lebih baik dan mampu mengikuti perkembangan teknologi dalam pelayanan publik (Abdillah, 2024). Penggunaan Aplikasi Malang *Soegab* memberikan berbagai manfaat, seperti pengurangan birokrasi, percepatan pelayanan publik, peningkatan transparansi, dan pengurangan kebutuhan untuk interaksi tatap muka. Dengan demikian, aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima yang diberikan Kepolisian Resort Malang kepada masyarakat, sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Brigadir Sutomo, Admin Aplikasi Malang *Soegab* di Kepolisian Resort Malang, terdapat beberapa prosedur operasional standar (SOP) yang harus diikuti dalam penggunaan aplikasi tersebut. Pertama, dalam proses pendaftaran Aplikasi Malang *Soegab*, pengguna dapat mengakses aplikasi melalui WhatsApp, Instagram, YouTube, dan nantinya Facebook. Aplikasi ini dapat diunduh melalui Playstore (Android) atau App Store (iOS). Setelah mengunduh, pengguna harus mendaftar akun dengan mengisi data diri, kemudian login menggunakan username dan password yang telah dibuat.

Selanjutnya, dalam hal penerimaan laporan pengaduan, admin yang menerima laporan akan segera menghubungi pelapor untuk memastikan keabsahan pengaduan tersebut dengan memverifikasi identitas pelapor. Jika laporan dinyatakan valid, admin akan meneruskan pengaduan tersebut kepada operator yang bertugas di unit atau polsek terkait, sesuai dengan lokasi Tempat Kejadian Perkara (TKP). Bila tombol "Respon Cepat" pada aplikasi diaktifkan, admin akan memverifikasi dan segera meneruskan panggilan tersebut ke unit atau polsek yang relevan.

Setelah laporan pengaduan diterima, tindakan lanjutan melibatkan operator Polres yang akan meneruskan laporan tersebut ke Polsek yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti. Petugas admin di Polsek harus segera menanggapi pengaduan tersebut dan memberikan informasi kepada pelapor mengenai perkembangan kasus serta langkah-langkah yang telah dilakukan oleh anggota Kepolisian di TKP. Hal ini memungkinkan pelapor untuk memantau proses penanganan pengaduannya secara transparan melalui aplikasi.

Dalam upaya pencegahan (preventif), setiap hari anggota Polri di seluruh jajaran Polres Malang dan Polsek berkewajiban menjalankan fungsi Satuan Pembinaan Masyarakat (Satbinmas) melalui peran Bhabinkamtibmas (Pratama, 2017). Setiap desa atau kelurahan memiliki satu personil Bhabinkamtibmas yang bertugas untuk mengawasi dan menjaga keamanan serta ketertiban masyarakat (Melisa & Anggraini, 2021). Tugas mereka termasuk berinteraksi langsung dengan masyarakat, tokoh masyarakat, tokoh agama, dan tokoh lainnya melalui pendekatan "*Door to Door System*" (DDS). Program ini bertujuan untuk memantau situasi keamanan dan ketertiban secara lebih dekat, serta membangun hubungan yang lebih erat antara Kepolisian dan masyarakat.

Tindakan represif diambil dalam kasus laporan pengaduan terkait tindak kriminal, khususnya narkoba. Anggota Kepolisian yang bertugas di Satuan Narkoba atau Satuan Reserse Kriminal di Polres atau Polsek akan menangkap pelaku yang terbukti terlibat dalam penyalahgunaan narkoba, dengan disertai barang bukti yang lengkap. Sebelum melakukan penangkapan, petugas wajib berkoordinasi dengan tokoh masyarakat setempat untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan proses penangkapan berjalan sesuai prosedur.

Kepolisian Resort Malang menghadapi beberapa hambatan signifikan dalam upaya pemberantasan kejahatan atau tindak pidana melalui Program Aplikasi Malang *Soegab*. Salah satu hambatan utama adalah adanya informasi hoaks atau palsu. Pengguna aplikasi harus mendaftar dengan akun yang terverifikasi melalui email, namun data yang tidak valid dapat mempengaruhi keakuratan laporan. Jika informasi yang dilaporkan tidak valid, ini akan memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti laporan. Karena aplikasi tidak dapat membedakan antara informasi yang valid dan tidak valid, hal ini menjadi kendala dalam upaya pencegahan tindak pidana oleh Polri di wilayah hukum Resort Malang. Untuk mengatasi penyalahgunaan aplikasi, pihak Kepolisian dapat memblokir akses berdasarkan IMEI perangkat yang terlibat.

Selain itu, keterbatasan jumlah personil dan sarana prasarana menjadi masalah penting. Keterbatasan personil mengakibatkan beban kerja tambahan bagi anggota Polri, yang juga harus menangani laporan melalui aplikasi *Soegab* selain tugas-tugas pokok lainnya. Hal ini sering kali mengakibatkan kurangnya perhatian terhadap laporan yang masuk. Anggota yang ditugaskan sebagai operator aplikasi sering kali merupakan Pegawai Harian Lepas (PHL) yang gajinya berasal dari sumber pribadi pimpinan, bukan dari anggaran negara. Kondisi ini memperburuk situasi karena PHL tidak selalu memiliki kapasitas yang memadai untuk menangani volume laporan yang besar.

Dalam hal dukungan sarana dan prasarana, meskipun Polres Malang telah menyediakan fasilitas untuk mendukung penggunaan Aplikasi Malang *Soegab*, fasilitas yang ada masih kurang memadai untuk kebutuhan pelayanan berbasis aplikasi. Untuk optimalisasi, diperlukan peningkatan fasilitas yang mendukung operasional aplikasi guna menangani dan mencegah tindak pidana secara lebih efektif.

Selain itu, masih terdapat laporan yang belum ditanggapi secara maksimal. Banyaknya pengaduan dan kurangnya kepedulian masyarakat terhadap tindak pidana dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan laporan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap respons Kepolisian juga dapat mengakibatkan penurunan partisipasi dalam melaporkan kejadian-kejadian kriminal.

Beberapa faktor kendala dalam mewujudkan pelayanan prima melalui Program Aplikasi Malang *Soegab* termasuk kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan. Sosialisasi yang tidak memadai hanya dilakukan secara sporadis dan tidak menyeluruh, mengakibatkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi. Penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang intensif dan menyeluruh dapat meningkatkan efektivitas aplikasi.

Kendala lain adalah minimnya personil yang terampil dalam teknologi, serta adanya wilayah dengan jaringan internet yang buruk, terutama di daerah pedesaan dan pesisir pantai Kabupaten Malang. Kondisi geografis yang beragam, termasuk pegunungan dan pesisir pantai, juga mempengaruhi kualitas sinyal internet, menyulitkan penggunaan aplikasi secara merata di seluruh wilayah.

Terakhir, ketidaktanggapan masyarakat menjadi faktor penghambat. Tanpa adanya kerjasama yang baik antara masyarakat dan Polri, inovasi dalam pelayanan publik melalui aplikasi tidak akan dapat mencapai hasil yang optimal. Masyarakat perlu lebih aktif dan responsif terhadap program ini untuk memastikan keberhasilannya.

Dalam pembahasan ini, fokus utama adalah peran petugas Polri dalam sistem peradilan yang adil. Pencegahan tindak pidana, khususnya terkait narkoba, dilakukan oleh Kepolisian berdasarkan tugas-tugas pokok yang diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia. Upaya pencegahan atau preventif dilakukan sejak awal dengan memberikan penyuluhan yang sesuai sasaran untuk memengaruhi faktor-faktor korelatif kriminogen dari tindak pidana, sehingga menciptakan situasi yang aman dan kewaspadaan terhadap perilaku kejahatan.

Upaya pengendalian atau represif dimulai ketika anggota Polri menerima informasi tentang terjadinya tindak pidana. Informasi ini bisa berasal dari pengaduan masyarakat, media sosial, atau hasil pengumpulan bahan keterangan oleh Satuan Intelijen Polri. Setelah memastikan kebenaran informasi,



---

petugas Polri dapat melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu penggerebekan di lokasi kejadian. Undang-Undang Kepolisian RI menegaskan bahwa Polri bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Terkait pengoperasian aplikasi Malang “*Soegab*”, upaya penal melibatkan petugas Kepolisian yang memperoleh informasi tentang tindak pidana dari berbagai sumber. Setelah mendapatkan informasi, petugas tidak segera melakukan penangkapan, tetapi terlebih dahulu memastikan kebenaran informasi melalui berbagai metode seperti pengamatan, dialog, pembuntutan, dan penyamaran. Jika informasi terbukti valid, petugas akan melakukan penangkapan dan penggerebekan. Selanjutnya, proses penyidikan dilakukan dengan menyusun laporan, membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP), dan memeriksa barang bukti di laboratorium. Penangkapan di luar wilayah hukum memerlukan koordinasi dengan kepolisian setempat, dan kerjasama dengan instansi lain, seperti Badan Narkotika Nasional (BNN) dan Badan Narkotika Kabupaten (BNK), juga diperlukan dalam operasi gabungan.

Meskipun langkah-langkah pencegahan penyalahgunaan narkotika telah dilakukan, beberapa hambatan tetap ada, seperti kekurangan personil, fasilitas terbatas, dan anggaran. Hal ini mempengaruhi efektivitas pekerjaan Kepolisian dalam pencegahan penyalahgunaan narkoba.

Upaya non-penal yang dilakukan oleh Polres Malang melalui aplikasi Malang “*Soegab*” terdiri dari upaya preventif dan represif. Upaya preventif mencakup pelaksanaan operasi rutin dan khusus untuk mengatasi penyalahgunaan narkoba, bekerja sama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan instansi pemerintah. Operasi rutin dilakukan setiap hari sesuai kebijakan Kapolda, termasuk razia kendaraan bermotor. Upaya ini juga melibatkan fungsi Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Upaya represif melibatkan kegiatan sosialisasi untuk mempengaruhi faktor pendorong tindak pidana dan menciptakan kondisi kewaspadaan. Dengan maraknya penyalahgunaan narkoba, upaya represif dilakukan oleh Satuan Narkoba Polres Malang, termasuk melalui fitur “Pengaduan” dalam aplikasi “*Soegab*”. Fitur ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan tindak pidana dan mendapatkan tindak lanjut yang sesuai.

Manfaat positif dari penggunaan aplikasi Malang “*Soegab*” dalam pencegahan tindak pidana di wilayah hukum Resort Malang sangat signifikan, terutama dalam kasus penyalahgunaan narkoba oleh Satuan Narkoba Resor Malang.

Dengan adanya aplikasi berbasis online ini, Kepolisian Resor Malang memperoleh berbagai informasi mengenai tindakan kriminal dari masyarakat secara efisien. Aplikasi ini mempermudah anggota Kepolisian dalam pemetaan wilayah yang rentan terhadap penyalahgunaan narkotika, sehingga memungkinkan tindakan pencegahan dan penindakan yang lebih efektif. Salah satu keuntungan utamanya adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan wilayah yang membutuhkan perhatian khusus berdasarkan data yang dikumpulkan dari masyarakat.

Bagi masyarakat, aplikasi Malang “*Soegab*” memberikan kemudahan untuk melaporkan berbagai bentuk kejahatan secara cepat dan praktis. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat menginformasikan tindak pidana kepada Kepolisian Resor Malang dengan cara yang lebih efisien. Harapannya, informasi yang diberikan akan diterima dan ditindaklanjuti oleh pihak kepolisian dengan tepat, meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pencegahan kejahatan.

## Simpulan

Secara keseluruhan, aplikasi Malang “*Soegab*” telah terbukti memberikan dampak positif signifikan dalam penanganan tindak pidana di wilayah hukum Resor Malang. Aplikasi ini memfasilitasi Kepolisian dalam memperoleh dan memetakan informasi tentang tindak pidana, khususnya penyalahgunaan narkoba, sehingga memungkinkan tindakan pencegahan dan penindakan yang lebih efektif. Selain itu, aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejahatan secara cepat dan

praktis, meningkatkan partisipasi publik dalam upaya penegakan hukum. Meskipun menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan fasilitas, aplikasi ini menjadi alat penting dalam memperkuat sinergi antara Kepolisian dan masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

## Referensi

- Abdillah, F. (2024). Peran Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia. *EDUCAZIONE: Jurnal Multidisiplin*, 1(1), 13-24.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Anriz, R. (2017). Peran Bhabinkamtibmas Polsek Cilacap Tengah Dalam Melakukan Pencegahan Penyalahgunaan Narkotika Di Wilayah Hukum Polres Cilacap. *Advances in Police Science Research Journal*, 1(3), 983-1030.
- Aprinita, N. (2019). *Pengaruh Zakat Perbankan dan Islamic Corporate Sosial Responsibility Terhadap Kinerja Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2013-2018* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Ernis, Y. (2018). Implikasi penyuluhan hukum langsung terhadap peningkatan kesadaran hukum masyarakat. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 18(4), 477-496.
- Gigantara, L. O., & Prasojo, E. (2021). Kesiapan Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Dilihat Dari Perspektif Learning Organization. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 15(3), 15-15.
- Hanum, A. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Kencana Medan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(6).
- Melisa, M., & Anggraini, N. (2021). Peran Kepolisian Dalam Melakukan Pembinaan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Desa Melalui Pendekatan Komprehensif (Penelitian Di Polsek Baturaja Barat). *Jurnal Pro Justitia (JPJ)*, 2(1).
- Nugroho, S. B. M., & Abdurrohman, A. (2021). Bab 12 Inovasi Dan Kreativitas Ekonomi Pada Masa New Normal. *Menakar Ekonomi Di Era Pandemi Covid-19 & New Normal*, 180.
- Prabowo, Y. (2017). *Tinjauan Hukum Islam Dalam Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Di Kelurahan Way Dadi Baru)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Pratama, L. A. (2017). Upaya Bhabinkamtibmas dalam Mencegah Perkara Pelecehan Seksual oleh Anak di Wilayah Hukum Polres Purbalingga. *Advances in Police Science Research Journal*, 1(1), 149-188.
- Rustam, R. (2022). *Efektivitas Hukum Penerapan Metode E-Tilang Dalam Penegakan Pidana Pelanggaran Lalu Lintas (Studi Penelitian di Polres Blora)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Sinaga, N. A. (2020). Kode etik sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum yang baik. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2).
- Situmorang, L. H. (2016). Fungsi Kode Etik Kepolisian Dalam Mencegah Penyalahgunaan Wewenang Sebagai Aparat Penegak Hukum. ., 1-13.
- Supredi, C., & Kertati, I. (2022). Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(1), 26-41.
- Wiyanti, R. A. (2010). *Strategi Binamitra Polisi Sektor (Polsek) Tambusai Utara Sebagai Pelaksana Fungsi Humas dalam Mensosialisasikan Program Kamtibmas* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).