

ABSTRACT

PERFORMANCE EVALUATION OF THE LAMPUNG POLICE IN REALIZING POLICE EXCELLENT SERVICE THROUGH E-POLICING PROGRAM

**By
KARINA VEBY EDITHYA**

E-Policing can be understood as the implementation of electronic-based police duties which means building integrated, integrated, systematic and mutually supportive systems, there is a harmonization between functions/parts in realizing and maintaining security and security in the community. The purpose of this study was to evaluate the performance of the Lampung Regional Police in realizing excellent service of the Police through the E-Policing Program and to describe the factors that hinder the performance of the Lampung Regional Police in realizing excellent service in the police through the E-Policing Program. The research method uses a qualitative approach, the type of data used is primary and secondary data where data collection uses documentation techniques, observation and interviews. In general, the results of the study indicate that the performance of the Lampung Regional Police in E-Policing services to the community is still far from what is expected and has not been able to provide significant and significant impacts according to the mandate of the second National Police Promoter Program, which is easier for Information Technology-based communities. The main factors that hinder the performance of the Lampung Regional Police in realizing excellent service in the police through the E-Policing program are human resource factors that have the ability to build and create and run Information Technology-based programs so that the E-Policing Program has been running so far in issuing Online SIM and payment of ticket fines through E-Tilang.

Keywords: Evaluation, Performance, Excellent Service, E-Policing.

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA POLDA LAMPUNG DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPOLISIAN MELALUI PROGRAM E-POLICING

**Oleh
KARINA VEBY EDITHYA**

E-Policing dapat dipahami sebagai penyelenggaraan tugas kepolisian yang berbasis elektronik yang berarti membangun sistem-sistem yang terpadu, terintegrasi, sistematis dan saling mendukung, ada harmonisasi antar fungsi/bagian dalam mewujudkan dan memelihara keamanan dan rasa aman dalam masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja Polda Lampung dalam mewujudkan pelayanan prima Kepolisian melalui Program *E-Policing* dan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menghambat kinerja Polda Lampung dalam mewujudkan pelayanan prima kepolisian melalui Program *E-Policing*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder di mana pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, observasi dan wawancara. Secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Polda Lampung dalam pelayanan *E-Policing* kepada masyarakat masih jauh dari yang diharapkan dan belum mampu memberikan dampak secara nyata dan signifikan sesuai amanat Program Promoter Kapolri yang kedua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat berbasis Teknologi Informasi. Faktor utama yang menghambat menghambat kinerja Polda Lampung dalam mewujudkan pelayanan prima kepolisian melalui program *E-Policing* adalah faktor sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk membangun dan menciptakan dan menjalankan program-program yang berbasis Teknologi Informasi sehingga sejauh ini Program *E-Policing* yang sudah berjalan hanya dalam penerbitan SIM *Online* dan pembayaran denda tilang melalui *E-Tilang*.

Kata Kunci: Evaluasi, Kinerja, Pelayanan Prima, *E-Policing*.