

## ABSTRAK

Pelaksanaan pelayanan pada *Galawi Traffic Management and Command Center* (GTMCC) Polres Tegal masih ditemui berbagai kendala, baik yang bersumber dari internal ataupun eksternal kepolisian. Masyarakat masih mengeluhkan bahwa Polri lambat dalam penanganan laporan masyarakat.

Tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan *Galawi Traffic Management & Command Center* (GTMCC) Polres Tegal, menganalisis dan mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerapan *Galawi Traffic Management & Command Center* (GTMCC) Polres Tegal, serta menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan *Galawi Traffic Management & Command Center* (GTMCC) untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Polres Tegal.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan data primer yang diperoleh melalui penelitian lapangan yang kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan teori bekerjanya hukum, teori efektivitas, teori penegakan hukum, serta konsep *e-government*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) GTMCC Polres Tegal merupakan salah satu bentuk wujud pelayanan publik dengan berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 yang diselenggarakan oleh Satuan Lalu Lintas Polres Tegal. GTMCC Polres Tegal merupakan perwujudan *Electronic Government* (*E Government*) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; 2) Faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerapan GTMCC Polres Tegal dapat dikelompokkan menjadi dua faktor utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung, meliputi ketersediaan anggota pada ruang pelayanan dan strong point, koordinasi antara petugas *command centre* dengan petugas di lapangan, serta ketersediaan ruang pelayanan dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Faktor penghambat dalam penerapan GTMCC Polres Tegal, diantaranya layanan yang terkadang tidak stabil, belum semua masyarakat dapat menggunakan GTMCC Polres Tegal, keterbatasan anggaran, keterbatasan kemampuan anggota terkait teknologi informasi, serta ketiadaan anggota *strong point* pada lokasi yang telah ditetapkan; 3) Pelaksanaan *Galawi Traffic Management & Command Center* (GTMCC) untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Polres Tegal masih ditemukan ketidakefektifan dari kemudahan yang belum sepenuhnya bisa dirasakan oleh *user*, layanan yang tidak stabil, ataupun pengguna (*user*). Selain itu, masih terdapat kelemahan dari dimensi *Reliability*, yaitu pelayanan tidak stabil juga masih menjadi penghambat dalam memberikan tanggapan atau respon atas laporan masyarakat; dan dimensi *assurance*, terkait dengan kurangnya kompetensi anggota GTMCC Polres Tegal.

**Kata Kunci:** pelaksanaan, GTMCC, Polres Tegal

## **ABSTRACT**

*The implementation of services at the Galawi Traffic Management and Command Center (GTMCC) of Tegal Regional Police was still encountered by various obstacles, both internal and external from the police. The community still complains that the National Police is slow in handling public reports.*

*The purpose of this study is to describe the Galawi Traffic Management & Command Center (GTMCC) Tegal Police, analyze and evaluate the factors that influence the application of Galawi Traffic Management & Command Center (GTMCC) Tegal Police, and analyze and evaluate the implementation of Galawi Traffic Management & Command Center (GTMCC) to improve the efficiency of public services at the Tegal District Police Station.*

*This study uses an empirical juridical approach, with descriptive analytical research specifications. The data used in this study are secondary data, obtained through literature studies and primary data obtained through field research which are then analyzed qualitatively using the theory of legal action, effectiveness theory, law enforcement theory, and the concept of e-government.*

*The results showed that 1) Tegal Police GTMCC is a form of public service based on the Law of the Republic of Indonesia No. 25 of 2009 organized by the Tegal Police Traffic Unit. GTMCC Tegal Police Station is an embodiment of Electronic Government (E Government) which aims to improve the quality of public services; 2) The factors that influence the application of the Tegal Police GTMCC can be grouped into two main factors, namely supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors, including the availability of members in the service room and strong points, coordination between command center officers and officers in the field, as well as the availability of service rooms with supporting facilities and infrastructure. Inhibiting factors in the implementation of the Tegal Police GTMCC, including services that are sometimes unstable, not all people can use the Tegal Police GTMCC, budget constraints, limited ability of members related to information technology, and the absence of strong point members at the specified location; 3) The implementation of Galawi Traffic Management & Command Center (GTMCC) to improve the efficiency of public services at Tegal Police Station is still found to be ineffective from the ease that has not been fully felt by users, unstable services, or users. In addition, there are still weaknesses in the Reliability dimension, namely unstable services that are still an obstacle in responding to or responding to community reports; and the assurance dimension, related to the lack of competence of members of the Tegal Police GTMCC.*

**Keywords: *implementation, GTMCC, Polres Tegal***

## **KATA PENGANTAR**