



UNIVERSITAS INDONESIA

**IMPLEMENTASI STANDAR MUTU PELAYANAN
MASYARAKAT OLEH POLISI RW POLSEK KELAPA
GADING DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KAMTIBMAS**
Studi Penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan
di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading

TESIS

RADEN MUHAMMAD JAUHARI
NPM : 0906595421

PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS INDONESIA
JAKARTA
2011



UNIVERSITAS INDONESIA

**IMPLEMENTASI STANDAR MUTU PELAYANAN
MASYARAKAT OLEH POLISI RW POLSEK KELAPA
GADING DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KAMTIBMAS**
Studi Penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan
di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains Kajian Ilmu Kepolisian**

**RADEN MUHAMMAD JAUHARI
NPM : 0906595421**

**PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS INDONESIA
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKURITI
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : RADEN MUHAMMAD JAUHARI

NPM : 0906595421

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : **RADEN MUHAMMAD JAUHARI**
NPM : **0906595421**
Program Studi : **Kajian Ilmu Kepolisian**
Judul Tesis : **IMPLEMENTASI STANDAR MUTU PELAYANAN MASYARAKAT OLEH POLISI RW POLSEK KELAPA GADING DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KAMTIBMAS Studi Penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Magister Sains pada Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. dr. H. Hadiman, S.H., M.Sc.
Penguji I : Prof. Dr. Payaman Simanjuntak, M.Si.
Penguji II : Prof. Drs. Koesparmono Irsan, S.H., M.M., M.B.A.
Penguji III : Drs. Ahwil Lutan, S.H., M.M., M.B.A.

Ditetapkan di :
Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam melakukan dan menyelesaikan tugas ini memerlukan ketekunan, keuletan dan usaha yang sungguh-sungguh dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Dalam penulisan Tesis ini dimulai dengan penelitian yang dilakukan secara khusus untuk mengkaji tentang Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas, Studi Penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading.

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono, Psi selaku Ketua Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sejak awal menjadi mahasiswa Kajian Ilmu Kepolisian sampai penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis juga menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Dosen Pembimbing, Dr. dr. H. Hadiman, S.H., M.Sc. yang dengan senang hati dan sungguh-sungguh serta penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, dorongan dan motivasi yang sangat tinggi, serta membekali penulis dengan tambahan ilmu dan buku-buku referensi. Suatu hal yang tidak dapat dilupakan oleh penulis adalah bahwa beliau dengan senang hati turut mengarahkan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan disampaikan juga kepada Kapolres Metro Jakarta Utara Kombes. Pol. Andap Budhi Revianto, S.I.K. dan Kapolsek Kelapa Gading Kopol. Donny Adityawarman, S.I.K., M.Si. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Polsek Kelapa Gading. Demikian pula dengan segenap Babinkamtibmas dan anggota Polisi RW Polsek Kelapa Gading, Camat, Lurah, Ketua RW dan seluruh tokoh masyarakat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan

senang hati menerima penulis melakukan tugas penelitian dan memberikan berbagai informasi yang diperlukan.

Kepada rekan-rekan Mahasiswa dan Staf Pascasarjana Kajian Ilmu Kepolisian, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan masukannya terhadap penulisan penelitian ini. Semoga hubungan yang telah terjalin dengan baik dalam kehidupan sebagai mahasiswa yang erat selama ini akan terus melekat dihati sanubari kita semua sampai di tempat penugasan baru dan sampai akhir hayat menggunakan ilmu yang ditimba dari Kajian Ilmu Kepolisian untuk mewujudkan Polisi yang dicintai oleh masyarakatnya yang sedang menuju kehidupan demokratis.

Penghargaan yang sangat mendalam penulis berikan kepada orang tua penulis, Istri tercinta Nyayu Kamala Yanasari, SS, putra-putri tersayang (1) Raden Ayu Meisha Salsabila Putri, (2) Raden Ayu Kessya Nabilah Putri, dan (3) Raden Muhammad Rafa Danish Faeyza Mereka selalu memberikan inspirasi, kekuatan dan mendo'akan setiap langkah dan kegiatan penulis.

Akhirnya, semoga apa yang ditulis ini dapat bermanfaat bagi kemajuan dan peningkatan pelayanan Polri dalam aspek standar mutu pelayanan yang mengacu kepada ISO 9001-2008 khususnya pemeliharaan kamtibmas di wilayah pada umumnya.

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RADEN MUHAMMAD JAUHARI**
NPM : **0906595421**
Program Studi : **KAJIAN ILMU KEPOLISIAN**
Fakultas : **PROGRAM PASCA SARJANA**
Jenis Karya : **TESIS**

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**IMPLEMENTASI STANDAR MUTU PELAYANAN MASYARAKAT
OLEH POLISI RW POLSEK KELAPA GADING DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN KAMTIBMAS
Studi Penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan di RW 012 Kel.
Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal :

Yang menyatakan

(**RADEN MUHAMMAD JAUHARI**)

ABSTRAK

- A. Nama/NPM** : **Raden Muhammad Jauhari/ 0906595421**
- B. Judul Penelitian** : **Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas, Studi Penerapan ISO 9001-2008 Standar Mutu Pelayanan di RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading**
- C. Halaman** : **xvi + 106 halaman + lampiran**
- D. Isi Abstrak**

Masalah penelitian ini menyangkut Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas. Permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini adalah, *pertama*, implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan kamtibmas saat ini. Standar mutu pelayanan yang dimaksud adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading.

Kedua, adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas. Faktor yang dimaksud adalah kekuatan dan kelemahan yang berasal dari internal organisasi, peluang dan kendala yang diakibatkan oleh perkembangan lingkungan strategik (eksternal)

Ketiga, adalah Upaya yang dilakukan Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading demi terwujudnya Kamtibmas. Upaya ini merupakan strategi Polsek Kelapa Gading dalam mengimplementasikan standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data dan informasi merupakan representasi dari keadaan sebenarnya atau fenomenologis. Metode penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang obyektif melalui teknik wawancara mendalam (*indepth interviewing*), studi literatur, dan pengamatan terlibat (*participant observer*).

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan Polisi RW dalam konteks implementasi standar mutu pelayanan masyarakat belum tercapai secara optimal karena tidak ada parameter baku yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor yang mempengaruhi baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Adapun strategi Polsek Kelapa Gading dalam menyikapi hal tersebut yaitu dengan cara mengoptimalkan Tim Manajemen Polisi RW dan mengoptimalkan kemampuan Polisi RW yang ada.

ABSTRACT

- A. Name/Register No. : Raden Muhammad Jauhari/ 0906595421**
- B. Topic : The Implementation of Public Services Quality Standards by the Neighborhood Police at The Kelapa Gading Police Sector to Achieve Public Safety and Order. Case Study on The Implementation of ISO 9001 – 2008 at RW 012 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading.**
- C. Pages : xvi + 106 pages + appendixes**
- D. Contents:**

This research is about the implementation of Public Services Quality Standards by The Neighborhood Policemen of Kelapa Gading Police Sector in order to maintain public safety and order. The success of RW 012 in achieving ISO 9001–2008 certification on its public services have become the focus in the case study. Several issues are being observed, first, the implementation of public service quality standards by the Neighborhood Polic of Kelapa Gading Police Sector in order to achieve the stability of public security and order. Second, factors that influenced the implementation of public services quality standards by the neighborhood police of Kelapa Gading Police. What are the strengths and weaknesses within the organization as well as the opportunities and constraints as the effect of external development of the environment, Third, are the efforts that had been executed by the Kelapa Gading Police Sector in order to improve the public services quality standards as part of Kelapa Gading Police Sector strategic implementation of its public services.

This study use a qualitative approach in which data and information is a representation of actual conditions or in accordance with the phenomenon. Data being collected through in-depth interview technique, literatures study, and observations involved (participant observer).

This research came to the conclusion that the public services by the neighborhood police in the context of the implementation of public services quality standards have not reached the desired quality. The lack of standard parameters to measure its quality has been the main cause. Numerous factors from the internal as well as external of the organization can be identified as the cause of this limitation. As part of the strategy to lower the gap, The Kelapa Gading Police Sector try to optimize the Neighborhood Police Management Team and the capability of Neighborhood Policemen.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Hipotesis Kerja	5
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Permasalahan Penelitian	6
1.5. Persoalan-Persoalan Penelitian.....	6
1.6. Tujuan Penelitian.....	7
1.7. Manfaat Penelitian.....	7
1.8. Tata Urut Penulisan (Sistematika Penulisan).....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Manajemen.....	11
2.2. Teori Organisasi.....	13
2.3. Teori Kepemimpinan.....	15
2.4. Teori Motivasi ERG	16

2.5. Teori Komunikasi	17
2.6. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan.....	20
2.7. Konsep ISO.....	25
2.8. Polisi Rukun Warga.....	28
2.9. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	31
3.2. Situasi Polsek Kelapa Gading.....	42
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	49
4.2. Sumber Data/ Informasi.....	53
4.3. Teknik Pengumpulan Data	53
4.4. Teknik Analisis Data	54
4.5. Operasionalisasi Faktor-faktor yang Akan Diteliti.....	55
4.6. Pedoman Wawancara.....	57
4.7. Jadwal Penelitian	58
BAB V HASIL PENELITIAN	
5.1. Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading	59
5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading	70
5.3. Upaya yang dilakukan oleh Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading	75
BAB VI PEMBAHASAN	
6.1. Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading	83

6.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading91

6.3. Upaya yang dilakukan oleh Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading94

BAB VII PENUTUP

7.1. Kesimpulan99

7.2. Saran/ Rekomendasi101

DAFTAR PUSTAKA102

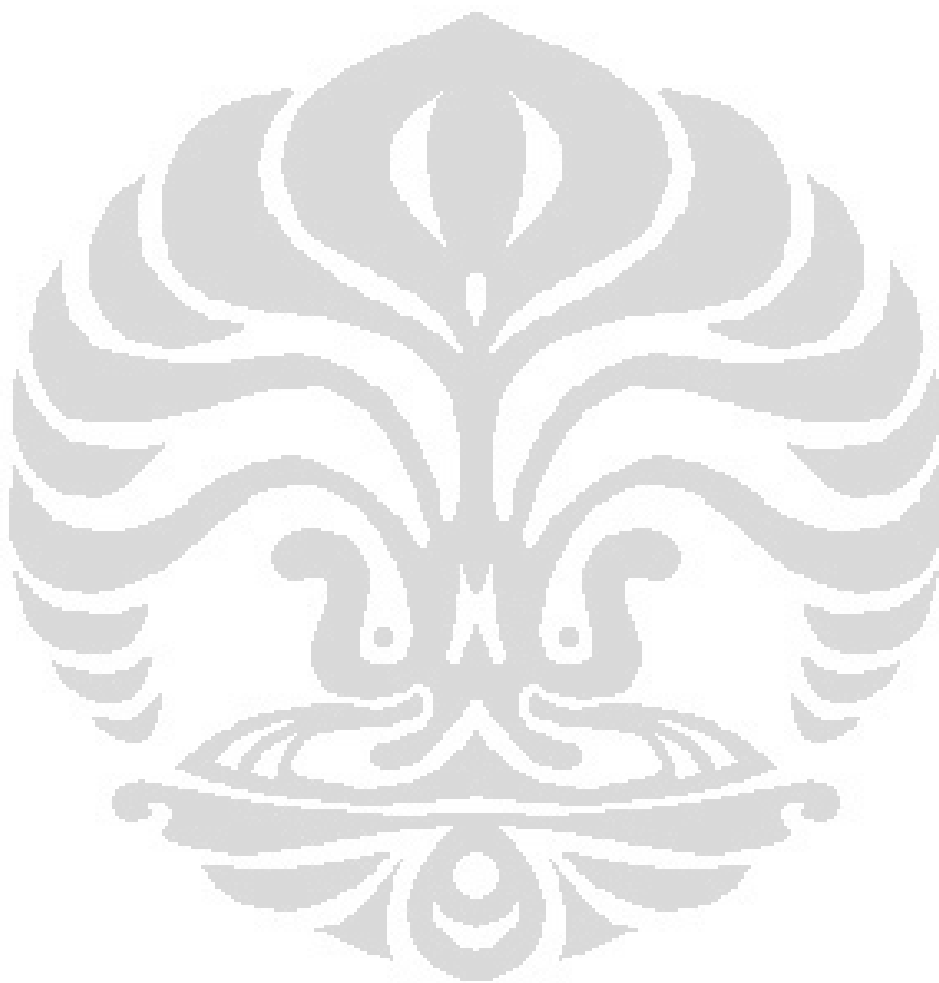
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Luas Wilayah Kecamatan Kelapa Gading	31
Tabel 3.2	Kondisi Jalan	32
Tabel 3.3	Sub Sektor.....	33
Tabel 3.4	Sungai	33
Tabel 3.5	Danau dan Waduk	34
Tabel 3.6	Pintu Air	34
Tabel 3.7	Pompa Air.....	35
Tabel 3.8	Rawan Banjir Kecamatan Kelapa Gading	36
Tabel 3.9	Jalan Utama	36
Tabel 3.10	Jalur Busway.....	35
Tabel 3.11	Penduduk.....	37
Tabel 3.12	Rukun Warga Kel.Gading Barat	38
Tabel 3.13	Rukun Warga Kel.Gading Timur	39
Tabel 3.14	Rukun Warga Kel.Pegangsaan Dua.....	40
Tabel 3.15	Mata Pencaharian.....	41
Tabel 3.16	Pemeluk Agama	41
Tabel 3.17	Bangunan Fisik	44
Tabel 3.18	Kendaraan Dinas	45
Tabel 3.19	Dislokasi Polisi RW Kel.Gading Barat.....	46
Tabel 3.20	Dislokasi Polisi RW Kel.Gading Timur.....	47
Tabel 3.21	Dislokasi Polisi RW Kel.Pegangsaan Dua.....	48
Tabel 4.1	Operasionalisasi Faktor-faktor yang Akan Diteliti	55

Tabel 4.2	Pedoman Wawancara.....	57
Tabel 4.3	Jadwal Penelitian	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Pikir29



DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Program Thanks To Police Polres Metro Jakarta Utara

Administrasi dan Kegiatan Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Administrasi dan Kegiatan RW Polsek Kelapa Gading

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari Polres Metro Jakarta Utara

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari Polsek Kelapa Gading

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari Kecamatan Kelapa Gading

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari Kelurahan Kelapa Gading

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari RW Kelapa Gading

Buku Bimbingan/ Konsultasi Tesis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rasa aman dalam masyarakat merupakan syarat mutlak dalam kehidupan masyarakat, karena dengan adanya rasa aman, masyarakat dapat melakukan aktifitasnya untuk menghasilkan suatu produk sebagai pemenuh kebutuhan hidupnya tanpa adanya rasa ketakutan, yaitu ketakutan akan diganggu, ketakutan diperas atau ketakutan lainnya yang dapat menghambat, merusak bahkan mematikan produktifitasnya. Rasa aman dalam masyarakat merupakan produk polisi yang dinamakan *Security Service* (pelayanan keamanan). Kondisi ini berkaitan langsung dengan kamtibmas wilayah yang terpelihara dan kondusif.

Definisi kamtibmas menurut Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia nomer 2 tahun 2002, didalam bab I ketentuan umum pasal 1, disebutkan bahwa keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.¹

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka Polri menjawab tantangan yang dihadapi dengan menunjukkan suatu Paradigma Baru Polri yang bertumpu pada peran Polri untuk melindungi (*to protect*) dan melayani (*to serve*) masyarakat, yang diorientasikan untuk menciptakan keamanan dalam negeri dan penegakan hukum. Masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat demokratis sesuai dengan implikasi dari isu global yaitu demokratisasi, HAM, dan Lingkungan Hidup.

¹ Kelana, Momo, *Memahami Undang-Undang Kepolisian*. Cet. 5. Jakarta, PTIK-Press, 2002. Hal. 56

Aspek pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polri merupakan hal yang paling sensitif terhadap pembentukan citra Polri. Pelayanan kepada masyarakat oleh Polri berkait dengan pemeliharaan kamtibmas wilayah ini dimaksudkan untuk mewujudkan ketentraman dan kenyamanan kehidupan sosial masyarakat. Pelayanan Polri merupakan pelayanan publik yang tidak berbeda dengan pelayanan publik lainnya yang dilakukan oleh pemerintah. Aktifitas pelayanan Polri harus mengacu kepada konsep pelayanan publik secara umum dan mengacu kepada standar mutu pelayanan masyarakat yang telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagai ilustrasi, terdapat sebuah fenomena unik dan pertama di Indonesia, Pada tanggal 8 Juni 2010 Pengurus RW 12 Kelurahan Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa Gading memperoleh penghargaan berupa ISO 9001-2008 dan tercatat dalam Museum Rekor Indonesia (MURI). Hal ini dapat dicapai karena semua pelayanan kependudukan dan kemasyarakatan yang dilaksanakan memenuhi standar pelayanan mutu. Rukun Warga ini merupakan RW satu-satunya yang berhasil meraih standarisasi mutu pelayanan ISO 9001-2008 dari 65 RW yang ada di Kecamatan Kelapa Gading maupun 2.500 RW di DKI Jakarta. Dalam upaya meraih ISO 9001-2008, Ketua RW 12 bersama jajarannya berusaha untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam membantu mensukseskan program pembangunan serta menciptakan kondisi aman dan nyaman bagi semua warganya.

Menurut Ketua RW 12 Soedirman, apa yang diraih oleh mereka merupakan hasil dari kerja keras seluruh warga yang tinggal di wilayahnya. Hal itu dibuktikan dengan kesadaran masing-masing warga yang memanfaatkan pelayanan pendudukan di kantor RW.² Jika ingin memasuki wilayah Rukun Warga (RW) 12 Kelurahan Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, terasa suasana yang berbeda dibandingkan dengan RW lain. Komplek perumahan ini dijaga ketat. Hanya terdapat satu pintu untuk akses keluar masuk dan itupun wajib meninggalkan kartu pengenalan di Gerbang Utama. Namun, suasana di dalamnya masih sama dengan sejumlah wilayah lainnya di lokasi yang sama dengan

² Berkunjung ke RW 12, Pegangsaan Dua, Kelapa Gading, Peraih Sertifikat ISO, dalam <http://bataviase.co.id/node/282925>

penjagaan keamanan dan kebersihan yang sangat diperhatikan. Tidak hanya itu, sistem administrasi yang dilakukan persis seperti yang dilakukan, bedanya RW 12 ini mendapatkan sertifikat ISO. Artinya, pelayanan penduduk dan kemasyarakatan berhasil mendapatkan standar pelayanan mutu yang sesuai dengan standarisasi internasional.

ISO berasal dari kata Yunani *ISOS* yang berarti *sama*, kata ISO bukan diambil dari singkatan nama sebuah organisasi walau banyak orang *awam* mengira ISO berasal dari *International Standard of Organization*, sama sekali bukan. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Oleh karena itu sering disebut sebagai “*ISO 9001, QMS*”. Tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008 (versi terbaru yang diterbitkan pada bulan Desember 2008). Pertanyaan berikut yang muncul, apakah ISO sering mengalami revisi? jawabnya: ya.

ISO 9001-2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/ kualitas. ISO 9001-2008 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001-2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001-2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (standar).³

Dengan demikian dapat dimaknakan bahwa aspek pengendalian sosial dapat terwujud dengan baik pada kehidupan masyarakat pada RW 12. Pengendalian sosial ini melekat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Sepanjang semua anggota masyarakat bersedia mentaati aturan yang berlaku, hampir dapat dipastikan kehidupan bermasyarakat akan berlangsung dengan lancar dan tertib. Tetapi, berharap semua anggota masyarakat dapat berperilaku selalu taat, tentu merupakan hal yang mahal. Di dalam kenyataan, tentu tidak semua orang akan selalu bersedia dan bisa memenuhi ketentuan atau aturan yang berlaku dan bahkan

³ Arti & Manfaat ISO 9001 (System Manajemen Mutu) dalam <http://forum.detik.com/arti-manfaat-iso-9001-system-manajemen-mutu-t72507.html>

tidak jarang ada orang-orang tertentu yang sengaja melanggar aturan yang berlaku untuk kepentingan pribadi atau kelompoknya.⁴

Kondisi ketaatan warga RW 12 Kelurahan Pegangsaan Dua, Kelapa Gading ini yang pada akhirnya merupakan sebuah ketaatan yang terintegrasi secara baik yang ditunjukkan oleh warga dan kenyataannya berimplikasi pada terciptanya tertib sosial di wilayah tersebut. Dampak positif yang nyata yaitu terwujudnya sebuah ketentraman dan kenyamanan dalam bermasyarakat. Setiap permasalahan sosial yang timbul dapat diselesaikan dengan baik dan bahkan aspek keamanan atau terjadinya tindak pidana dapat dikatakan tidak pernah ada.

Jika pelayanan RW012 dibandingkan dengan pelayanan Polri, walaupun menurut pandangan publik, kinerja Polri secara umum relatif membaik dibandingkan sebelumnya, namun masih banyak persoalan pelayanan Polri yang dikeluhkan oleh masyarakat misalnya, sebagai berikut :

- a. Banyaknya masyarakat yang komplain, karena tidak puas dengan pelayanan Polri.
- b. Selama ini bila terjadi kejahatan dalam pengaduan atas pelaporan masyarakat, sebagian besar tidak memberikan pelayanan optimal.
- c. Sering adanya komplain masyarakat, bahwa berurusan dengan Polisi berbelit-belit dan memakan waktu lama.
- d. Adanya komplain masyarakat, kalau berurusan dengan Polisi harus dengan uang.
- e. Banyaknya urusan pengaduan/permintaan pertolongan Polisi justru tidak menyelesaikan masalah, karena kurangnya profesionalisme anggota Polri.
- f. Banyak komplain masyarakat, karena berurusan dengan Polisi justru menambah masalah.
- g. Polri tidak transparan.
- h. Dalam penegakan hukum, bersifat diskriminasi/ tidak adil bahkan menjadikan pelapor/ pengadu bukan sebagai subjek.

⁴ Pengendalian atau Kontrol Sosial, dalam <http://organisasi.org/jenis-macam-pengendalian-sosial-dan-pengertian-pengendalian-sosial-pengetahuan-sosiologi>

Hal ini pada akhirnya memberi inspirasi Polsek Kelapa Gading Polres Metro Jakarta Utara untuk mengembangkan program Polisi RW dalam melayani masyarakat pada aspek kamtibmas di wilayah melalui kinerja di wilayah kerjanya. Program polisi RW merupakan implementasi dari pelaksanaan polisi masyarakat. Polsek Kelapa Gading berupaya mengubah citra polisi dalam hal pelayanan kepada masyarakat secara prima dalam bidang kamtibmas yang dahulu ditakuti masyarakat, kini menjadi polisi yang dicintai masyarakat. Dengan program polisi RW, selain dapat mengurangi tingkat kriminalitas di wilayah juga terwujud dalam bentuk kedekatan polisi dengan masyarakatnya melalui interaksi sosial yang dijalin oleh Polisi RW menjadi sebuah kemitraan.

Bentuk pelayanan prima bidang kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW mengacu kepada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni (1) Konsep sikap (*attitude*); (2) Konsep perhatian (*attention*); dan (3) Konsep tindakan (*action*). Melalui pelayanan prima bidang kepolisian ini merupakan pengejawantahan riil dari performansi sosok Polisi RW.⁵

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Polisi RW dalam mengimplementasikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mengacu kepada ketentuan Standar Mutu Pelayanan berdasarkan ketentuan ISO 9001-2008. Pelayanan kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading ini diharapkan mendapatkan pengakuan internasional yaitu Sertifikat di bidang Manajemen Mutu/ kualitas.

1.2. Hipotesis Kerja

Bertitik tolak dari latar belakang masalah penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, maka hipotesis yang digunakan sebagai landasan kerja dalam penelitian ini adalah :

“Apabila Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading yang mengacu kepada ISO 9001-2008 belum optimal maka

⁵ Konsep Dasar Pelayanan Prima, dalam <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1990888-konsep-dasar-pelayanan-prima/>

pelayanan prima kepolisian Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas belum bisa terwujud secara optimal”.

1.3. Ruang Lingkup

Penulisan Tesis ini dibatasi kepada kinerja Polsek Kelapa Gading yang difokuskan kepada pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW. Pelayanan masyarakat yang dimaksud adalah pelaksanaan peran dan fungsi Polri dibidang perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat dikaitkan dengan pemeliharaan kamtibmas di wilayah tugas Polisi RW. Pelayanan masyarakat ini mengacu kepada standar baku yang telah ditetapkan dalam ketentuan ISO-9001-2008 tentang Standar Mutu Pelayanan.

1.4. Permasalahan Penelitian

Mengacu kepada pembahasan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas mengacu kepada ISO 9001-2008?”.

1.5. Persoalan-Persoalan Penelitian

Berdasar kepada rumusan permasalahan penelitian tersebut, maka dapat diidentifikasi persoalan-persoalan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas saat ini ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas ?
- c. Upaya apa saja yang dilakukan Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading demi terwujudnya Kamtibmas ?

1.6. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian tesis ini dapat dirinci sebagai berikut :

- a. Mengetahui dan menganalisis implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas saat ini.
- b. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas.
- c. Mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading demi terwujudnya Kamtibmas.

1.7. Manfaat Penelitian

Diharapkan diperoleh suatu penjelasan tentang kinerja Polisi RW secara fenomenologis dan *real time*. Dengan mengetahui latar belakang organisasi melalui berbagai pendekatan disiplin ilmu serta digabungkan dengan pengalaman individu Polisi RW dalam melaksanakan deskripsi tugas yang diembannya sehingga fungsi pelayanan masyarakat di bidang kepolisian sesuai dengan ketentuan ISO 9001-2008 dan kamtibmas terwujud.

1.8. Tata Urut Penulisan (Sistematika Penulisan)

Tata urutan penulisan (sistematika penulisan) yang ada dalam penulisan tesis ini dibagi dalam 7 (tujuh) Bab yang terdiri dari beberapa sub-bab pada setiap Bab. Uraian singkat substansi pada masing-masing Bab adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Kemudian ditentukan hipotesis kerja dan ruang lingkup serta permasalahan penelitian untuk mendefinisikan persoalan-persoalan penelitian. Dijelaskan pula tujuan dan manfaat

penelitian yang diakhiri dengan tata urutan penulisan (sistematika penulisan) laporan penelitian dalam format tesis.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pendukung dalam memecahkan permasalahan yang ada dan berkaitan dengan permasalahan penelitian sangat diperlukan adanya suatu kerangka teori tertentu agar dapat membatasi dalam pembahasan. Kerangka teoritis dalam suatu penelitian ilmiah dimaksudkan untuk memberi gambaran atau batasan-batasan tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan, yaitu teori mengenai variable-variabel permasalahan yang akan diteliti. Teori dan konsep yang digunakan dalam membahas permasalahan penelitian ini yaitu Teori Manajemen, Teori Organisasi, Teori Kepemimpinan, Teori Motivasi ERG, Teori Komunikasi, Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan, dan Konsep ISO serta Konsep Polisi RW.

Bab III Gambaran Umum Penelitian

Penjelasan tentang tema atau topik penelitian dikaitkan dengan wilayah atau obyek penelitian dijelaskan pada Bab ini. Kondisi dan situasi pelayanan Polisi RW Polsek Kelapa Gading dan sumberdaya organisasi yang mendukung pelaksanaannya diuraikan secara rinci dengan faktor pendukung lainnya baik secara internal maupun eksternal.

Bab IV Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan tentang metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki ciri dominan, terutama jika dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Meskipun tidak semua penelitian kualitatif menampakkan ciri dominannya setiap kerja penelitian dilakukan, ada lima ciri utamanya. Bahkan, bukan tidak mungkin pada beberapa penelitian yang kenyataannya hampir tidak

memperlihatkan sifat-sifat itu. Hal ini disebabkan pada masa perkembangan yang semakin kaya variasinya, pelaksanaan penelitian kualitatif memiliki banyak keluwesan, baik strategi maupun bentuknya sehingga memungkinkan perumusan tentang ciri-cirinya tidak bersifat definitif. Uraian tentang sumber informasi, pengumpulan data, analisa data semuanya dijelaskan pada bab ini.

Bab V Hasil Penelitian

Penelitian ini menghasilkan data dan informasi baik berasal dari hasil pengamatan di lapangan, wawancara, maupun literatur yang kesemuanya dikelompokkan sesuai dengan pokok persoalan yang dihadapi dalam penelitian ini atau diklasifikasi. Data yang telah diklasifikasi kemudian dilakukan reduksi data untuk menghasilkan data yang *valid*.

Bab VI Pembahasan

Menggunakan pisau analisis teori dan konsep yang diuraikan pada Bab II maka pada Bab ini dilakukan pengolahan data dengan pemaknaan untuk menjawab persoalan penelitian.

Bab VII Penutup

Bab ini merupakan akhir dari penulisan hasil penelitian beserta pembahasan dalam bentuk tulisan ilmiah format tesis. Jawaban tentang pertanyaan pada pokok persoalan merupakan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian ini. Disamping itu, saran atau rekomendasi pada bab ini merupakan *second opinion* penulis untuk mereduksi kendala yang terjadi selama melakukan penelitian ataupun demi kesempurnaan penelitian sejenis di masa mendatang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penggunaan tinjauan teori dalam penelitian kualitatif ini berfungsi sebagai asumsi metodologis yang digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan penting untuk melakukan penelitian kualitatif adalah bahwa penelitian ini bersifat menyelidiki; topik atau fokus yang diteliti belum banyak ditulis dalam penelitian mendengarkan informasi dan membuat gambaran (deskripsi) berdasarkan pengamatan di lapangan dan keterangan sumber informasi/ informan.

Pada penulisan tesis ini peneliti menyusun kerangka teoritis berdasarkan teori-teori serta pendapat-pendapat para sarjana yang ada kaitannya dengan pembahasan masalah. Pedoman dan kerangka berpikir penelitian harus dapat tercapai dengan baik secara keilmuan sehingga dapat diuji kebenarannya serta ada relevansinya dengan pembahasan masalah. “Dalam suatu penelitian yang bersifat menerangkan dapat dipastikan tentu adanya teori-teori yang merupakan alat yang penting dari suatu ilmu pengetahuan, tanpa teori hanyalah ada pengetahuan tentang serangkaian fakta saja tetapi tidak akan ada ilmu pengetahuan”.¹

Tinjauan teori pada penelitian ini berfungsi sebagai pengarah dalam mengorganisasikan, menjelaskan, memprediksi dan menganalisis fenomena sosial yang tampak pada institusi kepolisian, khususnya Polsek Kelapa Gading dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat serta penegak hukum. Standar Mutu Pelayanan Kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading merupakan sasaran penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis obyektif melalui pola pikir penalaran ilmiah. Mendudukan konsep-konsep khusus pada konsep-konsep umum, sehingga benar bahwa konsep khusus merupakan bagian dari unsur konsep umum tersebut. Menyatakan bahwa hal-hal yang berlaku pada teori tersebut berlaku pula hal-hal khusus pada masalah obyek yang akan diadakan penelitian.

¹ Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia, 1986, hlm. 32.

2.1. Teori Manajemen

Setiap interaksi kelompok manusia dalam mencapai sesuatu tujuan selalu dapat dibaca dan dianalisa, baik dari segi kegiatan maupun struktur penugasan masing-masing. Kegiatan dalam struktur itu dalam ilmu pengetahuan disebut Organisasi.²

Konsep Dwight Waldo (1961) mengenai organisasi adalah struktur antar hubungan pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan di dalam suatu Sistem Administrasi.³ Sehingga kata organisasi selalu berkait erat dengan manajemen, keduanya hampir tidak dapat dipisahkan. Dwight Waldo menekankan rumusan manajemen pada masalah kerja sama yang rasional dan administrasi dengan menyatakan bahwa manajemen adalah suatu rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.⁴

George Terry (1960) adalah cendekiawan manajemen pertama yang menyajikan fungsi manajemen yang paling mendasar yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).⁵ Di dalam pemikiran tersebut dalam perjalanan waktu hubungan inter-personal dan antar unit kerja menjadi semakin kompleks dan rumit, sehingga mempersulit proses pengawasan. Di sinilah fungsi-fungsi manajemen itu lalu tidak cukup berlingkup POAC saja tetapi berkembang dalam banyak tambahan fungsi, di mana fungsi koordinasi berperan sangat strategis diantara fungsi-fungsi manajemen lainnya. Perubahan intensitas fungsi-fungsi manajemen serta penekanannya pada fungsi-fungsi tertentu itu akan mendasari Pengembangan Organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu bidang manajemen di mana bidang-bidang lainnya adalah manajemen produksi, manajemen keuangan, manajemen perkantoran, dan sejenisnya. Manajemen sumber daya manusia mengkhususkan diri pada hal ikhwal yang berhubungan dengan faktor produksi manusia dengan segala aktifitasnya dalam suatu usaha perorangan, badan usaha,

² Komaruddin, *Analisa Organisasi Manajemen*, Edisi 2, Jakarta, Rajawali, hlm. 10-1.

³ Dwight Waldo, *Pengantar Studi Public Administration*, diterjemahkan oleh Admosoedarmo, Jakarta, Djajasakti, 1961, hlm. 21.

⁴ *Ibid.*

⁵ Kunarto (penyunting), *Perilaku Organisasi Polri*, Jakarta, Cipta Manunggal, hlm. 5.

perusahaan, departemen, lembaga maupun instansi, sehingga personel yang bersangkutan dapat efisien dan efektif.

Sumber daya manusia di dalamnya meliputi: buruh bagi pekerja-pekerja yang bekerja pada tempat usaha perorangan dan secara kecil-kecilan, misalnya: pencangkul di sawah, pengembala ternak, pekerja bangunan dan sejenisnya. Karyawan bagi pekerja-pekerja yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintahan. Sedangkan pegawai adalah pekerja-pekerja yang bekerja pada instansi-instansi, departemen dan lembaga pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah meliputi pegawai negeri sipil maupun angkatan bersenjata.

Manajemen sumber daya manusia merupakan pemberdayaan, pembinaan, pengaturan, pengembangan manusia, baik yang berstatus sebagai buruh, karyawan maupun pegawai dengan segala aktivitasnya dalam usaha mencapai efisiensi dan efektifitas yang maksimum, sesuai dengan harapan dari sistem yang mengikatnya.

Para pengembang persepektif manajemen sumber daya manusia memberikan batasan sebagai berikut:

Menurut Flippo (1980) dalam Djamin (1995), *personnel management is the planning, organizing, directing, and controlling, of peoples for the purpose of contributing to organizational, individual and societal goals* (manajemen personel adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi integrasi, dan pemeliharaan orang-orang dengan maksud menunjang tujuan organisasi, individu, dan sosial).⁶

Dari definisi Flippo tersebut terkandung fungsi-fungsi manajemen yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, dan fungsi-fungsi operasional manajemen sumber daya manusia, yaitu: pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, integrasi dan pemeliharaan karyawan.

Flippo (1980) berpendapat bahwa manajemen pada tiga hirarkhi organisasi adalah seorang yang melaksanakan otoritas dan kepemimpinan atas orang-orang lain. Seorang pelaksana adalah seorang yang tidak memiliki kekuasaan atas orang-orang lain, akan tetapi diberi tugas atau kewajiban tertentu untuk melaksanakan di bawah pengendalian seorang manager. Oleh karena itu manajer sumber daya manusia adalah seorang pimpinan yang harus melaksanakan fungsi-

⁶ Awaloedin Djamin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Sespim Polri, 1995, hlm. 10.

fungsi pokok manajemen sebelum ia melaksanakan fungsi-fungsi operasional yang telah dikemukakan di atas.

Manulang (2003), mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah seni ilmu perencanaan, pelaksanaan, pengontrolan/ pengendalian karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan adanya keputusan hati pada diri karyawan.

Manulang dalam definisinya memandang bahwa manajemen sumber daya manusia selain sebagai seni juga sebagai ilmu dalam melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengontrolan/ pengendalian karyawan dalam rangka merealisasikan tujuan yang ingin dicapai dengan diimbangi adanya suasana psikologi berupa kepuasan hati para karyawan yang melaksanakan kegiatan operasional.⁷

2.2. Teori Organisasi

Organisasi adalah suatu unit terkoordinasi terdiri setidaknya dua orang berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran. Atau dengan kata lain adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri.⁸

Sedangkan pengorganisasian adalah suatu sistem dan prosedur dalam menjalankan organisasi yang ada dengan harapan dapat dihasilkan suatu hasil keluaran yang maksimal sesuai tujuan akhir (*goal*) dari organisasi tersebut. Perjalanan organisasi dalam mencapai tujuannya ini dipengaruhi oleh perilaku organisasi itu sendiri. Perilaku organisasi ini berfungsi membantu pimpinan yang berada pada tingkatannya masing-masing di organisasi dalam memahami manusia secara lebih baik sehingga dapat dicapai peningkatan produktivitas, nilai-nilai, kapasitas pembelajaran individu, dan tindakan-tindakan saat bekerja dalam kelompok, dan di dalam organisasi secara keseluruhan; menganalisis akibat lingkungan eksternal terhadap organisasi dan sumber dayanya, misi, sasaran dan strategi.⁹ Perilaku organisasi pada dasarnya adalah cara berpikir dengan

⁷ Manullang, *Manajemen Personalia*, Cetakan ke V, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 5.

⁸ Ivancevich Gibson, Donnelly, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi ke 8, Bina Rupa Aksara, Jakarta, 1987, hlm. 6.

⁹ *Ibid.*

menggunakan prinsip, model, teori dan metode-metode dari disiplin ilmu lain yang berorientasi pada kinerja.

Pengorganisasian (*organizing*)¹⁰ adalah menentukan tugas-tugas apa yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas tersebut dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan dimana keputusan dibuat. Pengorganisasian dapat diartikan pula sebagai proses pengikatan tugas-tugas manusia dengan pembagian tugas tertentu untuk mencapai tujuan organisasi.

Luther Gulick (1930) yang dikutip oleh Whisenand and Ferguson (1978) dalam buku *The Managing of Police Organizations* mendefinisikan administrasi dalam suatu institusi sebagai tujuh aktivitas, yang diantaranya adalah pengorganisasian yang berarti penetapan suatu struktur kewenangan formal melalui pembagian pekerjaan yang diatur, didefinisikan dan dikoordinasikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan;¹¹ dan enam aktivitas lainnya adalah perencanaan, personel, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan dan penganggaran. Luther Gulick dan Lyndall Urwick (1927-1937) berpendapat bahwa pembagian aktivitas administrasi dalam suatu institusi hanya ditujukan untuk institusi atau organisasi formal yang menerapkan prinsip-prinsip pendefinisian personel. Atau dengan kata lain bahwa pendekatan teori mereka berdasarkan asumsi bahwa semakin spesifik suatu fungsi dapat dibagi ke dalam bagian-bagian yang lebih sederhana, lebih khusus sehingga dapat ditangani oleh personel yang memiliki kemampuan khusus (*skilled worked*) dan menghasilkan output yang optimal. Menurut Gullick, pendivisian atau pendepartemenan pekerjaan sebaiknya harus homogen dan untuk mencapai homogenitas tersebut dapat didasarkan pada determinan-determinan, (1) tujuan pelayanan, (2) proses yang digunakan, (3) personel yang dilayani, dan (4) tempat pelayanan. Keempat determinan tersebut sebenarnya tidak dapat secara begitu saja digunakan dalam setiap institusi tersebut. Sebagai contoh dalam institusi Polri, determinan-determinan tersebut lebih memberikan petunjuk bagaimana tugas-tugas tersebut dipisah-pisahkan atau dikategorikan daripada memberikan petunjuk kepada

¹⁰ Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*, New York, Prentice-Hall, 1991.

¹¹ Paul M. Whisenand, Ferguson, R.Fred, *The Managing of Police Organizations*, Prentice Hall Inc, New Jersey, 1978, hlm. 63-66.

personel Polri bagaimana tugas-tugas tersebut dilaksanakan dengan baik. Perencanaan pembagian tugas atau departementalisasi atau divisionalisasi di Polri lebih banyak dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan kepentingan (*vested interest*) yang tidak tercakup dalam determinan tersebut di atas. Departementalisasi dalam struktur organisasi Polri lebih banyak dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan politik, kepentingan pribadi, sejarah dan budaya. Dalam institusi Polri, keempat determinan di atas bersama-sama determinan-determinan lainnya sangat menentukan apakah institusi tersebut sudah efektif atau belum.

2.3. Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan semangat, dan kekuatan moral yang kreatif, yang mampu mempengaruhi anggota organisasi untuk mengubah sikap, sehingga mereka menjadi *conform* dengan keinginan pimpinan. Tingkah laku organisasi akan menjadi searah dengan kemauan dan aspirasi pemimpin oleh pengaruh interpersonal pemimpin terhadap anak buahnya. Dalam kondisi demikian terdapat kesukarelaan atau induksi pemenuhan kerelaan (*compliance induction*) bawahan terhadap pimpinan khususnya dalam mencapai tujuan bersama dan pada proses pemecahan masalah yang harus dihadapi secara kolektif. Jadi tidak diperlukan pemaksaan, pendekatan, penekanan, intimidasi, ancaman, atau paksaan (*coersive power*) tertentu.

Secara normatif, keberhasilan kepemimpinan akan sangat tergantung kepada tiga unsur yaitu: syarat, watak, ciri, gaya, sifat, prinsip, teknik, asas dan jenis kepemimpinan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan kepemimpinan. Kepemimpinan akan berjalan efektif, disegani, dan memiliki derajat yang tinggi bila seorang pemimpin memiliki 3 (tiga) kelebihan dari yang dipimpin dalam hal sebagai berikut: Kelebihan dalam bidang rasio/ intelektual, kelebihan dalam bidang rohaniah, kelebihan dalam bidang jasmaniah.¹²

Kepemimpinan visioner adalah kepemimpinan yang berorientasi pada visi, karena keinginan adanya perubahan menggugat kemampuan dan berusaha menggoyahkan keseimbangan sistem guna merangsang perubahan. Dengan kata

¹² Kartini Kartono, 1992, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, RajaGrafindo Persada. Hal.x.

lain kepemimpinan visioner adalah kepemimpinan yang mampu merumuskan visi yang jelas, rasional, dan berorientasi ke masa depan sehingga sang pemimpin bisa mengantisipasi dan mentransformasikan tuntutan zaman serta mampu mengarahkan bangsanya untuk mencapai tujuan nasional. Dalam kesadaran seperti ini, para pemimpin menginspirasi visi bersama. Mereka dapat melihat sesuatu melampaui batasan waktu, membayangkan peluang menarik yang masih tersimpan ketika mereka dan para pengikutnya berada dalam jarak yang jauh di belakang. (James M. Kouzes & Barry Z. Kousner, 2002).¹³

2.4. Teori Motivasi ERG

Modifikasi yang menarik dari teori Maslow dilakukan oleh Alderfer (1972), dari pada lima tingkat kebutuhan sebagaimana yang dirumuskan oleh Maslow, Alderfer mengemukakan ada 3 kebutuhan mendasar, yaitu:

- a. Kebutuhan akan eksistensi (*Existency*), berhubungan dengan urutan yang lebih rendah dari teori Maslow, dan dapat dipenuhi dengan pembayaran, tunjangan, dan kondisi kerja yang aman dan nyaman.
- b. Kebutuhan akan persaudaraan (*Relationship*), dalam hal ini berhubungan dengan kebutuhan memiliki dan dapat memenuhi dengan mengadakan hubungan sosial dan keanggotaan kelompok yang memiliki wakil pekerja, supervisor, bahkan keluarga dan teman.
- c. Kebutuhan akan pertumbuhan (*Growth*), dalam hal ini berkaitan dengan kebutuhan urutan yang lebih tinggi dari pada kebutuhan menurut Maslow (penghargaan diri dan aktualisasi) yang dapat dipenuhi melalui pencarian pengembangan personal dan karier serta melalui pekerjaan yang kreatif dan aktivitas non-kerja misalnya berorganisasi.¹⁴

Selain kategorisasi teori kebutuhan dari Maslow ini, sumbangan unik lain yang ditampilkan Alderfer adalah mengenai bagaimana orang berpindah dari kebutuhan yang satu ke kebutuhan yang lain. Sebagaimana hasil *recording*

¹³ Asep Purnama Bahtiar, *Kepemimpinan yang Visioner*, dalam Kolom GAGASAN Harian KORAN JAKARTA Jumat, 08 Mei 2009

¹⁴ Sahlan Asnawi, 1996, *Teori Motivasi (Dalam pendekatan Psikologi Industri dan Organisasi)*, Jakarta, Studia Press, hlm. 63.

observasi bahwa teori hierarki kebutuhan menunjukkan bahwa individu harus memuaskan terlebih dahulu kebutuhan tingkat terendah sebelum berpindah kepada tingkat kebutuhan berikutnya yang lebih tinggi. Diasumsikan bahwa gerakan perubahan secara hierarki itu terjadi dengan arah naik, namun Alderfer juga turun ke tingkat tertentu.

Diambil contoh bahwa apabila seseorang yang sedang mengalami depresi atau frustrasi karena berulang kali gagasan atau ide-ide yang diajukannya senantiasa ditolak maka pemenuhan kebutuhannya dapat turun ke tingkat rendahan tertentu. Itulah sebabnya dapat dipahami apabila yang bersangkutan menjadi frustasi dalam pekerjaan.

Teori Alderfer meramalkan bahwa manajer ini akhirnya akan putus asa dan pengejaran atas kebutuhannya berpindah ke yang lebih rendah, demikian pula ia mengarahkan energinya kebutuhan yang lebih rendah pula, misalnya ia lebih mementingkan mengejar perolehan gaji atau keamanan dibanding pengejaran terhadap tugas kerja yang kreatif.

Alderfer mengemukakan bahwa proses regresi frustrasi (*frustration regression*) memungkinkan pegawai menyalurkan energinya walaupun kebutuhannya yang lebih tinggi mengalami hambatan. Dengan demikian teori ERG membantu menjelaskan motivasi pekerja yang berubah secara persepektif motivasinya ke arah yang menurun.

Gagasan bahwa orang melakukan penyesuaian dan mencoba mengatasi pekerjaannya sekalipun mengalami frustrasi merupakan gagasan penting yang menjadikan ERG menjadi sumbangan yang berguna dan bersifat inovatif bagi pengembangan teori motivasi kerja.

2.5. Teori Komunikasi

Colin Cherry (1964)¹⁵ mendefinisikan komunikasi sebagai usaha untuk membuat satuan sosial dari individu dengan menggunakan bahasa atau tanda. Memiliki bersama serangkaian peraturan untuk berbagai kegiatan mencapai tujuan. Harnack dan Fest (1964) menganggap komunikasi sebagai proses interaksi diantara orang untuk tujuan integrasi intrapersonal dan interpersonal. Edwin

¹⁵ Colin Cherry, dalam Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada, 2002, hlm. 17-21.

Neuman (1948) juga mendefinisikan komunikasi sebagai proses untuk mengubah kelompok manusia menjadi kelompok yang berfungsi.

Terdapat 4 (empat) ciri pendekatan psikologi pada komunikasi: penerimaan stimuli secara indrawi (*sensory reception of stimuli*), proses yang menjadi “antara” stimuli dan respons (*internal mediation of stimuli*), prediksi respons (*prediction of response*), dan penguatan respons (*reinforcement of responses*). Psikologi melihat komunikasi dimulai dengan dikenainya masukan kepada organ-organ penginderaan kita yang berupa data. Stimuli berbentuk orang, pesan, suara, warna-pokoknya segala hal yang mempengaruhi kita. Ucapan, “Hai, apa kabar?”, merupakan satuan stimuli yang terdiri dari berbagai stimuli: pemandangan, suara, penciuman, dan sebagainya. Stimuli ini kemudian diolah dalam jiwa kita, dalam “kotak hitam” yang tidak pernah kita ketahui. Kita hanya mengambil kesimpulan tentang proses yang terjadi pada “kotak hitam” dari respons yang tampak. Kita mengetahui bahwa bila ia tersenyum, tepuk tangan, dan meloncat-loncat, pasti ia dalam keadaan gembira.

Psikologi komunikasi juga melihat bagaimana respons yang terjadi pada masa lalu dapat meramalkan respons yang akan datang. Sejarah respons sebelum meramalkan respons individu masa ini harus diketahui. Dari sinilah timbul perhatian pada gudang memori (*memory storage*) dan *set* (penghubung masa lalu dan masa sekarang). Salah satu unsur sejarah respons ialah pengetahuan. Penguatan adalah respons lingkungan (atau orang lain pada respons organisme yang asli). Bergera dan Lambert menyebutnya *feedback* (umpan balik). Fisher tetap menyebutnya penguatan saja.¹⁶

Komunikasi efektif adalah proses interaksi antar individu ataupun kelompok untuk menemukan pribadi individu, mengembangkan konsep diri, dan menetapkan hubungan individu dengan lingkungannya. Komunikasi efektif paling tidak menimbulkan pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, dan hubungan yang semakin baik, serta tindakan.¹⁷

¹⁶ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2004, hlm. 7-16.

¹⁷ Definisi ini dikemukakan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Mass dalam bukunya *Human Communication: An Interpersonal Perspective*, New York: Random House, 1974. dalam Jalaluddin Rakhmat, *ibid.* hlm. 13.

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari isi stimuli yang dimaksud oleh komunikator. Kegagalan menerima isi pesan secara cermat disebut kegagalan komunikasi primer. Kesenangan artinya bahwa tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian. Komunikasi ini menjadikan kedua belah pihak menjadi akrab, hangat, dan menyenangkan. Pengaruh pada sikap dimaksudkan bahwa komunikasi ini merupakan komunikasi persuasif yang difungsikan sebagai proses mempengaruhi pendapat, sikap, dan tindakan seseorang dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri.

Komunikasi juga dirujukkan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri. Kebutuhan sosial manusia hanya dapat dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif. Tindakan yang dimaksud dalam komunikasi efektif adalah suatu aktivitas yang didahului dengan menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Jadi, tindakan adalah hasil kumulatif seluruh proses komunikasi.

Salah satu persoalan di dalam memberi pengertian komunikasi, yakni banyaknya definisi yang telah dibuat oleh para pakar menurut bidang ilmunya. Hal ini disebabkan karena banyaknya disiplin ilmu yang telah memberi masukan terhadap perkembangan ilmu komunikasi, misalnya psikologi, sosiologi, antropologi, ilmu politik, ilmu manajemen, linguistik, matematika, ilmu elektronika dan lain sebagainya. Begitu banyak sarjana tertarik mempelajari komunikasi telah melahirkan berbagai macam definisi yang bisa membingungkan jika tidak memahami hakikat komunikasi antar manusia yang sebenarnya.

Dengan demikian maka prinsip komunikasi adalah kesamaan dalam berkomunikasi yang dapat diibaratkan sebagai dua buah lingkaran yang bertindihan satu sama lain. Daerah yang bertindihan itu disebut kerangka pengalaman (*field of experience*), yang menunjukkan adanya persamaan antara A dan B dalam hal tertentu, misalnya bahasa atau simbol, sehingga komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (*sharing similar experiences*). Jika daerah tumpang tindih (*the field of experience*) menyebar menutupi lingkaran A

atau B, menuju terbentuknya satu lingkaran yang sama, maka makin besar kemungkinannya tercipta suatu proses komunikasi yang mengena (efektif). Namun, apabila kalau daerah tumpang tindih ini makin mengecil dan menjauhi sentuhan kedua lingkaran, atau cenderung mengisolasi lingkaran masing-masing, maka komunikasi yang terjadi sangat terbatas. Bahkan besar kemungkinannya gagal dalam menciptakan suatu proses komunikasi yang efektif.

Jadi, pada dasarnya komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki setiap individu untuk mengatur lingkungannya dengan (1) membangun hubungan antar sesama manusia (2) melalui pertukaran informasi (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu. Dengan kata lain, komunikasi adalah suatu proses, dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada akhirnya akan timbul keseimbangan dalam hal pengertian yang mendalam. Kondisi ini menciptakan suatu kesamaan bahasa atau kesamaan arti dari simbol-simbol yang digunakan dalam berkomunikasi bahkan tidak tertutup kemungkinan adanya kesamaan sikap dan perilaku.¹⁸

2.6. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) merupakan konstruk yang penting dalam dunia bisnis, termasuk di dalam bisnis jasa. Banyak definisi yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengertian kualitas dan berbagai konteks. Dalam penelitian manajemen, kualitas harus dikonseptualiskan dengan suatu definisi operasional sehingga dapat diukur dengan suatu instrumen yang diciptakan untuk keperluan tersebut.

Goetsch dan David (1998) dalam Yamit Zulian (2002),¹⁹ mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Parasuraman dkk (1994),²⁰ mengemukakan bahwa kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik.

¹⁸ Hafied Cangara, *Pengantar...op.cit.*

¹⁹ Yamit Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta, Ekonisa, 2002, hlm. 9.

²⁰ Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml dan Leonard I. Berry, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 58, 1994, hlm. 111.

Sejak tahun 1980-an, kualitas pelayanan telah diketahui memiliki pengaruh terhadap peningkatan profitabilitas dan dipandang sebagai sisi penting dari persaingan. Dengan kualitas jasa/pelayanan yang baik perusahaan dapat meraih profitabilitas melalui mekanisme menghasilkan penjualan berulang, umpan balik dari mulut kemulut yang positif, kesetiaan pelanggan dan differensiasi produk yang bersaing. Maclaran dan McGowan (1999),²¹ menyatakan kualitas jasa sangat ditekankan pada perusahaan pada sektor jasa keuangan, kesehatan, dan sebagai cara untuk mengendalikan kinerja dan mengatasi aspek *intangibile* dari jasa.

Berdasarkan penelusuran literatur, konseptualisasi tentang kualitas jasa mengalami perkembangan yang sangat pesat sejak tahun 1980 :

Konsep pertama tentang kualitas jasa ini mengusulkan konsep dua dimensi, yaitu *technical quality* dan *functional quality*. Pengukuran kualitas adalah dengan membandingkan antara *expeted service* dan *perceived service*.

Konsep kedua dikemukakan oleh Rust dan Oliver (1993) dalam Brady dan Cronin (2001),²² dengan konsep tiga dimensi, yaitu *service product*, *service delivery*, dan *service environment*. Lebih lanjut mereka memandang bahwa persepsi keseluruhan dari kualitas jasa berdasarkan evaluasi pengguna jasa terhadap tiga dimensi tersebut, yang meliputi:

- a. Interaksi pelanggan dengan pekerja (*functional quality*)
- b. Lingkungan jasa tempat berlangsungnya pertukaran jasa,
- c. Bentuk jasa itu sendiri atau *outcome* yang diterima oleh pengguna jasa.

Konsep ketiga, dikemukakan Parasuraman dkk (1994),²³ yang kemudian direvisi pada tahun 1988 menggunakan paradigma *disconfirmation* dan mendukung konsep ini, kualitas jasa merupakan selisih antara nilai yang diterima dengan nilai yang pada lima dimensi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Konsep ini walaupun mengundang kritik namun banyak pula yang mendukungnya.

²¹ Maclaran, P., dan Pauric McGowan, "Managing Service Quality for Competitive Advantage in Small Engineering Firm," *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, Vol. 5, 1999, hlm. 35.

²² Brady, Michael K., dan Christopher J. Robertson, "Some Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol 65, 2001, hlm. 35.

²³ Parasuraman, dkk, *op., cit.*, hlm. 115.

Konsep keempat, yang dikemukakan oleh Dabholkar (1996),²⁴ mengusulkan bahwa kualitas jasa merupakan konstruk multidimensi dan multilevel. Konsep ini melahirkan konsep pengukuran kualitas jasa berdasarkan dimensi dan subdimensi. Walaupun konsep ini mendapat banyak dukungan, namun permasalahan yang muncul adalah bagaimana menentukan faktor-faktor atau sub dimensi yang mendasarinya. menyebutkan bahwa konseptualisasi kualitas jasa yang dikemukakannya berlaku untuk pada bidang perdagangan eceran.

Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) menurut Stephen P. Robbins (1996)²⁵ merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Bila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja. Memang keduanya sering digunakan bertukaran. Kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Definisi ini jelas sangat jelas meskipun ini tertanam dalam konsep itu. Ingat, pekerjaan seseorang lebih daripada sekedar kegiatan yang jelas seperti mengocok kertas, menunggu pelanggan, atau pengemudi sebuah truk.

Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assessment*) seorang karyawan terhadap seberapa puas dan tidak puasnyanya karyawan dengan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang *diskret* (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain)

Tampaknya logis untuk mengandaikan bahwa kepuasan kerja seharusnya merupakan penentu utama dari perilaku kewarganegaraan karyawan (*OCB-Organizational Citizenship Behavior*). Karyawan yang puas tampaknya akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan. Lagi pula, karyawan yang puas

²⁴ Dabholkar, P., A., Dayle I., T., dan Joseph O. Rentz, "A Measure of Service Quality fir Retail Stores: Scale development and Validation," *Journal of Academy of Marketing Science*, 1996, hlm. 16.

²⁵ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Jakarta, PT Indeks, 2003, hlm. 101.

mungkin menjadi lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena ingin membalas pengalaman positif. Konsisten dengan pemikiran ini, pembahasan sebelumnya tentang OCB mengandaikan bahwa itu berhubungan dengan kepuasan. Akan tetapi, bukti terbaru mengemukakan bahwa kepuasan mempengaruhi OCB, namun melalui persepsi tentang keadilan, ada satu hubungan keseluruhan yang sederhana antara keputusan kerja dan OCB.

Namun bila keadilan terkontrol, kepuasan tidak berhubungan dengan OCB. Apa artinya ini? Pada dasarnya kepuasan kerja menghasilkan konsep tentang hasil, perlakuan, dan prosedur yang adil. Jika tidak merasa bahwa penyelia, prosedur organisasi, atau kebijakan upahnya itu adil, kepuasan kerjanya mungkin sangat mengesankan. Akan tetapi, bila merasakan proses dan hasil organisasi adalah adil, maka kerpercayaannya dapat dikembangkan. Bila memercayai majikan, maka akan lebih berkeinginan untuk masuk secara sukarela bergabung dalam perilaku yang melebihi tuntutan pekerjaan formalnya.

Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dengan sejumlah cara, misalnya daripada mereka berhenti karyawan dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri milik organisasi, atau mengelakkan sebagian dari tanggung-jawab kerja mereka. Adapun respon didefinisikan sebagai berikut:

- a. *Exit*: perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi. Mencakup pencarian suatu posisi baru maupun meminta berhenti,
- b. *Suara (voice)*: dengan aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi. Mencakup saran perbaikan, membahas problem-problem dengan atasan, dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh,
- c. *Kesetiaan (loyalty)*: pasif tapi optimis menunggu membaiknya kondisi. Mencakup berbicara membela organisasi menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk "melakukan hal yang tepat",
- d. *Pengabaian (neglect)*: secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi dan tingkat kekeliruan yang meningkat.

Banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang. Misalnya sifat pekerjaan seseorang mempunyai dampak tertentu pada kepuasan kerjanya. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas.

Bentuk program perkenalan yang tepat serta berakibat pada diterimanya seseorang sebagai anggota kelompok kerja dan oleh organisasi secara ikhlas dan terhormat juga pada umumnya berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Situasi lingkungan pun turut berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja seseorang.

Pemahaman yang lebih tepat tentang kepuasan kerja dapat terwujud apabila analisis tentang kepuasan kerja dikaitkan dengan prestasi kerja, tingkat kemangkiran, keinginan pindah, usia pekerjaan, tingkat jabatan dan besar kecilnya organisasi.

Telah dikatakan bahwa membahas tentang kepuasan kerja bukanlah hal yang sederhana, salah satu buktinya ialah sukarnya menemukan jawaban pertanyaan apakah ada kaitan antara kepuasan kerja dengan prestasi seseorang. Memang pada umumnya orang berpendapat bahwa terdapat korelasi positif antara keduanya. Padahal berbagai penelitian membuktikan bahwa seorang karyawan yang "puas" tidak dengan sendirinya merupakan karyawan yang berprestasi tinggi, melainkan sering hanya berprestasi "biasa-biasa saja." Jika demikian halnya, dapat pula dikatakan bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor motivasional yang kuat untuk berprestasi.

Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena "kepuasannya" tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi dapat terletak pada faktor-faktor lain, misalnya pada imbalan yang diperoleh. Misalnya, seorang dokter muda yang ditempatkan di suatu daerah terpencil sangat mungkin "tidak puas" dengan kondisi kerjanya, tetapi pada waktu yang bersamaan merasa "puas" karena dapat mengabdikan pengetahuannya demi kesejahteraan masyarakat yang tanpa kehadiran seorang tenaga profesional. Contoh lain lagi adalah seorang sarjana baru yang "tidak puas" karena pekerjaannya, misalnya, kurang sesuai

dengan tingkat pendidikan yang telah diperolehnya, tetapi sebaliknya merasa "puas" karena sudah memperoleh pekerjaan, padahal banyak rekannya yang masih menganggur. Dari contoh-contoh di atas terlihat bahwa tidak selalu mudah mengaitkan kepuasan kerja dengan prestasi, tergantung pada apa yang dimaksud dengan kepuasan kerja tersebut.

Untuk lebih memperjelas hal kepuasan kerja, contoh lain dapat diberikan, misalnya seorang karyawan merasa "puas" bekerja pada suatu organisasi tertentu karena atasannya baik kepadanya, tetapi sebenarnya prestasinya tidak istimewa karena dengan prestasi luar biasa pun, kesempatan promosi baginya sangat terbatas karena, misalnya, organisasi tempatnya bekerja kecil sehingga hirarki jabatan yang tersedia tidak terlalu banyak. Karena kesempatan promosi terbatas, yang bersangkutan tidak terdorong berprestasi tinggi, tetapi kepuasannya bersumber dari faktor lain, yaitu perilaku positif dari atasannya langsung. Mungkin pula terjadi bahwa seseorang merasa "puas" dalam pekerjaannya karena yang bersangkutan menyadari bahwa apa yang dicapainya sudah maksimal. Dalam situasi demikian dia berusaha berprestasi sebaik mungkin.

Terlepas dari faktor-faktor apa yang dijadikan sebagai alat pengukur kepuasan kerja, tetap penting untuk mengusahakan agar terdapat korelasi positif antara kepuasan dengan prestasi kerja karyawan. Artinya menjadikan kepuasan untuk memacu prestasi kerja yang lebih baik meskipun disadari bahwa hal itu tidak mudah.

2.7. Konsep ISO

ISO berasal dari kata Yunani *ISOS* yang berarti *sama*, kata ISO bukan diambil dari singkatan nama sebuah organisasi walau banyak orang awam mengira ISO berasal dari *International Standard of Organization*, sama sekali bukan. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Oleh karena itu sering disebut sebagai "*ISO 9001, QMS*". Tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Pertanyaan berikut yang muncul, apakah ISO sering mengalami revisi? jawabnya: ya.

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, terutama semakin luasnya dunia usaha, maka kebutuhan akan pengelolaan system manajemen mutu semakin dirasa perlu dan mendesak untuk diterapkan pada berbagai *scope industry* yang semakin hari semakin beragam. Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. Organisasi pengelola standard international ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva-Swiss, didirikan pada 23 February 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh KAN)²⁶

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen Mutu/ kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan- persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (standar).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Quality Management Systems* (ISO 9001:2008) adalah Merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu, dimana kebutuhan atau persyaratan tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.²⁷

Sertifikasi atas ISO 9001:2008 mempunyai arti bahwa sistem mutu perusahaan telah di asses atau dinilai dan hasilnya telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan standar ISO 9001:2008 yang dipilih. Sertifikasi yang berkaitan dengan ISO 9001:2008 sering disebut sertifikasi sistem mutu, yaitu pemberian sertifikat kepada perusahaan yang telah mampu menerapkan system mutu menurut ISO 9001:2008. Jadi secara singkat dapat dikatakan bahwa

²⁶ Wawan Setyawan, *Prinsip Dasar ISO 9001:2008*, dalam <http://www.infometrik.com/wp-content/uploads/2009/06/PRINSIP-DASAR-ISO-9001.pdf>

²⁷ Arti Dan Manfaat ISO 9001:2008, dalam <http://consultantiso.blogspot.com/2009/02/5-lima-langkah-mudah-menerapkan-iso.html>

Sertifikat ISO 9001:2008 merupakan bukti atau jaminan bahwa satu organisasi atau perusahaan telah merencanakan dan menerapkan suatu sistem kualitas yang baik yang sesuai untuk produk dan seluruh proses produksi perusahaan.

Sertifikasi (konsultan) ISO 9001:2008 menghasilkan peningkatan kinerja operasi melalui pengurangan proses tindakan korektif dan penghapusan, meningkatkan profitabilitas, dan keunggulan pemasaran yang berasal dari pengakuan internasional dengan dimilikinya logo ISO 9001:2008.

Apabila suatu perusahaan telah memperoleh sertifikat (konsultan) ISO 9001:2008 akan diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis. Sistem dokumentasi ISO 9001:2008 menunjukkan kebijakan, prosedur, dan instruksi kualitas telah direncanakan dengan baik.
- b. Meningkatkan citra dan daya saing dalam memasuki pasar global, dimana perusahaan yang sudah bersertifikat ISO 9001:2008 dapat mengiklankannya dalam media massa.
- c. Audit system kualitas perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dilakukan secara periodik sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit kualitas. Hal ini akan menghemat biaya dan mengurangi duplikasi kualitas oleh pelanggan.
- d. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008, secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi. Apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok yang bersertifikat ISO 9001:2008, mereka hanya menghubungi lembaga registrasi. Ini berarti terbuka pasar baru bagi perusahaan.
- e. Meningkatkan kualitas dan produktivitas produk melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, system pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
- f. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.

- g. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh karyawan melalui prosedur dan instruksi yang terdefinisi dengan baik.²⁸

2.8. Polisi Rukun Warga

Polisi Rukun Warga (Polisi RW) adalah Bintara Polri yang disiapkan dan ditugaskan sebagai mediator antara Polri dalam hal ini Polsek dengan warga masyarakat di wilayah hukumnya, berdasarkan Surat Perintah penugasan Polsek setempat. Fungsi dan tugas Polisi RW ini secara legalistik berlandaskan kepada pasal 2 dan pasal 13, UU No. 2/ 2002, sedangkan di dalam implementasinya lebih merupakan jembatan antara warga masyarakat yang dinaunginya secara hukum dengan institusi Polsek. Polisi RW sekaligus merupakan wakil Polri pada tingkat Rukun Warga (RW) yang membawahi Rukun Tetangga (RT) dalam mengupayakan kondisi kamtibmas wilayah yang merupakan tanggung jawabnya. Peran Polisi RW sangat berbeda dengan Babinkamtibmas pada tingkat kelurahan/ desa. Perbedaan ini terletak pada tugas pokok, yaitu fungsi *represif*. Polisi RW tidak akan melakukan tindakan represif dalam menjalankan tugasnya (kecuali hal-hal khusus, misalnya tertangkap tangan pada saat melakukan tindak pidana yang kemudian dilanjutkan ke tingkat Polsek). Jadi pada dasarnya, Polisi RW mempunyai tugas menyediakan pelayanan masyarakat secara proaktif untuk membangun hubungan dan kerjasama antara Polri dengan masyarakat. Tugas Polisi RW ini diuraikan secara garis besar, sebagai berikut:

- a. Mensosialisasikan kebijakan Polri berkait dengan perundang-undangan yang berlaku terhadap fungsi pre-emptif, preventif dan represif kepada masyarakat.
- b. Mencari dan menemukan permasalahan yang muncul di tengah masyarakat secara aktif dan berusaha untuk mengatasinya.
- c. Memberikan penyuluhan tentang kamtibmas wilayah diantaranya, cara mencegah pencurian, kebakaran, kerusakan alam, penyelesaian konflik antar warga dan lain-lain.

²⁸ Perihal ISO 9001 2008, dalam <http://www.scribd.com/doc/11624861/ISO-9001>

- d. Membangun informasi tentang kerawanan sosial, politik serta gejala-gejala yang ditengarai akan menimbulkan gangguan keamanan masyarakat untuk didistribusikan langsung kepada Kapolsek.

2.9. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Pola Pikir



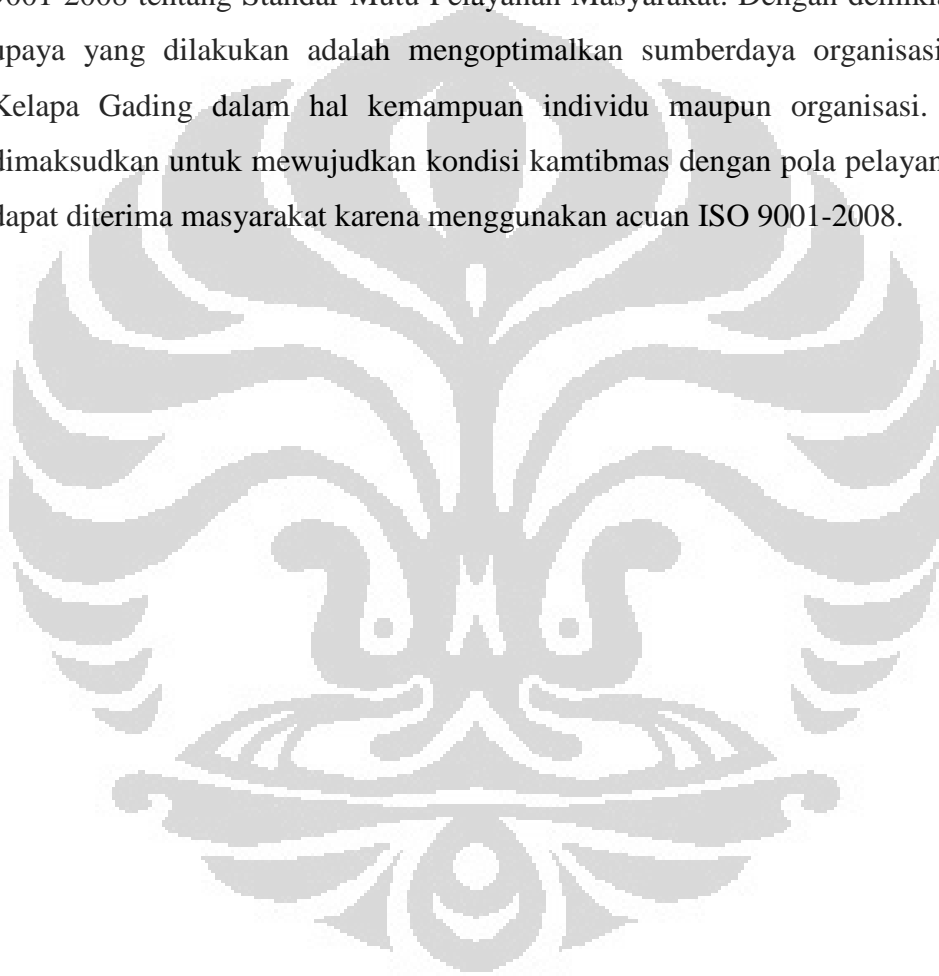
Dari gambar di atas, maka penulis dapat menjelaskan bahwa :

Pengaruh globalisasi yang sangat meluas sehingga menyentuh kehidupan masyarakat di tingkat birokrasi yang paling bawah (tingkat kelurahan hingga tingkat RW/ RT). Hal ini berimplikasi terhadap sikap kritis masyarakat dalam menyikapi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintahan yang sering disebut sebagai “pelayanan publik” atau pelayanan masyarakat.

Demikian pula tanpa terkecuali, Polri sebagai aparat negara yang mempunyai kompetensi terhadap peran dan fungsinya diantaranya adalah

“Pelayanan Masyarakat pada Aspek Kepolisian” dituntut untuk berkinerja secara maksimal.

Menyikapi tuntutan masyarakat sebagai *stakeholder* Polri dalam aspek pelayanan masyarakat, Polsek Kelapa Gading me-*release* program Polisi RW. Program ini merupakan bentuk pelayanan kepolisian yang bertujuan untuk menciptakan kondisi kamtibmas yang kondusif pada tataran komunitas tingkat RW. Bentuk pelayanan yang diharapkan adalah mengacu kepada ketentuan ISO 9001-2008 tentang Standar Mutu Pelayanan Masyarakat. Dengan demikian maka upaya yang dilakukan adalah mengoptimalkan sumberdaya organisasi Polsek Kelapa Gading dalam hal kemampuan individu maupun organisasi. Hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan kondisi kamtibmas dengan pola pelayanan yang dapat diterima masyarakat karena menggunakan acuan ISO 9001-2008.



BAB III

GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

a. Geografi

1) Luas Daerah

Luas wilayah Sektor Kelapa Gading tercatat 1.613.70 Ha, untuk Kecamatan Kelapa Gading dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Luas Wilayah Kec. Kelapa Gading

No	Kelurahan	Luas (Ha)	Rt	Rw
1	Kelapa Gading Barat	503.12	206	21
2	Kelapa Gading Timur	355.15	245	21
3	Pegangsaan Dua	628.45	224	23

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

2) Letak Daerah

Daerah Kelapa Gading terletak pada :

- a) Bujur : 106 ° Bujur Timur
- b) Lintang : 22 ° Lintang Selatan
- c) Tinggi : ± 5 meter diatas permukaan laut

3) Batas Daerah

Batas wilayah hukum Sektor Kelapa Gading:

- a) Sebelah Utara : Sungai Bendungan Batik, Kelurahan Tugu Selatan, Koja.
- b) Sebelah Barat : Jl Yos Sudarso, Tg Priok.

- c) Sebelah Selatan : Jl Raya Bekasi, Cakung dan Jl Perintis Kemerdekaan, Pulogadung.
- d) Sebelah Timur : Sungai Cakung dan Sungai Petukangan, Cakung.

4) Panjang dan Lebar Jalan

Tabel 3.2
Kondisi Jalan

No	Nama Jalan	Panjang (Meter)	Lebar (Meter)	Keterangan
1	Jl. Raya Yos Sudarso	3600	12	Jalan Alteri
2	Jl. Raya Perintis Kemerdekaan	4000	15	Jalan Alteri
3	Jl. Raya Bekasi	1400	6	Jalan Alteri
4	Jl. Raya Pegangsaan Dua	5200	6	Jalan Alteri
5	Jl. Raya Boulevard	4500	10	Jalan Umum
6	Jl. Raya Bouluverd Barat	2100	10	Jalan Umum
7	Jl. Raya Boulevard Timur	1800	10	Jalan Umum
8	Jl. Raya Boulevard Artha Gading	1200	10	Jalan Umum
9	Jl. Raya Boulevard BGR	2000	12	Jalan Umum
10	Jl. Raya Kelapa Nias	2100	6	Jalan Umum
11	Jl. Raya Kelapa Hibrida	1200	12	Jalan Umum
12	Jl. Raya Gading Indah	1000	6	Jalan Umum
13	Jl. Raya Gading Putih	1000	6	Jalan Umum
14	Jl. Raya Pelepah	2000	6	Jalan Umum
15	Jl. Raya Bukit Gading Indah	800	12	Jalan Umum
16	Jl. Raya Kelapa Lilin	200	9	Jalan Umum
17	Jl. Raya Biru Laut Barat	600	6	Jalan Umum

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

5) Pol Subsektor

Wilayah Polsek Metropolitan Kelapa Gading terdiri dari 4 (empat) Polsubsektor dan 1 Pos lalu lintas, antara lain :

Tabel 3.3
Sub Sektor

No	Pol Sub Sektor	Alamat	Pimpinan	Telepon
1	Polsubsektor Kelapa Gading Barat	Jl. Raya Perintis Kemerdekaan	IPDA MUSTAKIM	081288380920
2	Polsubsektor Kelapa Gading Timur	Jl. Boulevard Raya	IPDA ANDRY SUHARTO, SH	45845465
3	Polsubsektor Peg. Dua	Jl. Pegangsaan II Raya	IPDA MARIDJAN	081585730542
4	Polsubsektor Nias	Jl. Pegangsaan II Raya	IPTU SUHARTO, SH	08131515689
5	Pos Lalu Lintas	Jl. Raya Perintis Kemerdekaan	IPTU REZERIA RIMMIN	0818760384

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

6) Iklim/ Cuaca

- (1). Iklim : Tropis
- (2). Curah Hujan : Sedang
- (3). Keadaan Angin : Sedang
- (4). Kabut : Tidak Ada

7) Keadaan Sungai

Tabel 3.4
Sungai

No	Nama Sungai	Panjang (Meter)	Keterangan
1	Inspeksi Kali Sunter	-	Kelapa Gading Barat
2	Petukangan	-	Klp Gdg Timur, Peg Dua
3	Cakung	-	Klp Gdg Timur, Peg Dua
4	Kali Betik	-	Pegangsaan II

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

8) Keadaan Danau dan Waduk

Tabel 3.5
Danau dan Waduk

No	Nama Danau	Kedalaman (Meter)	Keterangan
1	Danau Kodamar	5 meter	Tempat rekreasi dan serapan air
2	Waduk Pasar Tradisional	5 meter	Resapan air / penampungan air

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

9) Sistem Pengendalian Banjir

a) Pintu Air

Tabel 3.6
Pintu Air

No	Nama Pintu Air	Lokasi	Keterangan
1	Pintu air Kodamar	Kali Sunter Kodamar Jl. Yos Sudarso, Kelapa Gading Barat	Sarana pengatur aliran kali Sunter
2	Pintu air Kharisma	Kali Sunter Jl. Perintis Kemerdekaan, Kelapa Gading Timur	Sarana pembersih sampah sungai
3	Pintu air Danau Kodamar	Jl. Inspeksi Kali Sunter Rw. 04 Kelapa Gading Barat	Sarana pengaturan aliran air dari danau ke kali sunter
4	Pintu air Artha Gading	Jl. Boulevard Artha Gading Kelapa Gading Barat	Sarana pengatur aliran air dari lingkungan warga dan waduk pasar tradisional
5	Pintu air Nusa Kirana	Jl. Bukit Gading Indah Kelapa Gading Barat	Sarana pengatur aliran air dari warga dan waduk pasar tradisional
6	Pintu air Pasar Tradisional	Jln Hybrida Ujung Pegangsaan Dua	Sarana pengatur aliran air dari warga dan kali betik
7	Pintu air Don Bosco	Belakang sekolah Don Bosco Pegangsaan Dua	Sarana pengatur aliran air dari warga menuju kali betik dan kali petukangan
8	Pintu air Pulo Mas (Pedongkelan)	Jl. Perintis Kemerdekaan Rw. 04 Kel. Kelapa Gading Barat	Sarana pengatur aliran air dari waduk di Pulomas/pedongkelan menuju kali sunter

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

b) Pompa Air

Tabel 3.7
Pompa Air

No	Nama Pompa Air	Lokasi	Keterangan
1	Pompa Air Artha Gading	Jl. Boulevard Artha Gading Kelapa Gading Barat	2 pompa Mengatur aliran air dari warga dan waduk pasar tradisional ke kali sunter
2	Pompa Air Nusa Kirana	Jl. Bukit Gading Indah Raya Kelapa Gading Barat	2 pompa Mengatur aliran air dari warga dan waduk pasar tradisional
3	Pompa Air Pasar Tradisional	Jl. Hybrida Ujung Pegangsaan Dua	4 pompa Mengatur aliran air dari warga dan kali betik
4	Pompa Air Kodamar	Rw 04 Kelapa Gading Barat	1 pompa Mengatur aliran air dari danau ke kali sunter
5	Pompa Air Yos Sudarso	Jalan Yos Sudarso depan Kodamar Rw. 04 Kelapa Gading Barat	2 pompa Mengatur aliran air dari Jl. Yos Sudarsa ke kali sunter
6	Pompa Air Yos Sudarso	Jl. Yos Sudarso depan kampung Ngandang Rw. 013 Kelapa Gading Barat	2 Pompa Mengatur aliran air dari Jl. Yos Sudarsa ke kali sunter
7	Pompa Air AXC	Jl. Boulevard Raya depan AXC Kelapa Gading Timur	1 Pompa Mengatur aliran air dari warga sekitar Jl. Boulevard raya ke kali Sunter
8	Pompa Air RW. 012 Kel. Pegangsaan Dua	Depan Kantor Pos Rw. 012 Kel. Pegangsaan Dua	2 Pompa Sebagai pembuangan air dari lingkungan RW.012

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

10) Daerah Rawan Banjir

Daerah rawan banjir di wilayah hukum Polsek Kelapa Gading meliputi wilayah :

Tabel 3.8
Rawan Banjir Kec. Kelapa Gading

No	Rw	Ketinggian Air	Keterangan
1	Seluruh wilayah Kelapa Gading Barat	$\pm 20 - 160$ cm	Pada saat banjir tahun 2007, titik terdalam di wilayah Kodamar
2	Seluruh wilayah Kelapa Gading Timur	$\pm 20 - 80$ cm	Pada saat banjirtahun 2007, titik terdalam di wilayah Komplek Walikota
3	Seluruh wilayah Pegangsaan Dua	$\pm 20 - 175$ cm	Pada saat banjir tahun 2007, titik terdalam di wilayah Rw 03 Rawa Indah

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

11) Perhubungan

a) Jalan Utama

Tabel 3.9
Jalan Utama

No	Nama Jalan	Keterangan
1	Jl. Yos Sudarso	Kelapa Gading Barat
2	Jl. Boulevard Raya	Klp Gdg Brt, Klp Gdg Tmr
3	Jl. Boulevard Barat Raya	Pegangsaan II, Klp Gdg Tmr
4	Jl. Boulevard Timur Raya	Pegangsaan II, Klp Gdg Brt
5	Jl. Boulevard Artha Gading	Kelapa Gading Barat
6	Jl. Pegangsaan Dua Raya	Pegangsaan Dua
7	Jl. Bekasi Raya	Pegangsaan Dua
8	Jl. Kelapa Nias Raya	Kelapa Gading Barat
9	Jl. Kelapa Hibrida Raya	Klp Gdg Brt, Pegangsaan II
10	Jl. Raya Perintis Kemerdekaan	Klp Gdg Brt, Klp Gdg Tmr

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

b) Jalur Busway

Tabel 3.10
Jalur Busway

No	Lokasi	Keterangan
1	Jl. Raya Perintis Kemerdekaan.	Klp Gd Brt, Klp Gdg Tmr, Pegangsaan Dua
2	Jl. Raya Yos Sudarso	Belum operasional

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

b. Demografi

1) Jumlah Penduduk

Daerah hukum Polsek Metropolitan Kelapa Gading berpenduduk 108.532 jiwa dengan kepadatan 67,4 jiwa/ Km berdomisili di 3 Kelurahan, yang terdiri dari:

Tabel 3.11
Penduduk

No	Kelurahan	Laki-Laki		Perempuan		Jumlah
		Wni	Wna	Wni	Wna	
1.	Kelapa Gading Barat	17.179	25	14.107	17	31.328
2.	Kelapa Gading Timur	21.250	2	21.040	1	42.293
3.	Pegangsaan Dua	19.331	15	19.476	5	38.827
Jumlah		54.580	50	53927	25	108.582

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

2) Data Rukun Warga (RW)

Tabel 3.12
Rukun Warga Kel. Kelapa Gading Barat

No	Rw	Alamat	Ketua Rw	Dekel	Jml Rt	Ket
1	001	Jl Teguh	H Koderi	M.Sidik S.Ag	11	453 5539
2	002	Jl Tangguh IV No 4	Soewardon Emon	H.M.Zainudin A.H	11	08138499696
3	003	Jl Pulo Bengkalis No 4	Soeyadi	Enda Poernama	12	08159908052
4	004	Jl Perintis Kemerdekaan	Usman	Abdul Manan	11	08170898008
5	005	Jl. Gading Raya 3 Rw. 05	Soeratno	Drs.Sujono	13	45848066
6	006	Janur Elok Blok OD Rw. 06	Limengwie	Admir Sahrul	14	4523330
7	007	Jl. Kintamani I No. 133 Rw. 01	Winata Halim	Leo Agus Kumala	14	4502482
8	008	Jl Gading Kirana Timur Blok A 6	Suyitno	Bambang S	19	45848027
9	009	Komp TNI AL	Amir Bima	Hj.Aty Supriati	10	08128073922
10	010	Jl Sentosa Barat Komp TNI AL	Sarwono	H.Bagyo	11	-
11	011	Jl Janur Elok VIII QG 4 No 11	Indrajana Susilo	Ruben Kaunang	14	45847112
12	012	Jl Janur Asri VIII QK 16 No 5	Deni	Ir.Budendi T	6	0818859090
13	013	Jl Inspeksi Kali Sunter	Bawono	Andan	3	91390660
14	014	Komp Villa Gading Indah Blok N	Stefanus Antoro	H.A.Yuliawan SH	5	0811948971
15	015	Kel Kelapa Gading Barat	Mulyana Anwar	Harry H Naya S	5	08158938962
16	016	Komplek Perumahan Mediterania	Teddy Soemantry		8	0816977795
17	017	Mitra Gading Villa C2 No 15	Titus Krisnadi		6	08129380948
18	018	Apartemen Mediterania Twr B Lt 2	Edison Manurung		8	0816869592
19	019	Apartemen Kelapa Gading Square	Depika Romadi		7	08170138243
20	020	Apartemen Palladian Park	Teguh Santoso		6	02199627119
21	021	Apartemen Palladian Park	Krido Waluyo			45850888

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

Tabel 3.13
Rukun Warga Kel. Kelapa Gading Timur

No	Rw	Alamat	Ketua Rw	Dekel	Jml Rt	Ket
1	001	Jl Janur Hijau I	M Hasan Indra	Sutikno, SH	10	45855575
2	002	Jl Gading Putih III	H Imam Mas'ud	R.Sujud I, ST	17	4523871
3	003	Jl Kenanga	Hj Marsiani	Sudoso Darsono	9	4527679
4	004	Jl Al Ittihad	Dadi Juhardi	H.Hasby Muhtar	6	4526518
5	005	Jl Perjuangan C 15	Soeripto As	H.A.Sarido, SE	4	4526115
6	006	Jl. Puskesmas Komp Pedagangan	Ruslani	H.Saleh Indra	6	4519898
7	007	Jl. Pendet Rw. 07	Aco Manafe	Drs.Bambang N	13	522914
8	008	Jl. Dewi Shinta Rw. 08	Untung Bachtiar	Y.B.Karsiman	14	45855575
9	009	Jl Gading Elok Timur VIII	Johar Wira	H.Abdul Kadir.R	19	-
10	010	Jl Gading Raya Komp Walikota	H Djojo Sugiman	H.Maman T	23	-
11	011	Jl. Kelapa Cengkir Barat IV	Andi Santosa	Bodewjn J.G.N	15	45841775
12	012	Jl Gading Elok Barat III	Jose Budiman	Tasripin Mastar	12	4521981
13	013	Jl Gading Elok Utaa II	Drs Wempi	Apong Syarifudin	13	4530667
14	014	Komplek PLN Rw. 014	Sulasto	H.Sutego	6	4528331
15	015	Jl Janur Kuning III	Parman Chondro	Jhonsonh A.S	11	-
16	016	Jl Janur Kuning XII	H Amir Hamid	IR.Broto S	13	-
17	017	Jl Raya Kelapa Sawit	Ir Harry Sutanto	IR.Soepardi	9	4524401
18	018	Jl Raya kelapa Lilin	Nicholas Suitanto	Drs.Johanes T	13	4531909
19	019	Jl. Kelapa Sawit Raya No. 10	Dicky Lerpard	Drs.H.Kunto S	16	45152214
20	020	Wisma Gading Permai Lt.6	Nica S. Lepar	Suroso, SE	11	4532370
21	021	Gading Kusuma	Ari Susanto	Ny.Hidun H	5	45852036

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

Tabel 3.14
Rukun Warga Kel. Pegangsaan Dua

No	Rw	Alamat	Ketua Rw	Dekel	Jml Rt	Ket
1	001	Pegangsaan Dua Rt.04 Rw.01	H. Sawiyan	Dekrit Mas Rukin	6	46850467
2	002	Jl. H. Oyar Rw. 02	Kusnohadi	Achmad Saichu	6	081511494062
3	003	Kampung Rawa Indah	Makmun	Drs.H.Amir M	7	08179133659
4	004	Jl Bhakti ABRI	Drs M Yamin	Iwan Setiawan	4	46821867
5	005	Kp Pulo Gadung	Agus Muslim	Abdul Faqih A	6	085814666990
6	006	Jl Panji Semarang	Tetra Setia	Sutardi	7	4527065
7	007	Jl. Kulintang	Fadolly Hariyono	Drs.R.Beny H	14	4521520
8	008	Jl Belyra I No 15	Raharmanto	Laela Rambey	10	08161613502
9	009	Jl Kecapi V No 15	Drs Suyono	Winarno Handoyo	5	4521357
10	010	Jl. Impor II Rw. 010	Bambang Prwnto	Amanudin D.W	12	08161975877
11	011	Jl. Tarian Raya Barat Rw.011	Lilik Gunari	Zubaedah M	10	4526601
12	012	Jl. Kelapa Lilin Timur Blok NH.14	H. Soedirman	Ir.Tengku Ady Y.MM	31	4513336
13	013	Kp Warung Jengkol	Hambali Muchtar	Bambang S	5	081316305371
14	014	Jl Nias III PA 9/16	Pandu Guntoro	Frengky Kamto	8	08551119300
15	015	Jl Gg Ayu 1 RA 28/17	Tjahyono B	Dra.Silvianti.S	18	33605959
16	016	Pondok Gading Utama	Amin Harmanto	H.Fauzan A.M	19	08159940199
17	017	Jl. Kelapa Nias VIII Blok PC	Felix John Lwlata	Martinus M T	13	0811156508
18	018	Jl. Gading Asri VII	Andre Irwan	Jacob Lewir	7	4515177
19	019	Taman Pegangsaan Indah	Buyung Wi Arifin	Ariyadne	8	46824131
20	020	Jl. Griya Pratama	H. Dhasmar	Djoni Mardjiono	9	081316510123
21	021	Kntr Bdn Pengelola KMKG Tower C	Probotonojo M	Marvin Taat.K	6	4604655
22	022	Perum Gading Arcadia I/12A	Juliantoro Indra	Eko Susanto	12	08121324511
23	023	Jl Gading Nirwana Vi PF 8/7	Wahyu Tirto S	Predi Prasetyo	8	0818857723

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

3) Mata Pencaharian

Tabel 3.15
Mata Pencaharian

No	Mata Pencaharian	Wilayah		
		Kelapa Gading Barat	Kelapa Gading Timur	Pegangsaan Dua
1	Pertanian	-	-	743
2	Swasta / Pemerintah	13.803	11.389	10.469
3	Wiraswasta	5.702	3.124	3.282
4	Pertukangan	147	143	373
5	Pensiunan	2.149	5.111	2.011
6	Pengangguran	4.210	6.972	2.698
7	Lainnya	2.879	12.239	16.585
Jumlah		28.356	42.243	37.933

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

4) Jumlah Pemeluk Agama

Tabel 3.16
Pemeluk Agama

No	Agama	Wilayah		
		Kelapa Gading Barat	Kelapa Gading Timur	Pegangsaan Dua
1	Islam	20.214	31.090	28.829
2	Katholik	4.113	5.491	2.275
3	Kristen	2.233	3.379	3.782
4	Hindu	687	562	473
5	Budha	1.541	969	2.579
6	Lainnya	-	-	-
Jumlah		28.356	42.243	37.933

Sumber : Intel Dasar Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

3.2. Situasi Polsek Kelapa Gading

Polsek Kelapa Gading meliputi daerah hukum Kecamatan Kelapa Gading, yang pada mulanya wilayah Kecamatan Kelapa Gading merupakan areal pertanian/ persawahan khususnya tanaman padi yang digarap oleh penduduk di sekitar areal tersebut, yang lebih dikenal sebagai penghuni kampung Pedongkelan, Pulo Gadung, Warung Jengkol dan kampung Pegangsaan Dua.

Sesuai dengan perkembangan wilayah ini dari tahun ke tahun bergeser menjadi daerah pemukiman penduduk yang mulai tertib dan tertata rapi sesuai dengan Master plan DKI Jakarta. Hal ini tentunya ditunjang oleh banyaknya partisipasi sektor swasta yang bergerak dibidang Real Estate seperti PT Summarecon Agung, PT Nusa Kirana, PT Taman Harapan Indah, PT Bangun Cipta Sarana, PT Pegangsaan Indah, PT Gading Pratama, dan lain sebagainya.

Selain perumahan Real Estate wilayah ini juga banyak dibangun kompleks-komplek Instansi Pemerintah baik Sipil maupun Militer yang antara lain: Komplek TNI AL, Komplek Pengawal Presiden (Paswalpres), Komplek TNI AD, Komplek PT Hotel Indonesia Internasional (PT. HII), Komplek Perdagangan, Komplek Karyawan Walikotamadya Jakarta Utara dan Komplek Perumahan Departemen Kehakiman.

Dibidang Perdagangan bahwa Kelapa Gading memiliki 6 (Enam) buah pusat perbelanjaan yang cukup besar yaitu Mall Kelapa Gading, Mall Artha Gading, Sogo, Makro, Electronic City, Kelapa Gading Trade Center, serta deretan pertokoan sepanjang Jl. Boulevard yang \pm 5 Km dapat dikategorikan sebagai obyek vital dibidang perekonomian.

Wilayah Kecamatan Kelapa Gading sebagian besar wilayahnya merupakan perumahan Real Estate yang memiliki 6 (Enam) buah Apartemen antara lain Apartemen Karisma, Pujiadi Prestise, Menara Gading, Summit, Kondominium, Menara Tujuh yang belum selesai pembangunannya dan satu buah condominium. Disamping itu juga terdapat sarana Olah Raga bertaraf Internasional yaitu Kelapa Gading Sport Club, Sport Mall dan Lapangan Golf.

Berpedoman pada tugas pokok Polres Metro Jakarta Utara dan memperhatikan perkembangan situasi Kamtibmas di wilayah Kelapa Gading,

maka secara umum Tugas Pokok Polsek Metro Kelapa Gading adalah sebagai berikut:

- a. Pertahanan Keamanan Negara lainnya memelihara ketentraman masyarakat dalam wilayah Kelapa Gading guna mewujudkan keamanan ketertiban masyarakat.
- b. Melaksanakan Tugas Kepolisian selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat bagi tegaknya ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Membimbing masyarakat untuk terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha dan kegiatan:
 - 1) Pemeliharaan dan peningkatan tertib hukum serta pembinaan ketentraman masyarakat.
 - 2) Pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat
- d. Melaksanakan tugas penyusunan Rengiat Polsek Metro Kelapa Gading berdasarkan rencana dan Program Polres Metro Jakarta Utara.
- e. Ikut serta mensukseskan dan mengamankan pembangunan pembangunan pemerintah Kecamatan Kelapa Gading.

Berikut situasi dan kondisi sumber daya organisasi Polsek Kelapa Gading Polres Metropolitan Jakarta Utara.

a. Sarana dan Prasarana

1) Bangunan dan Gedung

Tabel 3.17
Bangunan Fisik

No	Fasilitas	Lokasi	L.T.	L.B.	Status
1	Polsek Kelapa Gading	Jl. Gading Indah Raya	1000 M2	600 M2	Hibah
2	Pos Kelapa Gading Barat	Jl. Perintis Kemerdekaan	75 M2	48 M2	Tanah Garapan
3	Pos Kelapa Gading Timur	Jl. Kelapa Cengkir	64 M2	40 M2	Jalur hijau
4	Pos Peg.Dua	Jl. Raya Pegangsaan II	100 M2	48 M2	Hibah

Sumber : Si Um Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

2) Kendaraan/ Alat Transportasi

Tabel 3.18
Kendaraan Dinas

No	No.Pol	No.Body	Jenis/Merk Type	Tahun Pembuatan	Kondisi			Ket
					B	Rr	Rb	
1	72228-VII	2071	Kia Carens	2003	X			
2	72144-VII	2072	Kia Carens	2002			X	Mesin mati / Injection rusak
3	72021-VII	2073	Kia Carens	2002	X			
4	7215-VII	2074	Kia Carens	2002	X			
5	7228-VII	2075	Kia Carens	2002			X	Mesin mati
6	7213-VII	2076	Kia Carens	2002			X	Mesin mati
7	72159-VII	2077	Kia Carens	2003			X	Klop kopling rusak/ msn.mati
8	72319 – VII	2049	Sedan Ford	2009	X			
9	72320 – VII	2050	Sedan Ford	2009	X			
10	72321 – VII	2051	Sedan Ford	2009	X			
11	72322 – VII	2052	Sedan Ford	2009	X			
12	72323 – VII	2053	Sedan Ford	2009	X			
13	72324 – VII	2054	Sedan Ford	2009	X			
14	72325 – VII	2055	Sedan Ford	2009	X			
15	72240-VII	-	Kia Rio/ Sedan	2008	X			
16	72448-VII		Apv Ga/Mini Bus	2008	X			
17	72005-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
18	72006-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
19	72007-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
20	72009-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
21	7271-VII	-	R2/ Rx King	2001	X			
22	72014-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
23	72015-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
24	72008-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
25	7231-VII	-	R2/ Rx King	2002	X			
26	72183-VII	-	Gl Max	2003	X			
27	72190-VII	-	Honda Kirana	2003	X			
28	72201-VII	-	Gl Max	2003	X			
29	7293-VII	-	Yt.115	2001	X			
30	72003-VII	-	A.100 Ekonos	2002	X			

Sumber : Si Um Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

b. Polisi RW

Tabel 3.19
Dislokasi Polisi RW Kel. Kelapa Gading Barat

No	RW	Jumlah				Ket
		Petugas Polmas	Fkpm	Angg. Fkpm	Bkpm	
1	Rw. 001	Aiptu Supriyadi				
2	Rw. 002	Brigadir Banua				
3	Rw. 003	Aiptu Hambali				
4	Rw. 004	Brigadir Napitupulu				
5	Rw. 005	Bripda Posman S				
6	Rw. 006	Briptu Ngajiyana				
7	Rw. 007	Brigadir Gunawan				
8	Rw. 008	Bripka Idjap				
9	Rw. 009	Aipda Supono				
10	Rw. 010	Aiptu Nosim S				
11	Rw. 011	Bripka I Gede K				
12	Rw. 012	Briptu Darlan				
13	Rw. 013	Aiptu Supriyanto				
14	Rw. 014	Aiptu Hadi Sudibyo				
15	Rw. 015	Aiptu Agus M				
16	Rw. 016	Brigadir Sunarko				
17	Rw. 017	Bripka Supardi				
18	Rw. 018	Aipda Suprihanto				
Jumlah		18 Anggota	18 Fkpm	90 Orang	1 Bkpm	

Sumber : Si Um Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

Tabel 3.20
Dislokasi Polisi RW Kel. Kelapa Gading Timur

No	RW	Jumlah				
		Petugas Polmas	Fkpm	Angg. Fkpm	Bkpm	Ket
1	Rw. 001	Brigadir Sulistyono				
2	Rw. 002	Aiptu Yunus M				
3	Rw. 003	Bripka Ponidiyanto				
4	Rw. 004	Bripka Priyanto				
5	Rw. 005	Bripka Edi Santosa				
6	Rw. 006	Aiptu Karnelis				
7	Rw. 007	Aiptu Yohanes N				
8	Rw. 008	Bripka Toharo				
9	Rw. 009	Brigadir Supadjar				
10	Rw. 010	Bripka A. Hidayat				
11	Rw. 011	Brigadir Alen Tira				
12	Rw. 012	Aipda Widodo				
13	Rw. 013	Briptu L. Sitinjak				
14	Rw. 014	Aipda Tukirin				
15	Rw. 015	Aiptu Gatot B.S				
16	Rw. 016	Bripka Iis Triswana				
17	Rw. 017	Briptu Lerry O.				
18	Rw. 018	Bripda Mauliate				
19	Rw. 019	Aiptu Losiyanto				
20	Rw. 020	Brigadir Subroto				
21	Rw. 021	Brigadir Kustoyo				
Jumlah		21 Anggota	18 Fkpm	94 Orang	1Bkpm	

Sumber : Si Um Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

Tabel 3.21
Dislokasi Polisi RW Kel. Pegangsaan Dua

No	RW	Jumlah				Ket
		Petugas Polmas	Fkpm	Angg. Fkpm	Bkpm	
1	Rw. 001	Aiptu Sumono				
2	Rw. 002	Aiptu Teguh S				
3	Rw. 003	Bripka Sutedjo				
4	Rw. 004	Aiptu Bambang K				
5	Rw. 005	Bripka Kusno Hadi				
6	Rw. 006	Briptu Panji Suroso				
7	Rw. 007	Briptu Abdurahman				
8	Rw. 008	Brigadir Encep S				
9	Rw. 009	Briptu Ari Harsono				
10	Rw. 010	Bripda Harsono				
11	Rw. 011	Bripda Rochmani				
12	Rw. 012	Aiptu Suwanto				
13	Rw. 013	Briptu Paris Bahtiar				
14	Rw. 014	Bripda Suripto				
15	Rw. 015	Aiptu Supardjo				
16	Rw. 016	Aiptu Eko Darmanto				
17	Rw. 017	Aiptu S. Iriyanto				
18	Rw. 018	Aiptu Yuwono				
19	Rw. 019	Aiptu Nanang B				
20	Rw. 020	Brigadir Mahmud A				
21	Rw. 021	Aiptu Sido				
22	Rw. 022	Brigadir M. Novi A				
23	Rw. 023	Bripka Aw Fadil				
24	Rw. 024	Aiptu Yuwono				
25	Rw. 025	Briptu Iwan Ridwan				
Jumlah		25 Anggota	10 Fkpm	53 Orang	1 Bkpm	

Sumber : Si Um Polsek Kelapa Gading Tahun 2011

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Metode dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian eksploratif, hasil pengamatan yang menghasilkan wujud kata-kata yang menjelaskan hubungan kausal antar obyek yang diteliti. Metode penelitian kualitatif memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan sosial manusia. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka. Walaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain.¹

Metode penelitian kualitatif lebih menekankan proses kerja kepada seluruh fenomena yang dihadapi diterjemahkan dalam kegiatan sehari-hari terutama yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Penelitian ini cenderung menggunakan pendekatan induktif dimana abstraksi-abstraksi disusun oleh peneliti atas dasar data yang telah terkumpul dan dikelompokkan bersama-sama melalui pengumpulan data selama kerja lapangan di lokasi penelitian. Penelitian kualitatif memberikan titik tekan pada makna, yaitu fokus penelaahan terpaut langsung dengan masalah kehidupan manusia.

Metode penulisan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analisis, sebab peneliti menghendaki suatu kumpulan data untuk menggambarkan suatu aktifitas sosial atau fenomena sosial yang difokuskan pada perspektif dan harapan serta keinginan organisasi mengenai kinerja Polsek Kelapa Gading khususnya Polisi RW dalam melakukan peran dan fungsinya sesuai amanat UU No. 2/ 2002 tentang Polri pada aspek pelayanan masyarakat guna terwujudnya kamtibmas wilayah yang kondusif.

Metode penelitian kualitatif merupakan turunan dari filosofi fenomenologi (Ilmu yang mempelajari fenomena). Di bidang ilmu-ilmu sosial dan pendidikan,

¹ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung, Pustaka Setia, 2002. hlm. 51.

penelitian kualitatif dipersepsikan sebagai suatu istilah yang mengacu pada beberapa strategi penelitian yang sekaligus menjadi ciri-ciri dominannya.

Pertama, data yang dikumpulkan bersifat data lunak (*soft data*), yaitu data yang secara mendalam mendeskripsikan orang, tempat, hasil percakapan, dan lain-lain. *Kedua*, semua data yang diperoleh kemudian dianalisis tidak dengan menggunakan skema berpikir statistikal. *Ketiga*, pertanyaan-pertanyaan penelitian tidak dirangkai oleh variabel-variabel operasional, melainkan dirumuskan untuk mengkaji semua kompleksitas yang ada dalam konteks penelitian. *Keempat*, meskipun peneliti dan pakar ilmu-ilmu sosial dan pendidikan dapat melakukan penelitian kualitatif dengan menggunakan suatu fokus pada saat mengumpulkan data, mereka tidak dapat mendekati permasalahan tersebut dengan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat uji hipotesis. Mereka menguji tingkah laku manusia dengan kerangka berpikir atau referensi mereka sendiri. *Kelima*, umumnya, peneliti mengumpulkan data melalui hubungan langsung dengan orang-orang pada situasi khusus, sedangkan pengaruh luar hanya bersifat sekunder. *Keenam*, prosedur kerja pengumpulan data yang paling umum dipakai adalah observasi partisipatif (*participant observation*) dan wawancara mendalam (*indepth interviewing*), dengan tetap membuka luas penggunaan teknik lainnya.

Sifat pendekatan dalam penelitian kualitatif adalah terbuka. Hal ini bermakna bahwa peneliti memberikan kesempatan kepada subjek untuk menjawab pertanyaan yang diajukannya menurut kerangka berpikir dan pengalaman mereka sendiri, bukan berdasarkan patokan-patokan jawaban yang telah dibuat oleh peneliti. Dalam wawancara jenis ini, tidak digunakan angket meskipun peneliti tetap menggunakan garis-garis besar pertanyaan. Hal ini dikarenakan pada penelitian kualitatif mensyaratkan peneliti itu sendiri merupakan instrumen yang paling dominan. Mereka bekerja dan bertindak sedemikian rupa agar subjek merasa bebas menggunakan pikiran mereka mengenai topik yang ditawarkannya. Karena data harus digali secara mendalam dan rinci, kebanyakan penelitian kualitatif mengambil sumber data yang kecil jumlahnya. Bahkan ada beberapa penelitian kualitatif yang mengkaji dan menganalisis satu subjek saja secara mendalam. Apabila penelitian tersebut untuk

mengetahui interpretasi seorang tentang kehidupan dirinya, penelitian jenis ini dinamakan penelitian sejarah kehidupan.²

Perhatian utama dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan metode “pemaknaan” (*meaning*) yaitu mengartikan data hasil penelitian mengacu kepada pendapat pribadi peneliti. Ada lima ciri utama penelitian kualitatif meskipun tidak semua penelitian kualitatif memperlihatkan ciri tersebut. Adapun lima ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian kualitatif mempunyai *setting* alami sebagai sumber data langsung dan peneliti adalah instrumen utamanya. Kedudukan peneliti sebagai instrumen pengumpul data lebih dominan daripada instrumen lainnya.
- b. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Walaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan proses kerja, di mana seluruh fenomena yang dihadapi diterjemahkan dalam kegiatan sehari-hari, terutama yang berkaitan langsung dengan masalah yang sedang diteliti.
- d. Penelitian kualitatif cenderung menggunakan pendekatan induktif. Abstraksi-abstraksi disusun oleh peneliti atas dasar data yang telah terkumpul dan dikelompokkan bersama-sama melalui pengumpulan data selama kerja lapangan di lokasi penelitian.
- e. Penelitian kualitatif memberi titik tekan pada makna, yaitu fokus penelaahan terpaut langsung dengan masalah kehidupan manusia.³

Dengan metode penelitian kualitatif diharapkan dapat mempertajam dan menjernihkan konsep-konsep yang digunakan di dalam melakukan suatu penelitian serta menghasilkan data-data dari yang bersifat umum berupa ucapan-ucapan dan perilaku subyek yang diteliti, terutama dari perspektif masyarakat,

² Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung, CV. Pustaka Setia, 2002, hlm. 51.

³ *Ibid.*, hlm. 60.

kemudian diarahkan pada konteks suatu kesimpulan sesuai yang diharapkan masyarakat.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis manajerial dan sosiologis dimana peneliti menggunakan aspek-aspek hukum atau aturan, aspek-aspek manajemen dan aspek-aspek sosiologi dalam melakukan pengamatan yang dilengkapi dengan penelitian lapangan serta penelitian kepustakaan. Peneliti akan melakukan observasi langsung di lapangan mengenai kegiatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading dan dilengkapi survei langsung terhadap beberapa kelompok atau sumber informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder, dilakukan pula diskusi dengan para pakar atau ilmuwan yang membidangi permasalahan ini sesuai dengan topik penelitian.

4.2.Sumber Data/ Informasi

Sumber data atau sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stakeholder* (pemangku kepentingan) yang terkait dengan tugas-tugas dari Polsek Kelapa Gading sebagai obyek penelitian. Pemilihan sumber informasi ini dilakukan berdasarkan kesesuaian antara masalah penelitian dengan tugas yang diembannya dalam pengimplementasian standar mutu pelayanan masyarakat oleh polisi RW Polsek Kelapa Gading dalam rangka mewujudkan Kamtibmas. Adapun informan yang digunakan dalam tesis ini antara lain :

- a. Kapolsek Kelapa Gading (informan kunci)
- b. Kanit Bimmas Polsek Kelapa Gading (informan kunci)
- c. Babinkamtibmas Polsek Kelapa Gading (informan kunci)
- d. Polisi RW Polsek Kelapa Gading (informan kunci)
- e. Camat Kelapa Gading (informan penting)
- f. Lurah Pegangsaan Dua (informan penting)
- g. Ketua RW 12 dan RW 3 Kel. Pegangsaan Dua (informan penting)
- h. Ketua RW 14 dan RW 8 Kel. Kelapa Gading Barat (informan penting)
- i. Ketua RW 1 dan RW 19 Kel. Kelapa Gading Timur (informan penting)

- j. Masyarakat RW 12 dan RW 3 Kel. Pegangsaan Dua (informan penting)
- k. Masyarakat RW 14 dan RW 8 Kel. Kelapa Gading Barat (informan penting)
- l. Masyarakat RW 1 dan RW 19 Kel. Kelapa Gading Timur (informan penting)
- m. Toga/ Tomas/ Cendekiawan Kelapa gading (informan tambahan)
- n. LSM di Kec. Kelapa Gading (informan tambahan)
- o. Media Cetak Lokal (majalah/ tabloid khusus Kelapa Gading) (informan tambahan).

4.3. Teknik Pengumpulan Data

Langkah-langkah pengumpulan data melibatkan (a) menetapkan batas-batas penelitian, (b) mengumpulkan informasi melalui pengamatan terlibat, wawancara, dokumen, dan hasil pengamatan, dan (c) menetapkan aturan untuk mencatat informasi yaitu reduksi, klasifikasi dan klarifikasi data. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan 2 cara, yakni:

a. Studi Lapangan

Studi lapangan berfungsi untuk memperoleh data-data primer dari lapangan berupa **wawancara** kepada Sumber Informasi (informan kunci, penting dan tambahan) yang telah ditentukan tersebut, serta **observasi** yakni pengamatan yang dilakukan terhadap kinerja Polisi RW Polsek Kelapa Gading berkait dengan *job descriptionnya* serta aktifitas “pelayanan masyarakat” dan interaksi sosial yang dibangun dengan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah mengumpulkan data dan informasi berupa data sekunder diperoleh dari berbagai bacaan dan catatan yang tertulis, seperti buku, makalah, majalah, jurnal, catatan kegiatan Polisi

RW di wilayah kerja Polsek Kelapa Gading serta bacaan lainnya yang berkaitan dengan masalah pelayanan masyarakat.

4.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yakni menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis kegiatan dan hasil-hasil kegiatan, serta upaya-upaya kegiatan mewujudkan kamtibmas di wilayah kerja Polsek Kelapa Gading melalui sinergitas “interaksi sosial” yang dibangun oleh Polisi RW berkait dengan pelayanan masyarakat secara kualitatif.

Beberapa bagian dari proses analisis data ini terdiri dari pembahasan. Proses analisis data bersifat pilih-pilih; tidak ada “Cara yang benar”.⁴ Perumpamaan dan analogi sama tepatnya seperti pertanyaan terbuka. Analisis data mengharuskan peneliti mencocokkan fenomena yang diserap oleh peneliti dan dimaknakan ke dalam penulisan.

Analisis data pada dasarnya merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan, yang meliputi penggolongan dalam suatu pola tertentu, mencari interpretasi dalam arti memberi makna, mencari hubungan antar berbagai konsep yang terdiri dari hasil catatan lapangan. Menurut Miles analisis terdiri dari: (1) reduksi data; (2) penyajian data; (3) penarikan kesimpulan.⁵

Data yang diperoleh dianalisis dan diuji dengan analisis kualitatif, yang pengujiannya tidak menggunakan analisis statistik, namun menggunakan metode gabungan yang disebut metode “triangulasi” yang digunakan sebagai “metode antara”, artinya menyusun prosedur pengumpulan data kuantitatif (khususnya data sekunder yaitu tabel dan angka) dan kualitatif (hasil pengamatan dan wawancara). Konsep triangulasi didasarkan kepada asumsi bahwa setiap prasangka yang ada dalam sumber data, peneliti, dan metode akan dinetralisir ketika digunakan bersama dengan sumber data, peneliti dan metode lain.⁶

⁴ John W. Creswell, *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*, Terjemahan Bahasa Indonesia, Jakarta, KIK Pres, 2002, hlm. 142.

⁵ M.B. Miles & A.M. Hubberman, *Qualitative data analysis: A sourcebook of new method*, Beverlyhills, CA: Sage, 1984., hlm. 16.

⁶ *Ibid.*, hlm. 162.

4.5. Operasionalisasi Faktor-faktor yang Akan Diteliti

Penulisan tesis ini peneliti batasi kepada kinerja Polsek Kelapa Gading yang difokuskan kepada pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW. Pelayanan masyarakat yang dimaksud adalah pelaksanaan peran dan fungsi Polri dibidang perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat dikaitkan dengan pemeliharaan kamtibmas di wilayah tugas Polisi RW. Pelayanan masyarakat ini mengacu kepada standar baku yang telah ditetapkan dalam ketentuan ISO 9001-2008 tentang Standar Mutu Pelayanan.

Sedangkan operasionalisasi faktor-faktor yang akan diteliti meliputi: 1) Organisasi dan pengorganisasian Polisi RW Polsek Kelapa Gading, 2) Kebijakan Kapolsek Kelapa Gading, 3) Strategi yang dibangun dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW, 4) Pola atau bentuk interaksi sosial yang dibangun oleh Polisi RW terhadap komunitas masyarakat di tingkat RW, 5) Koordinasi lintas sektoral dalam konteks pelaksanaan Polisi RW Polsek Kelapa Gading.

Penjabaran Operasionalisasi faktor-faktor yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Operasionalisasi Faktor-faktor yang Akan Diteliti

No	Faktor-faktor yang Akan Diteliti	Jenis Data	Sumber data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Organisasi dan pengorganisasian Polisi RW Polsek Kelapa Gading	Primer Sekunder	Wawancara Laporan Intel Dasar Polsek Kelapa Gading	Wawancara mendalam (<i>indepth interviewing</i>) dengan Kapolsek Kanit Binmas Polisi RW Data dari Seksi Umum Polsek Kelapa Gading
2.	Kebijakan Kapolsek Kelapa Gading	Primer	Wawancara	Wawancara mendalam

				(<i>indepth interviewing</i>) dengan Kapolsek Kanit Binmas Polisi RW
3.	Strategi pelayanan masyarakat oleh Polisi RW	Primer	Wawancara	Wawancara mendalam (<i>indepth interviewing</i>) dengan Kapolsek Camat Lurah Ketua RW
4.	Pola atau bentuk interaksi sosial yang dibangun oleh Polisi RW pada komunitas masyarakat di tingkat RW	Primer	Wawancara	Wawancara mendalam (<i>indepth interviewing</i>) dengan Kapolsek Polisi RW Ketua RW Toga/ Tomas LSM
5.	Koordinasi lintas sektoral pelaksanaan Polisi RW Polsek Kelapa Gading	Primer	Wawancara	Wawancara mendalam (<i>indepth interviewing</i>) dengan Kapolsek Camat Lurah Ketua RW Polisi RW

4.6. Pedoman Wawancara

Tabel 4.2
Pedoman Wawancara

No	Faktor-faktor yang Akan Diteliti	Informan	Pedoman Wawancara
1.	Organisasi dan pengorganisasian Polisi RW Polsek Kelapa Gading	Kapolsek Kanit Binmas Polisi RW	<ul style="list-style-type: none"> a. Bagaimanakah kondisi sumber daya organisasi dalam mendukung pelaksanaan Polisi RW? b. Sejauh mana sistem manajemen yang diberlakukan dalam operasional Polisi RW? c. Bagaimana pembagian tugas Polisi RW berkait dengan <i>job description</i> struktural Polsek? d. Bagaimana pelaksanaan sistem pengawasan dan pengendalian Polisi RW?
2.	Kebijakan Kapolsek Kelapa Gading	Kapolsek Kanit Binmas Polisi RW	<ul style="list-style-type: none"> a. Bagaimana kondisi kamtibmas wilayah kerja Polsek Kelapa Gading? b. Faktor apa yang melandasi kebijakan pelaksanaan Polisi RW? c. Sejauhmana efektifitas kebijakan tersebut dalam operasionalisasi Polisi RW? d. Bagaimana cara mengantisipasi adanya kendala di lapangan oleh Polisi RW?
3.	Strategi pelayanan masyarakat oleh Polisi RW	Kapolsek Camat Lurah Ketua RW	<ul style="list-style-type: none"> a. Bagaimanakah implementasi standar mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh polisi RW saat ini? b. Kendala apa saja yang mempengaruhi pelayanan masyarakat oleh Polisi RW? c. Bagaimana upaya Polsek Kelapa Gading dalam mengoptimalkan kinerja Polisi RW di wilayah?
4.	Pola atau bentuk interaksi sosial yang dibangun oleh Polisi	Kapolsek Polisi RW Ketua RW	<ul style="list-style-type: none"> a. Bagaimana struktur demografi masyarakat Kelapa Gading? b. Bagaimana kehidupan sosial

	RW pada komunitas masyarakat di tingkat RW	Toga/ Tomas LSM	ekonomi masyarakat Kelapa Gading? c. Bagaimana pemberlakuan pranata, norma, dan nilai sosial di masyarakat Kelapa Gading? d. Sejauhmana interaksi sosial yang dibangun oleh Polisi RW dengan masyarakatnya?
5.	Koordinasi lintas sektoral pelaksanaan Polisi RW Polsek Kelapa Gading	Kapolsek Camat Lurah Ketua RW Polisi RW	a. Bagaimana hubungan antara Polsek Kelapa Gading dengan Komponen Pemerintahan di Kecamatan Kelapa Gading? b. Sejauhmana sistem koordinasi lintas sektoral berkait dengan implementasi Polisi RW? c. Bagaimana sistem koordinasi Polisi RW dengan para Ketua RW di wilayah Kelapa Gading?

4.7. Jadwal Penelitian

Penelitian Tesis ini dilakukan di Wilayah Administratif Pemerintahan Kecamatan Kelapa Gading atau Wilayah Kerja Polsek Kelapa Gading selama 3 (tiga) bulan atau 12 minggu. Sedangkan jadwal penelitian dapat digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Jadwal Penelitian

No	Deskripsi Aktifitas	Minggu Ke					
		1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12
	Persiapan						
	Administrasi Penelitian						
	Penelitian Kepustakaan						
	Penelitian Lapangan						
	Pengumpulan Data						
	Pengolahan Data						
	Penulisan Pelaporan						
	Koord. Dosen Pembimbing						

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1. Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW dari hasil pengamatan di lapangan terlihat relatif baik. Hal ini dapat ditunjukkan dengan fenomena hubungan sosial yang erat antara Polisi RW dengan masyarakat di tingkat RW. Keeratan ini ditunjukkan melalui kunjungan atau sambang warga yang dilakukan Polisi RW seperti halnya seorang warga yang “kembali ke rumahnya sendiri”. Dialog-dialog warga dengan Polisi RW tidak ada kecanggungan, bercanda layaknya kawan sendiri. Namun demikian manakala membahas sebuah topik sosial terlihat keseriusan diantara mereka. Polisi RW seakan ditokohkan dalam diskusi tersebut.

Menurut Donny Adityawarman, hal tersebut merupakan tugas Polisi RW dalam melayani masyarakat sebagaimana diungkapkan berikut:

“...pelayanan merupakan tugas utama Polri disamping perlindungan dan pengayoman serta penegak hukum sebagaimana tertuang dalam UU No. 2 tahun 2002 tentang Polri. Jadi masalah pelayanan masyarakat dibidang kepolisian itu secara ideal sudah merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan kehidupan seorang polisi. Seorang polisi dari awal sudah ditanamkan jiwa “*protect and serve*” sehingga setiap langkahnya baik dalam kapasitas sebagai awak organisasi Polri maupun sebagai masyarakat selalu tercermin jiwa tersebut..”

Hal ini dikuatkan oleh Kanit Binmas, Arwan bahwa Polisi RW bukan merupakan tugas baru atau tugas tambahan bagi personil Polri. Sebagaimana dikatakan berikut:

“Seorang anggota polisi dimanapun dia bertugas harus memahami peran dan fungsinya sebagai pelindung, pengayom, dan pelayanan masyarakat

serta sebagai penegak hukum. Ini merupakan “harga mati” yang tidak bisa ditawar lagi. Jika tidak mampu memerankan peran dan fungsi tersebut, lebih baik mengundurkan diri dari awal daripada membuat sakit hati masyarakat. Jadi tidak ada hal baru dalam tugasnya sebagai Polisi RW. Pelayanan masyarakat harus optimal dan dilaksanakan secara tulus serta ikhlas”.

Demikian pula dengan Jupar R.S. Tampubolon, Camat Kelapa Gading, dikatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh Polisi RW di wilayah kami sangat memuaskan, namun masih perlu ditingkatkan. Hal ini tercermin dalam hubungan sosial antara Polisi RW dengan masyarakat saya. Mereka berteman layaknya “teman sepermainan” sehingga komunikasi berjalan dengan baik...”.

Lebih lanjut dikatakan,

“...kinerja Polisi RW selalu merupakan bagian dari laporan para Lurah saya jika sedang rapat. Hal ini dikaitkan dengan konteks “tertib sosial” yang harus terwujud dalam kehidupan sosial masyarakat di wilayah Kelapa Gading yang memiliki heterogenitas latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang beragam”.

Sedangkan menurut pendapat Haryoto, Lurah Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading, mempunyai sisi pandang lain yaitu:

“Keberadaan Polisi RW di wilayah sangat membantu tugas saya sebagai Lurah. Hal ini terlihat dengan adanya kondusifitas tertib sosial yang merupakan sebagian hasil kerja Polisi RW. Masyarakat semakin tertib, masalah-masalah sosial yang terjadi dapat ditekan sedemikian rupa bahkan hal tersebut hampir tidak pernah terjadi yang dibuktikan dari hasil laporan para Ketua RW saya”.

Pendapat ini dikuatkan dengan pernyataan Chairil, Ketua RW 014 Kelurahan Kelapa Gading Barat:

“Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading secara jelas memberikan “rasa aman dan nyaman” bagi warga. Rasanya itu benar-benar terlindungi, sehingga kami beraktifitas juga bisa maksimal karena tidak pernah was-was meninggalkan rumah. Kami yakin keberadaan Polisi RW ini sangat positif bagi masyarakat, karena kami bisa berdialog langsung dengan Polisi RW tentang berbagai masalah yang berkaitan dengan tertib sosial dan kamtibmas di wilayah”.

Standar mutu pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading, menurut hasil pengamatan penulis relatif baik. Dengan dedikasi dan loyalitas tinggi terhadap tugasnya, Polisi RW berupaya untuk menjadi panutan bagi warga di tingkat RW. Hal ini merupakan pendorong bagi individu Polisi RW untuk meningkatkan performansinya dihadapan masyarakat. Kebanggaan sebagai sosok Polri terlihat manakala berhadapan dengan masyarakat dalam kegiatan kewilayahan. Kesan ingin selalu menonjol dan menjadi pusat perhatian warga tercermin dari perilaku kesehariannya.

Sebagaimana pengakuan dari Sulistiyono, salah satu Polisi RW yang bertugas di RW 01 Kelurahan Gading Timur berikut:

“Saya sangat menikmati pekerjaan ini (sebagai Polisi RW, Penulis), karena saya bisa lebih memahami tuntutan masyarakat terhadap tugas saya. Semakin hari, ilmu saya tentang budaya setempat semakin banyak sehingga jika ada masalah khususnya masalah sosial lebih mudah untuk diselesaikan. Saya dianggap orang yang paling ngerti tentang hukum dan cara menciptakan kamtibmas yang baik. Hal ini yang mendorong saya untuk terus belajar tentang hukum dan ilmu budaya”.

Kondisi ini dibenarkan oleh Sumber Informasi Agus J Mulyono, Babinkamtibmas Kelurahan Kelapa Gading Barat melalui pernyataannya sebagai berikut:

“Seorang Polisi RW adalah individu yang mewakili organisasi Polri di tingkat RW. Dengan demikian dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya sebagai “Kamus Hukum” yang berjalan. Disamping itu, Polisi RW harus mampu menciptakan situasi wilayah yang kondusif melalui kinerja pelayanan masyarakat dalam rangka menciptakan rasa aman, tentram dan nyaman”.

Namun hal ini sedikit disanggah oleh Sanjaya, salah satu tokoh masyarakat di RW 01 Kelurahan Kelapa Gading Timur berikut ini:

“Saya koq nggak pernah tau Polisi RW yang bertugas di wilayah RW saya. Tapi saya akui dan rasakan, akhir-akhir ini kehidupan masyarakat semakin enak dan perasaan aman itu ada. Namun apapun itu namanya Polisi RW yang jelas menurut saya sangat membantu keamanan wilayah RW 01. Anak-anak muda yang suka nongkrong sambil bermain gitar dan minum minuman keras, praktis sudah nggak ada...”

Penulis merasa kaget mendengar pernyataan salah satu Tokoh Masyarakat tersebut. Kemudian melakukan *cross check* dengan Polisi RW yang bertugas di RW 01 Kelurahan Kelapa Gading Timur tersebut (Sulistiyono), diperoleh informasi sebagai berikut:

“...bapak itu (maksudnya Sanjaya, penulis) jarang ada di rumah, nggak tau sibuk bisnis mungkin. Tapi beliau salah satu Tokoh Masyarakat di sini. Saya tetep berusaha untuk bersilaturahmi, dan jarang sekali berhasil. Jika ketemu pun, waktunya sangat singkat. Belum sempat kita ngobrol, sudah mohon maaf untuk ijin keluar rumah karena ada panggilan telpon. Jadi wajar kalo jarang ketemu saya sebagai Polisi RW nya. Namun pada dasarnya beliau orang baik dan peduli pada lingkungan. Jadi saya harus tetap menemui beliau untuk berbincang tentang hal-hal yang berkaitan dengan kamtibmas di wilayah RW 01 Kelapa Gading Timur”.

Pernyataan Sanjaya tersebut “dibenarkan” oleh Tumenggung, salah satu tetangganya yang kebetulan juga merupakan Tokoh Masyarakat di RW 01 Kelapa Gading Timur, berikut:

“Kalo Pak Sanjaya itu orangnya sibuk dan jarang di rumah, tapi sangat peduli terhadap masyarakat dan lingkungan. Setiap ada kegiatan selalu terlibat, apalagi kalo ada Kerja Bhakti pasti beliau ada. Pada dasarnya, beliau itu kalo bicara terus terang, tapi nggak pernah ada rasa dendam karena memang semuanya demi masyarakat. Koq Polisi RW, saya aja yang tetangganya jarang ketemu.....”

Komentar sumber informasi Tumenggung tersebut sangat mendukung keberadaan Polisi RW di wilayahnya dimana lebih lanjut dikatakan:

“...mohon maaf bukan karena saya dekat dengan bapak-bapak polisi sehingga terkesan membela polisi. Masalah keberadaan Polisi RW di wilayah saya, sangat membantu warga masyarakat dalam beraktifitas. Dampak nyata yang terlihat diantaranya adalah mulai berkurangnya anak-anak yang nongkrong sambil gitaran yang dulunya selalu diikuti dengan pesta minuman keras meskipun dalam skala kecil. Anak-anak nongkrong sekarang semakin peka dan peduli apabila ada orang asing yang masuk wilayahnya.....dengan ditanyakan akan mencari rumah siapa dan kadang sekalian ditanyakan kepentingannya, meskipun hal ini kurang etis menurut saya.....tapi yaa begitulah cara mereka peduli lingkungan”

Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW selain memberikan sosialisasi tentang pemeliharaan kamtibmas sebagaimana peran dan fungsinya, juga menjelaskan tentang aspek pelayanan masyarakat pada bidang kepolisian lainnya. Hal ini terungkap dari hasil wawancara dengan sumber informasi Hadi Sudibyo, Polisi RW yang bertugas di RW 014 Kelapa Gading Barat berikut ini:

“Selama saya bertugas sebagai Polisi RW disini, berbagai pertanyaan warga menyangkut pelayanan kepolisian lainnya. Misalkan bagaimana mengurus SIM, membuat Surat Kelakuan Baik (maksudnya SKCK, penulis) dan sebagainya. Makanya saya harus siap menjawab secara cepat dan benar

karena mereka menganggap saya adalah orang yang paling mengerti tentang hal-hal kepolisian”

Polisi RW sebagai kepanjangan tangan Polsek Kelapa Gading secara ideal harus memiliki kemampuan dalam membangun interaksi sosial dengan masyarakatnya guna menciptakan iklim kamtibmas yang kondusif. Sebagaimana diutarakan oleh Sumber Informasi H. Yuwono, Babinkamtibmas Pegangsaan Dua sebagai berikut:

“Kinerja pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW bukan merupakan hal baru. Semua anggota Polri adalah pengemban fungsi pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat serta penegak hukum. Namun khusus untuk Polisi RW, aspek preventif yaitu pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat lebih diutamakan. Artinya, diperlukan kepandaian merangkul masyarakat agar peduli terhadap tugas polisi. Kepedulian ini yang nantinya akan menjadi sebuah kerjasama antara Polisi RW dan masyarakat dalam memelihara kamtibmas”.

Pemikiran H. Yuwono tersebut sejalan dengan pendapat Sumber Informasi Yitno Sugiarto, Ketua RW 08 Kelapa Gading Barat yaitu mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW dapat diukur dengan keberhasilan memberdayakan komunitas di tingkat RW untuk berperan serta dalam menciptakan kondisi kamtibmas yang baik. Selanjutnya, dikatakan:

“Salah satu wilayah yang merasakan manfaat konsep Polisi RW tersebut adalah warga RW 08, Perumahan Gading Kirana Kelurahan Kelapa Gading Barat. Di kawasan hunian elit yang memiliki 19 Rukun Tetangga (RT) ini, nyaris tak terdengar kasus-kasus kejahatan yang dikeluhkan warga penghuni kompleks."Dulu yang namanya laporan pencurian, hampir setiap hari kita terima dari warga”.

Salah satu Sumber Informasi, Halim, Tokoh Masyarakat RW 08 Kelapa Gading Barat sependapat dengan pernyataan Ketua RW elatif cukup bagus. 08 ketika ditanyakan sejauhmana pelaksanaan pelayanan masyarakat yang dilakukan

oleh Polisi RW dikaitkan dengan standar mutu pelayanan yang mengacu kepada ISO 9001-2008. Sumber informasi mengatakan:

“Kalo dibandingkan dengan standar mutu pelayanan seperti yang dipersyaratkan oleh ISO, saya kurang begitu paham. Namun apabila disuruh menilai kinerja Polisi RW dalam melayani masyarakat, maka menurut pendapat pribadi saya relatif cukup bagus, hanya saya nggak tau sejauh mana ukuran standar pelayanan Polsek Kelapa Gading. Kami ini khan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepolisian”.

Pengamatan penulis terhadap kinerja Polisi RW terlihat bahwa sosok Polisi RW mempunyai sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap Polri (*esprit d'corps*). Polisi RW mampu mewakili citra organisasi Polri baik secara langsung atau tidak langsung. Masyarakat akan menilai sosok Polisi RW dari kesan pertama dalam berhubungan dengan komunitas setingkat RW..

Menurut penulis, dalam melakukan kegiatan pelayanan, Polisi RW senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan masyarakat yaitu rasa aman. Polisi RW terlihat melayani masyarakat dengan nuansa psikologis yang ceria. Kondisi ini berimplikasi terhadap kesadaran masyarakat dalam berperan serta pada pemeliharaan kamtibmas dalam rangka mewujudkan cita-citanya yaitu rasa aman dalam memenuhi kebutuhan kehidupan sosialnya.

Polisi RW sangat peduli dan memberikan perhatian, khususnya berkait dengan pemeliharaan kamtibmas. Masyarakat pada akhirnya menyadari bahwa masalah kamtibmas merupakan masalah bersama antara polisi dan masyarakatnya. Pada akhirnya, pemberdayaan masyarakat dapat diwujudkan sebagaimana apresiasi kepada Polisi RW yang diberikan oleh salah satu tokoh masyarakat RW 019 Kelapa Gading Timur, Ny. Faridah berikut:

“Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap masyarakat yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah kesepakatan dalam memelihara kamtibmas di wilayah. Dengan demikian masalah standar mutu pelayanan berdasarkan ISO akan

terwujud apabila jalinan komunikasi antara Polisi RW dengan masyarakat berlangsung secara efektif”.

Pelayanan yang diinginkan masyarakat pada kinerja Polisi RW menurut Sumber Informasi H. Sudirman, Ketua RW 012 Kelurahan Pegangsaan Dua yang pernah mendapatkan ISO dan Muri adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam berperan serta untuk bersinergi dalam memelihara kamtibmas wilayah akan semakin terdorong dan akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai.

Demikian pula dengan pendapat salah satu Tokoh Masyarakat RW 012, Piter, dikatakan bahwa:

“Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan masyarakat oleh Polisi RW yaitu lebih mengarah pada pemberian pelayanan masyarakat yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif”

Lebih lanjut dikatakan, “Pelayanan masyarakat yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan,

rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Keterbukaan, mengandung arti semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik diminta ataupun tidak. Tepat waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Adaptif mengandung arti cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang di lingkungan sekitarnya. Kondisi ini menurut Sumber Informasi Piter, sebagian besar telah dimiliki oleh sosok Polisi RW yang bertugas di RW 012 Kelurahan Pegangsaan Dua Kecamatan Kelapa Gading. Harapan Sumber informasi Piter, hal ini juga terjadi di seluruh RW di Kecamatan Kelapa Gading.

Hal ini tidak disanggah oleh Sumber Informasi Suwarto, Polisi RW 012 Kelurahan Pegangsaan Dua, dikatakan bahwa:

“Secara pribadi, saya akan malu apabila tidak melaksanakan pelayanan masyarakat secara maksimal. Rasa malu saya ini dilandasi bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh RW 012 tempat saya bertugas telah mendapat ISO dan masuk Rekor Muri. Saya harus memahami ketentuan estandar mutu pelayanan publik sebagai persyaratan mendapatkan pengakuan internasional sebagaimana yang dilakukan oleh RW 012 ini. Sebagai polisi, tugas perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat merupakan satu paket yang harus mampu diwujudkan dengan memperhatikan perkembangan lingkungan sosial setempat.”

Pernyataan Suwarto ini sebagai perwujudan kebijakan Polsek Kelapa Gading dimana masalah pelayanan masyarakat dalam konteks Polisi RW adalah tugas utama Polri. Sebagaimana dikatakan oleh Donny Adityawarman, Kapolsek Kelapa Gading mengungkapkan bahwa Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) dengan ciri-ciri: (a) lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan

melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat, (b) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (c) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (d) terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan, (e) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (f) pada hal tertentu Polisi RW juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan, (g) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan, dan (h) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan. Namun dilain pihak, pelayanan masyarakat juga harus memiliki dasar hukum.

Menurut Jupian R.S Tampubolon, Camat Kelapa Gading menyikapi masalah pelayanan publik, dikatakan bahwa standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya. Lebih lanjut dikatakan:

“Demikian pula dengan keberadaan Polisi RW di Kecamatan Kelapa Gading, pasti sudah memiliki sistem organisasi dan pengorganisasian yang baik. Terlihat bahwa, *output* yang dihasilkan mendapat respon positif dari

masyarakat dan *outcomenya* juga jelas yaitu menurunnya gangguan tertib sipil di wilayah saya. Jadi kinerja Polisi RW sebenarnya sangat sinergis dengan program kerja Kecamatan Kelapa Gading”.

Anggota Polsek Kelapa Gading yang berperan sebagai Polisi RW adalah para Bintara (tidak termasuk Babinkamtibmas/ Petugas Polmas). Pelaksanaan tugas di lapangan dilaksanakan pada jam kerja ataupun di luar jam kerja untuk melakukan samsang kepada Ketua RW yang menjadi tanggung jawab tugasnya.

Jumlah anggota yang bertugas sesuai dengan banyaknya RW pada wilayah Kecamatan Kelapa Gading yaitu 65 personil Polri. Hal ini dikukuhkan dengan Surat Perintah Tugas (SprintGas) yang ditandatangani oleh Kapolsek. Sedangkan *job description* secara spesifik dari Polisi RW ini yaitu selain melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-hari juga melaksanakan tugas sebagai Petugas Polmas tingkat RW. Disamping itu melaksanakan koordinasi di wilayah setingkat RW dengan instansi atau lembaga yang erat hubungannya dengan kegiatan Polisi RW.

Petunjuk pelaksanaan tugas di lapangan selama ini mengacu kepada Perkap No. 7 tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat dalam Penyelenggaraan Tugas Polri. Sedangkan Petunjuk Lapangan dari Polsek Kelapa Gading secara spesifik disesuaikan dengan karakteristik wilayah belum disusun.

Penulis dapat meresmukan bahwa standar mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW secara kualitas sudah cukup memadai. Namun belum adanya parameter yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan masyarakat mengakibatkan kendala yang mungkin terjadi dikemudian hari terhadap aspek *reward & punishment*.

5.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Pelaksanaan Polisi RW di Kecamatan Kelapa Gading dalam implementasi di lapangan, menurut Kapolsek Kelapa Gading memiliki beberapa kendala baik yang berasal dari internal organisasi berupa kelemahan maupun yang berasal dari eksternal berupa ancaman. Disamping kendala tersebut, terdapat aspek kekuatan internal yang akan mereduksi kelemahan internal dan adanya peluang yang berasal dari sisi eksternal untuk memperkecil ancaman.

Kapolsek Kelapa Gading, Donny Adityawarman mengatakan bahwa aspek internal yang mempengaruhi pelaksanaan standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW terdiri dari kekuatan dan kelemahan. Penjelasan tentang kekuatan dan kelemahan internal sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

Aspek yang menguatkan terhadap pelaksanaan Polisi RW di wilayah Kecamatan Kelapa Gading menurut Kapolsek diantaranya”

“Telah ditetapkannya salah satu tugas Polri yakni membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan sebagaimana tertuang dalam UU No. 2 Tahun 2002 Pasal 14 ayat (1) huruf c. Kemudian adanya Skep Kapolri No. Pol: Skep/737/X/2005 tentang Kebijakan dan Strategi Perpolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri sebagai dasar pelaksanaan Polmas.”

Sedangkan menurut Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Arwan. A, kekuatan internal organisasi termasuk:

“Peraturan Kapolri No. 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri, memberikan landasan bagi Polisi RW guna menyelenggarakan kemitraan. Dan juga adanya komitmen Kapolri untuk membangun Perpolisian Masyarakat sangat besar, sebagaimana terlihat Skep Kapolri No. Pol.:

Skep/360/VI/2005 tentang Grand Strategi Polri 2005-2025 dimana Pemolisian Masyarakat (*Community Policing*) ditetapkan sebagai salah potensi pembangunan dan faktor strategi dalam membangun kepercayaan kepada masyarakat, yang dilaksanakan baik secara formal maupun informal.”

Losiyanto, sebagai Babinkamtibmas Kelurahan Kelapa Gading Timur, melihat kekuatan organisasi dalam penyelenggaraan Polisi RW mengatakan:

“Dalam perekrutan anggota Kepolisian, khususnya pada tingkat Bintara dengan menggunakan sistem *local job*, akan memudahkan dalam perekrutan anggota Polri yang bertugas sebagai Polisi RW, sehingga diharapkan dapat lebih memahami kondisi daerah penugasannya”.

Demikian pula dengan pendapat Sutedjo, Polisi RW 03 Kelurahan Pegangsaan Dua berpendapat bahwa kekuatan organisasi dalam pelaksanaan Polisi RW ini dikarenakan adanya Program Polmas. Program ini merupakan program yang telah ditetapkan sebagai kebijakan yang terencana, sehingga Program Polmas memiliki anggaran tersendiri. Program Polisi RW merupakan bagian dari Program Polmas.

Sedangkan dari aspek kelemahan yang berasal dari ketidak-mampuan internal dalam memaksimalkan sumber daya organisasi Polsek Kelapa Gading, menurut Kapolsek Kelapa Gading, Donny Adityawarman yaitu masalah pengaturan mengenai Polmas masih bersifat umum dan terbatas sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Kapolri No. 7 Tahun 2008. Hal ini belum diatur secara tersendiri, sehingga dapat menyebabkan berbagai tafsiran.

Menurut Idjap, Polisi RW 08 Kelurahan Kelapa Gading Barat, melihat dari sisi lain yaitu sebagian besar anggota Polri menterjemahkan penyelenggaraan Polmas dengan kerangka berpikir keproyekan. Sehingga hal tersebut berakibat pada tidak tercapainya tujuan Polmas, dan bermuara pada pelaksanaan Polmas yang stagnan (berhenti di tempat, penulis).

Sumber informasi lainnya yaitu Yunus M, sebagai Polisi RW 02 Kelurahan Kelapa Gading Timur mengatakan:

“Kendala internal tidak bisa ditunjukan hanya kepada Polisi RW saja, tapi kalo mau jujur, organisasi Polri harus bertanggung jawab terhadap peningkatan kemampuan pribadi anggota yang ditugaskan menjadi Polisi RW. Sebelum diterjunkan harus dibekali ilmu tentang segala sesuatu yang berkait dengan tugas pokok Polisi RW. Sehingga dalam pelaksanaan tugas di Lapangan tidak ada kendala dan nama Polri juga semakin harum dimata masyarakat”.

Hal yang sama dikemukakan oleh salah satu Polisi RW yaitu Yuwono yang bertugas di RW 024 Kelurahan Pegangsaan Dua yang menyatakan:

“Kami ini bertugas sebagaimana tuntutan undang undang. Masalah Polmas, meskipun pernah mendapatkan sosialisasi namun rasanya kurang lengkap karena tidak diikuti dengan contoh konkrit di lapangan. Makanya kami selalu kontak pimpinan apabila ada masalah yang agak sedikit sulit. Untungnya, pimpinan baik Kanit Binmas maupun Kapolsek selalu terbuka untuk diajak diskusi tentang kondisi kewilayahan. Pimpinan sangat bijak dalam pelaksanaan Polisi RW di Kelapa Gading ini, beliau selalu memberikan atensi dan bimbingan kepada kami di lapangan, akhirnya kami yang di lapangan ini tidak merasa sendiri”.

Pendapat penulis sendiri setelah melakukan pengamatan di lapangan, kinerja Polisi RW sebagai Petugas Polmas pada tingkat RW, masih banyak yang belum mengetahui dan memahami nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat yang berlaku dalam masyarakat. Kondisi ini berdampak pada pelaksanaan Polmas sering mengabaikan kelembagaan ataupun nilai-nilai budaya yang ada. Artinya, sosok Polisi RW masih belum mampu menjabarkan kearifan lokal.

Hal ini dikuatkan oleh Sumono, sebagai Polisi RW 01 Kelurahan Pegangsaan Dua yang mengamati dari aspek jalinan interaksi sosial melalui teknik berkomunikasi. Menurutnya, kemampuan komunikasi dan negosiasi Polisi RW dalam upaya membangun Polmas yang didasarkan pada pendekatan budaya

atau Pola Tradisional masih relatif kecil, sehingga percepatan yang diharapkan mengalami hambatan.

Kondisi ini disadari oleh Kapolsek Kelapa Gading, Donny Adityawarman bahwa kenyataan di lapangan belum semua anggota Polsek Kelapa Gading memperhatikan dan peduli terhadap kegiatan Polmas dengan menggunakan Pola keamanan lingkungan. Obsesinya cenderung membentuk FKPM yang terlembaga dan terstruktur. Sedangkan Kanit Binmas, Arwan A, menyatakan bahwa belum terbentuk Manajemen Partisipatif dalam penyelenggaraan Polisi RW, sehingga belum terbentuknya prinsip-prinsip transparansi. Situasi ini masih didukung pula dengan dukungan anggaran yang ditetapkan tiap tahun belum memadai bagi percepatan operasionalisasi Polmas khususnya pelaksanaan program Polisi RW.

Sedangkan munculnya peluang eksternal yang mendukung pelaksanaan Polisi RW menurut persepsi Jupan R.S. Tampubolon, Camat Kelapa Gading sebagai salah satu *stakeholder* Polri menyatakan bahwa Perpolisian Masyarakat telah menjadi salah satu program Pemerintah dimana Polmas merupakan salah satu program dalam agenda Indonesia Aman dan Damai. Hal ini jelas sekali seiring dengan program kerja pemerintahan kecamatan yaitu menciptakan tertib sipil. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Haryoto M.R., Lurah Pegangsaan Dua bahwa tumbuhnya kesadaran masyarakat tentang perlunya menjalin kemitraan dengan Polri sangat diperlukan dalam rangka mewujudkan kamtibmas wilayah yang kondusif. Perwujudan kamtibmas ini didahului dengan adanya tertib sipil dimana kohesifitas hubungan sosial antar masyarakat.

Hal ini ditunjukkan dengan berkembangnya Siskamswakarsa dan Siskamling di masyarakat karena kesadaran tentang keterlibatannya untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di lingkungannya masing-masing. Apresiasi kepada pelaksanaan Polisi RW dalam Program Kerja Polsek Kelapa Gading ditandai dengan semakin banyaknya MOU antara lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, Partai Politik dengan Polres dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Disamping itu, menurut Tani Ristanto salah satu Tokoh Masyarakat RW 08 Kelurahan Kelapa Gading Barat bahwa Polisi RW mendapat apresiasi positif dari masyarakat dalam bentuk penerimaan sebagai

warga pada komunitas tingkat RW sebagai sosok panutan yang sekaligus sebagai *problem solver* untuk masalah-masalah sosial yang terjadi di wilayah tugasnya.

Beberapa faktor yang menjadi kendala dalam implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading, menurut Kapolsek Kelapa Gading, Donny Adityawarman diantaranya: (1) Adanya lembaga atau kelompok tertentu yang sengaja mendiskreditkan Polri dengan mengeksploitasi kekurangan/ kelemahan Polri; (2) Masih adanya instansi yang mencoba mengintervensi pelaksanaan tugas Polisi RW; dan yang paling penting adalah (3) Minimnya kesadaran masyarakat untuk terlibat secara aktif (partisipasi) dalam memelihara keamanan.

Menurut Hasan Indrajaya, yang menjabat Ketua RW 01 Kelurahan Gading Barat dimana yang bersangkutan sangat *concern* terhadap masalah kamtibmas melihat dari sisi keikut-sertaan kalangan birokrat. Partisipasi pejabat pemerintah dan anggota DPRD masih kecil dalam rangka mendukung tugas pemolisian masyarakat. Hal ini terlihat masih belum banyaknya pejabat-pejabat yang berada di suatu instansi ikut terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Disamping itu, masih menurut Hasan Indrajaya, Polri jarang dilibatkan oleh Pemda dalam perumusan Peraturan Daerah (Perda) yang mengatur kepentingan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada timbulnya permasalahan yang berkaitan dengan Perda tersebut terkadang dapat menyulitkan pihak Polri dalam mencari solusi yang tepat dan bijaksana.

Paulus, salah satu Tokoh Masyarakat RW 014 Kelurahan Gading Barat menyikapi kendala dalam implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading pada aspek perkembangan lingkungan setempat. Perkembangan lingkungan setempat yang dimaksud berkait dengan sarana dan prasarana jalan raya di Kelapa Gading yang rusak dan tidak segera diperbaiki menimbulkan permasalahan tersendiri, karena sering terjadi kecelakaan lalu lintas baik yang menelan korban luka maupun perselisihan antar pengguna jalan (kecelakaan lalu lintas yang melibatkan beberapa kendaraan, penulis). Hal ini dikarenakan pengelolaan kawasan Kelapa Gading masih ditangani oleh beberapa pengembang (*developer*) sehingga lamban dalam perbaikan sarana jalan. Pengembang hanya memikirkan “keuntungan” saja tanpa peduli dengan kondisi

kerawanan wilayah. Pada akhirnya, penyelesaian masalah-masalah sosial ini tetap melibatkan Polisi RW yang seharusnya tidak perlu terjadi.

5.3. Upaya Yang Dilakukan Polsek Kelapa Gading Dalam Rangka Meningkatkan Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Profesionalitas Polisi RW dalam mengimplementasikan Polmas melalui jalinan interaksi sosial dengan Ketua RW akan mempunyai kontribusi yang sangat tinggi terhadap kepedulian warga. Bentuk kepedulian ini adalah perilaku turut serta atau terjadi peningkatan partisipasi masyarakat dalam rangka terwujudnya siskamswakarsa pada tingkat RW. Partisipasi yang dimaksud adalah peran dalam menyumbangkan idea atau alternatif solusi dalam menghadapi masalah social yang terjadi.

Polsek Kelapa Gading dalam upaya meningkatkan implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading, menurut Kapolsek Kelapa Gading, Donny Adityawarman melakukan langkah-langkah sebagai berikut: (1) Optimalisasi Tim Manajemen Polisi RW dan (2) Optimalisasi kemampuan individu Polisi RW.

Sedangkan penjabaran langkah-langkah tersebut sebagai hasil dari pengumpulan data di lapangan dan literatur (*hardcopy*) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan Tim Manajemen Polisi RW
 - a. Tim Manajemen Polisi RW merupakan kelompok kerja fungsional yang terdiri dari Perwira Pertama dan Bintara Tinggi (Aiptu) dibawah Pimpinan Kanit Binmas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolsek.
 - b. Tim Manajemen Polisi RW bertugas membantu Kapolsek dalam penyelenggaraan fungsi manajemen percepatan dan pemantapan Implementasi Polmas melalui pelaksanaan Polisi RW, termasuk koordinasi dan kerjasama internal serta pemberdayaan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya (Ketua RW dan Lurah).

- c. Tim Manajemen Polisi RW bertanggung jawab atas terselenggaranya Polisi RW sebagaimana seharusnya di Polsek Kelapa Gading dan jajarannya.
- d. Tim Manajemen Polisi RW mampu menjabarkan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Kapolres dan Kapolsek.
- e. Tim Manajemen Polisi RW membuat pedoman/ petunjuk Implementasi Polisi RW sesuai bidang/ fungsinya yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta kemampuan Polsek Kelapa Gading.
- f. Tim Manajemen Polisi RW merumuskan program-program Polmas yang diaplikasikan ke dalam pelaksanaan Polisi RW di Polsek Kelapa Gading.
- g. Tim Manajemen Polisi RW melakukan monitoring, pemantauan dan penilaian serta melakukan *back up* / bantuan/ dukungan yang belum optimal mengimplementasikan Polmas sebagaimana yang seharusnya.
- h. Tim Manajemen Polisi RW membuat program-program sosialisasi dan pelatihan yang berkaitan dengan pengembangan Polmas sebagai berikut :
 - 1) Sosialisasi
Merupakan langkah yang harus dilakukan untuk menyamakan persepsi tentang Program Polisi RW di lingkungan internal (anggota Polri) maupun secara eksternal (*stakeholder*). Proses sosialisasi secara internal dapat dilakukan melalui penyelenggaraan diskusi, memberikan pendidikan dan latihan, penyampaian arahan serta membuat/ menyusun buku panduan yang aplikatif dan mudah dipahami oleh anggota Polri.
Sedangkan secara eksternal dapat dilakukan melalui pertemuan secara rutin, kampanye, diskusi, penyuluhan, sambang dan tatap muka dengan masyarakat, membuat brosur, leaflet, poster, buku yang terkait dengan Polisi RW serta memanfaatkan media massa baik cetak maupun elektronik, kerja sama atau memanfaatkan para pemuka agama serta lembaga-lembaga resmi seperti dosen,

guru, atau kalangan akademisi, harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan, tidak hanya sekedar dilakukan dan menjadi rutinitas saja.

2) Pelatihan

Merupakan hal yang harus dilakukan setelah personil direkrut, agar personil yang akan ditugaskan menjadi Polisi RW betul-betul memahami apa yang menjadi tugas pokoknya antara lain :

a) Memahami Konsep Polmas

Untuk menyamakan persepsi tentang Polmas, agar memudahkan mereka dalam mentransfer konsep Polmas kepada anggota Polri yang lainnya maupun kepada *stakeholder*.

b) Meningkatkan kemampuan berkomunikasi

Hal ini dimaksudkan agar Petugas Polmas mampu menjadi komunikator yang baik sehingga pesan-pesan yang akan disampaikan nantinya kepada komunikan (anggota Polri dan *stakeholder*) dapat dipahami dan dimengerti secara baik.

c) Kemampuan *interpersonal skill*

Hal ini sangat berguna bagi Polisi RW dalam berinteraksi dengan masyarakat khususnya dalam membangun kemitraan, seperti kemampuan mendengarkan, menyampaikan, menggambarkan dan menyimpulkan.

d) Kemampuan terhadap manajemen resolusi konflik

Hal ini diperlukan dalam mengarahkan atau menggali cara-cara penyelesaian yang paling efektif terhadap berbagai bentuk perselisihan dan permasalahan yang berkembang di masyarakat sebelum muncul ke permukaan.

e) Kemampuan untuk memahami karakter/ budaya masyarakat setempat dimana Polisi RW ditugaskan.

- i. Pengorganisasian Tim Manajemen Polisi RW dipimpin Kanit Binmas, dan dibantu oleh Bintara lainnya yang dianggap cakap dan mampu melaksanakan tugasnya, memiliki dedikasi, pengetahuan serta keterampilan dan pengetahuan di bidang Polmas. Dalam pelaksanaannya tim ini didukung oleh anggota yang bertugas mendukung pelaksanaan tugas Tim Manajemen Polisi RW.
 - j. Tim Manajemen Polisi RW dalam menjalankan tugasnya berkomunikasi dan berkoordinasi dengan masing-masing petugas operasional, petugas administrasi sesuai dengan bidang dan fungsinya termasuk dengan pemangku kepentingan lainnya.
1. Mengoptimalkan Kemampuan Polisi RW
 - a. Meningkatkan Perencanaan
 - 1) Pemetaan kondisi Kesatuan, kegiatan pemetaan kondisi Kesatuan internal untuk mengetahui: kondisi Sumber Daya Manusia, sikap, perilaku, dan pengetahuan/ pemahaman personil terhadap Konsep Polmas, metode pelatihan guna meningkatkan kemampuan anggota, ketersediaan dukungan material dan logistik, ketersediaan dukungan anggaran dan upaya yang telah dan akan dilakukan dalam rangka mewujudkan dan memelihara kamtibmas yang kondusif.
 - 2) Pemetaan kondisi eksternal yang meliputi: identifikasi profil masyarakat dan lingkungan, pemetaan masalah di lingkungan komunitas.
 - 3) Melakukan analisa dan evaluasi kondisi internal maupun eksternal dalam rangka perumusan sasaran, cara bertindak, penggunaan kekuatan, pengawasan dan pengendalian Implementasi Polmas.
 - b. Pengorganisasian/ Kelembagaan
Merupakan penjabaran terhadap tugas dan tanggung jawab para Petugas Polri dalam mengimplementasikan Polmas.

- 1) Unsur Pimpinan, sebagai penentu utama keberhasilan Polisi RW wajib mempunyai komitmen (tekad), visi (tujuan) dan misi (cara-cara untuk mencapai tujuan) dalam mendukung Implementasi Polmas, dan bertanggungjawab atas keberhasilan dan berkembangnya Polmas pada lingkup tugasnya.
- 2) Unsur Petugas Operasional, sebagai pelaksana utama dalam mengimplementasikan Polisi RW, bertugas secara tulus, profesional, dan merespon dengan cepat serta melakukan tindakan-tindakan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.
- 3) Unsur Petugas Staf dan Administrasi, sebagai unsur pendukung dalam pelaksanaan Polisi RW sesuai dengan bagian dan fungsinya, bertanggungjawab untuk mendatakan dan menganalisa, membuat produk serta memonitor dan mengontrol pelaksanaan Implementasi Polmas.

c. Pelaksanaan Kegiatan

Merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh setiap anggota Polri dalam pelaksanaan Polisi RW baik secara institusional, Petugas Polisi maupun sebagai pribadi/ warga masyarakat. Mencakup upaya membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan pemahaman tentang Polmas, membangun kemitraan dengan *Stakeholder* (Lurah/ RW/ RT) dan membangun sistem respon dan penanganan cepat terhadap aduan atau laporan masyarakat.

- 1) Membangun kepercayaan masyarakat merupakan upaya Polisi RW memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan menunjukkan kinerja yang profesional serta akuntabel:
 - a) Institusi/ organisasi dengan memperhatikan: mekanisme pelayanan yang cepat, murah, tidak berbelit-belit, tidak diskriminatif, transparan, profesional, manusiawi, situasi dan kondisi kantor yang bersih, rapi dan nyaman.

- b) Sebagai Polisi RW: memahami tugas dan tanggung jawabnya, memahami keinginan dan harapan masyarakat, menghormati nilai-nilai kemanusiaan, memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas, perilaku yang santun, komunikatif dengan masyarakat yang dilayani, cepat merespon pengaduan dan laporan masyarakat, penampilan yang rapi, keberadaannya bermanfaat bagi masyarakat.
- c) Sebagai Warga Masyarakat, dengan memperhatikan/ menampilkan: perilaku yang sopan, santun dan dapat menjadi panutan bagi warga sekitarnya, komunikatif dengan sesama warga masyarakat disekitarnya, menjadi tempat bertanya dan mengadu bagi sesama warga masyarakat, menampilkan pola hidup sederhana dan bersahaja.

2) Meningkatkan Pemahaman tentang Polmas untuk memperkenalkan/ sosialisasi, mendidik maupun melatih baik internal maupun eksternal tentang Polmas dan implementasinya.

- a) Pemahaman Internal meliputi: sosialisasi, diskusi, memberikan pendidikan dan pelatihan, menyampaikan arahan, menyusun buku panduan.
- b) Pemahaman Eksternal meliputi: sosialisasi dengan memanfaatkan peran media massa (Tempo Gading, Info Gading, dan Media Kawasan), melaksanakan kampanye, menyelenggarakan diskusi tingkat Kecamatan, memberikan penyuluhan, melaksanakan sambang dan tatap muka, membuat brosur, leaflet, poster, buku yang terkait dengan Implementasi Polmas.
- c) Melakukan Pelatihan Khusus (*Training for Trainer*) tentang Polmas kepada seluruh Jajaran Pokdar Kamtibmas Sub Sektor Kelapa Gading yang dipersiapkan sebagai pendamping dalam rangka sosialisasi Polmas.

- 3) Membangun kemitraan dengan pemangku kepentingan (RW dan RT), untuk bekerjasama, mencari akar masalah, dan menemukan solusi/ cara-cara penyelesaiannya yang tepat dan dapat diterima oleh semua pihak/ *Stakeholder*.
- 4) Tindakan para Polisi RW dalam mengimplementasikan Polmas antara lain: Pelayanan Masyarakat yang Prima, Patroli Proaktif, kunjungan warga, penyuluhan atau kampanye keselamatan, informasi keselamatan dan keamanan, mewujudkan Kemitraan melalui FKPM.
- 5) Meningkatkan sistem respon dan penanganan cepat terhadap aduan atau laporan masyarakat: *quick respon*.

d. Meningkatkan Pengawasan dan Pengendalian

- 1) Meningkatkan Sistem Pengawasan Internal.
- 2) Meningkatkan Penghargaan dan Penghukuman (*reward & punishment*) secara obyektif.
- 3) Meningkatkan sistem pelaporan untuk mengetahui hasil pelaksanaan tugas dalam bentuk produk tertulis penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Polri.

Menurut Sunaryo, wartawan senior pada Tabloid Tempo Gading yang sekaligus sebagai pengamat sosial mengatakan:

”Langkah Pak Donny (maksudnya Kapolsek Kelapa Gading, penulis) sangat tepat dalam membuat kebijakan pada program Polisi RW. Kinerja Polisi RW menurut saya relatif bagus. Tidak pernah ada komplin masyarakat, dan justru terlihat tingkat kepuasan masyarakat terwujud”

Hal ini dikuatkan oleh Freddy, Tokoh Masyarakat RW 12 Kel. Pegangsaan Dua yang merasakan langsung kinerja Polisi RW:

”Keberhasilan RW 012 Pegangsaan Dua dalam memperoleh ISO ternyata mengilhami Kapolsek Kelapa Gading untuk terpacu lebih baik lagi khususnya dalam bidang pelayanan masyarakat. ISO yang diperoleh adalah

mengenai standar mutu pelayanan, jadi memiliki kesamaan dengan *performance* Polisi RW”.

Demikian halnya dengan Jafar Sidik, Tokoh Agama Kelurahan Kelapa Gading Timur, mengatakan:

”Kalo berbicara tentang standar mutu pelayanan, perasaan akan sulit diukur karena hal itu bersifat abstrak. Pelayanan akan dikatakan baik apabila yang dilayani merasa puas, tidak mengeluh, cepat, murah kalo ada biayanya, yang melayani ramah, sopan, dan hormat. Ini yang terjadi pada kerjanya Polisi RW, jadi saya pribadi salut pada Pak Kapolsek Kelapa Gading yang mampu mengarahkan anak buahnya untuk bekerja secara baik”.

Hal ini ditimpali oleh Imron Rosadi, Tokoh Agama Kelurahan Kelapa Gading Timur yang aktif sebagai anggota Pokdar Kamtibmas Polsek Kelapa Gading, memberi apresiasi kepada Polsek Kelapa Gading atas kinerja Polisi RW di wilayahnya sebagai berikut:

”Upaya yang dilakukan oleh Polsek Kelapa Gading dalam mengoptimalkan kinerja Polisi RW guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka mewujudkan siskamswakarsa melalui pendekatan manajemen menurut saya berhasil dengan baik. Kapolsek berperan sebagai Ketua Team Manajemen Polisi RW (dalam struktur fungsional) melaksanakan program Polisi RW secara sistematis dengan harapan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka terwujudnya siskamswakarsa, dan ternyata hal ini dapat diwujudkan”.

BAB VI

PEMBAHASAN

6.1. Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Penetapan standar mutu pelayanan masyarakat merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar mutu pelayanan masyarakat dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti:

1. Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian, Perijinan di Bidang Usaha,
2. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
3. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
4. Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah- langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.
5. Instruksi Mendagri No. 20/1996;
6. Surat Edaran Menkowsbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowsbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.
7. Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
8. Surat Edaran Depdagri No. 100/757/OTDA tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, pada tahun 2002
9. Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Namun sejauh ini standar pelayanan masyarakat sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Demikian pula dengan kinerja Polisi RW sebagai perwakilan dari Polri cq. Polsek Kelapa Gading juga melakukan pelayanan masyarakat, namun hasilnya masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, meskipun sebagian mengatakan kesesuaiannya terhadap kerjanya. Hal ini dikarenakan belum adanya parameter baku yang dikeluarkan oleh Mabes Polri dalam bentuk Buku Pedoman Pelaksanaan (Budomlak) Polisi RW, sehingga masing-masing personil bekerja berdasarkan persepsi individu/kelompok terhadap standar kualitas pelayanan yang dilakukan.

Sedangkan yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini, Polri cq. Polisi RW berperan sebagai penyedia layanan dan masyarakat diposisikan sebagai pelanggan. Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar mutu pelayanan antara lain adalah:

1. Polisi RW mampu memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan masyarakat. Perbaikan kinerja pelayanan masyarakat mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan masyarakat menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama Polisi RW adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kepolisian.

3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu Polisi RW untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam standar pelayanan Polisi RW ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum yaitu UU No. 2 tahun 2002, persyaratan pelayanan mengacu kepada pelayanan kepolisian, dan proses pengaduan, sehingga Polisi RW memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan masyarakat. Sebagai pengguna jasa pelayanan, masyarakat juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Upaya Polisi RW yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Setiap interaksi yang dilakukan oleh Polisi RW dengan masyarakat di tingkat RW dalam mencapai sesuatu tujuan yaitu terpeliharanya kamtibmas

wilayah yang kondusif selalu dapat dibaca dan dianalisa, baik dari segi kegiatan maupun struktur penugasan masing-masing. Kegiatan dalam struktur itu dalam ilmu pengetahuan disebut Organisasi.

Konsep Dwight Waldo (1961) mengenai organisasi adalah struktur antar hubungan pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan di dalam suatu Sistem Administrasi. Dengan demikian maka keberadaan Polisi RW merupakan sebuah sistem administrasi dari Polsek Kelapa Gading. Karena kata organisasi selalu berkait erat dengan manajemen, keduanya hampir tidak dapat dipisahkan.

Polisi RW menekankan rumusan manajemen pada masalah kerja sama yang rasional dan administrasi dengan menyatakan bahwa manajemen adalah suatu rangkaian tindakan yang dimaksudkan untuk mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam suatu sistem administrasi sebagaimana dikemukakan oleh Dwight Waldo (1961) dalam konsep manajemen. Tindakan yang dimaksud adalah membangun interaksi sosial dengan masyarakatnya disamping sebagai wahana Pulbaket di kewilayahan.

Polisi RW, diaplikasikan ke dalam pendapat Terry (1960) telah menyajikan fungsi manajemen yang paling mendasar yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Di dalam pemikiran tersebut hubungan inter-personal antara Polisi RW dengan masyarakat menjadi semakin kompleks dan rumit, sehingga mempersulit proses pengawasan. Di sinilah fungsi-fungsi manajemen itu lalu tidak cukup berlingkup POAC saja tetapi berkembang dalam banyak tambahan fungsi, di mana fungsi koordinasi. Kondisi ini membentuk sebuah sinergitas yang efektif pada antar fungsi sehingga menghasilkan sebuah kinerja pelayanan masyarakat yang terintegrasi pada semua lini. Pada akhirnya Kantor Kelurahan dan Kecamatan memiliki peran strategis diantara fungsi-fungsi manajemen lainnya. Perubahan intensitas fungsi-fungsi manajemen serta penekanannya pada fungsi-fungsi tertentu itu akan mendasari Pengembangan Organisasi dalam sistem manajemen Polisi RW. Kondisi ini membutuhkan keberadaan Tim “Manajemen Polisi RW” guna menjembatani atau berperan sebagai *official* dalam pelaksanaan tugas Polisi RW di lapangan berkaitan dengan

permasalahan atau kendala yang terjadi dengan harapan dapat dideteksi secara dini guna didapatkan solusi terbaik.

Pelaksanaan di lapangan, kinerja Polisi RW dituntut untuk mampu dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya. Dalam definisi Colin Cherry (1964) tindakan komunikasi yang dilakukan oleh Polisi RW merupakan usaha untuk membuat satuan sosial dari individu masyarakat dengan menggunakan bahasa atau tanda. Memiliki bersama serangkaian peraturan untuk berbagai kegiatan mencapai tujuan yaitu menyerapnya informasi yang disampaikan oleh Polisi RW tentang kamtibmas. Hal ini sesuai dengan pendapat Harnack dan Fest (1964) yang menganggap komunikasi sebagai proses interaksi antara Polisi RW dengan masyarakat untuk tujuan integrasi intrapersonal dan interpersonal. Langkah atau tindakan Polisi RW ini sesuai dengan pendapat Edwin Neuman (1948) juga yang mendefinisikan komunikasi sebagai proses untuk mengubah kelompok manusia menjadi kelompok yang berfungsi. Artinya, pemberdayaan masyarakat di tingkat RW untuk berperan serta dalam memelihara kamtibmas di wilayah. Kondisi ini akan terwujud manakala komunikasi antara Polisi RW dengan masyarakat di tingkat RW berlangsung secara efektif.

Polisi RW berusaha untuk mewujudkan komunikasi efektif dengan harapan agar terjadi proses interaksi antar individu ataupun kelompok untuk menemukan pribadi individu, mengembangkan konsep diri, dan menetapkan hubungan individu dengan lingkungannya berkaitan dengan kondisi kamtibmas. Komunikasi efektif yang dilakukan Polisi RW paling tidak menimbulkan pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, dan hubungan yang semakin baik, serta tindakan yang artinya norma, pranata, dan nilai sosial yang berlaku secara lokal telah berfungsi dengan baik. Dalam pelayanan yang bersifat integratif, maka seorang polisi RW harus dapat bersikap sebagai bagian dari masyarakat dimana dia ditugaskan, bukan sebagai orang luar, dengan demikian komunikasi dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik dan intensif. Implementasi tugas-tugas pengayoman dan perlindungan masyarakat dapat dijalankan secara lebih familiar karena telah terjadi jalinan interaksi yang kohesif.

Komunikasi ini dirujukkan untuk menumbuhkan hubungan sosial yang baik. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri. Kebutuhan sosial

manusia hanya dapat dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif. Tindakan yang dimaksud dalam komunikasi efektif adalah suatu aktivitas yang didahului dengan menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Jadi, tindakan adalah hasil kumulatif seluruh proses komunikasi.

Terwujudnya komunikasi efektif ini difungsikan untuk mencari “skala” penilaian subyektif terhadap standar mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW dan pada akhirnya dikuantifikasikan atau diarahkan untuk menjadi sebuah penilaian yang obyektif, Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan masyarakat dibidang kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW di tingkat komunitas masyarakat Rukun Warga (RW).

Mengacu kepada konsep pertama tentang kualitas jasa yaitu mengusulkan konsep dua dimensi, yaitu *technical quality* dan *functional quality*. *Technical quality* merupakan materi teknik kepolisian yang melekat erat pada setiap sosok Polisi RW, sedangkan *functional quality* merupakan *outcome* dari kinerja Polisi RW yaitu peran serta masyarakat dalam turut serta memelihara kamtibmas di wilayahnya. Pengukuran kualitas adalah dengan memperbandingkan antara *expected service* (kamtibmas kondusif) dan *perceived service* (rasa aman).

Konsep kedua dikemukakan oleh Rust dan Oliver dalam Brady dan Cronin, dengan konsep tiga dimensi, yaitu *service product*, *service delivery*, dan *service environment*. Implementasi *service product* adalah pelayanan dibidang kepolisian didasarkan kepada konsep polisi modern yaitu ketanggapsegeraan (*responsiveness*), keterbukaan (*openness*), dan akuntabel (*accountability*). Sedangkan *service delivery* terwujud dalam bentuk keberadaan fisik yang setiap waktu dibutuhkan masyarakat dapat segera berada pada tempat dan waktu yang tepat sebagai realisasi dari program *quick wins* khususnya pada aspek kecepatan (waktu). Demikian pula dengan *service environment* merupakan aktifitas membangun jalinan interaksi sosial menjadi sebuah kemitraan yang sejajar sebagaimana yang diharapkan dalam program Polmas dikaitkan dengan makna Polmas dalam arti strategik adalah menyelesaikan masalah sosial yang terjadi ditengah masyarakat agar tidak mengarah menjadi masalah hukum dengan pendekatan ADR (*Alternative Dispute Resolution*) yaitu secara musyawarah

dengan konsep *win-win solution*, dengan dilandasi makna filosofis Polmas yaitu “kemitraan yang sejajar”.

Lebih lanjut mereka memandang bahwa persepsi keseluruhan dari kualitas jasa berdasarkan evaluasi pengguna jasa terhadap tiga dimensi tersebut, yang meliputi:

1. Interaksi pelanggan dengan pekerja (*functional quality*), yaitu interaksi masyarakat (pelanggan) dengan Polisi RW yang berbekal program-program menciptakan kondisi kamtibmas yang kondusif. Peran ini dilaksanakan dengan berpedoman kepada UU No. 2 tahun 2002 tentang Polri, khususnya pada Pasal 13 yaitu tentang peran dan fungsi Polri sebagai alat negara.
2. Lingkungan jasa tempat berlangsungnya pertukaran jasa, adalah komunitas geografis dan demografis komunitas setingkat RW. Data ini yang harus dikompilasi dengan peran dan fungsi Polisi RW berkaitan dengan pemeliharaan kamtibmas di wilayah.
3. Bentuk jasa itu sendiri atau *outcome* yang diterima oleh pengguna jasa. Bentuk jasa yang diterima adalah kamtibmas yang kondusif sebagai *output*, sedangkan *outcome* adalah terciptanya “rasa aman” masyarakat di tingkat RW. Rasa aman tercipta manakala jalinan interaksi sosial dalam bentuk kemitraan yang sejajar berlangsung dengan baik dan kohesif.

Konsep ketiga, dikemukakan Parasuraman dkk, yang kemudian direvisi pada tahun 1988 menggunakan paradigma *disconfirmation* dan mendukung konsep ini, kualitas jasa merupakan selisih antara nilai yang diterima dengan nilai yang pada lima dimensi : *tangibles* (rasa nyaman yang dikuantifikasi), *reliability* (kamtibmas yang kondusif), *responsiveness* (cepat tanggap terhadap segala kondisi/ situasi), *assurance* (terjamin/ bergaransi), dan *empathy* (emphaty/ turut merasakan). Konsep ini walaupun mengundang kritik namun banyak pula yang mendukungnya. Namun dengan pelaksanaan Polisi RW, dapat diadopsi sesuai dengan kearifan lokal. Artinya, rasa aman dan nyaman dalam kamtibmas wilayah

serta ketanggap segera dalam bertindak yang dilakukan oleh Polisi RW harus mengacu kepada norma, pranata dan nilai sosial yang bersifat lokal.

Pendekatan pada aspek individu sosok Polisi RW, terlihat bahwa hampir semuanya menunjukkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang menurut Stephen P. Robbins merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang Polisi RW dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Definisi ini sangat jelas meskipun hal ini tertanam dalam konsep itu. Pekerjaan seorang Polisi RW lebih daripada sekedar kegiatan yang jelas yaitu memberdayakan komunitas masyarakat di tingkat RW dalam rangka turut berperan serta pada pemeliharaan kamtibmas di wilayah.

Individu Polisi RW merupakan sosok pemimpin dalam mewujudkan program Polsek Kelapa Gading sebagaimana implementasi program Polmas. Jiwa kepemimpinan Polisi RW merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan semangat, dan kekuatan moral yang kreatif, yang mampu mempengaruhi masyarakat sebagai satu kesatuan dengan dirinya untuk mengubah sikap, sehingga mereka menjadi *conform* dengan keinginan program Polisi RW. Tingkah laku organisasi akan menjadi searah dengan kemauan dan aspirasi pemimpin oleh pengaruh interpersonal pemimpin terhadap anak buahnya.

Kepemimpinan Kapolsek Kelapa Gading termasuk kepemimpinan visioner, yaitu kepemimpinan yang berorientasi pada visi Polsek Kelapa Gading, karena keinginan adanya perubahan menggugat kemampuan dan berusaha menggoyahkan keseimbangan sistem guna merangsang perubahan. Dengan kata lain kepemimpinan visioner adalah kepemimpinan yang mampu merumuskan visi yaitu kinerja Polisi RW sebagai *Social Agent of Change* yang mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pemeliharaan kamtibmas wilayah yang kondusif. Kepemimpinan ini sangat penting mengingat berkaitan langsung dengan masyarakat sehingga hal ini berpengaruh terhadap apresiasi masyarakat setingkat RW sebagaimana dikemukakan oleh James M. Kouzes & Barry Z. Kousner.

6.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Semenjak Republik ini memutuskan memisahkan Polri dari angkatan bersenjata, mengembalikan Polri kepada fungsi aslinya, Polri pun semakin berusaha menunjukkan keseriusannya dalam melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat, fungsi sebagai mitra masyarakat, karena memang inilah fungsi Polri, berbeda dengan fungsi pertahanan yang diemban oleh TNI. Seiring dengan berjalannya waktu, Polri pun berbenah, memperbaiki kinerja unit-unit pelayanan yang dimilikinya, seperti lalu lintas, pengaduan, keamanan sipil dan lain sebagainya.

Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai hasil yang maksimal dari fungsi ini dibutuhkan kebersamaan antara polisi dan masyarakat, sehingga satu dengan yang lainnya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Polisi tidak akan dapat menciptakan situasi yang tertib dan aman dalam suatu lingkungan masyarakat tanpa adanya kemauan dan kesadaran dari masyarakat itu sendiri, akan pentingnya suasana yang aman dan tertib.

Tugas Polisi yang mencakup tugas perlindungan, pengayoman dan pelayanan disamping tugasnya sebagai alat negara penegak hukum membuka format yang lebih luas kearah pemberdayaan masyarakat. Namun demikian dalam operasional Polmas adalah dalam lingkup wilayah yang kecil (Kelurahan atau RW) dengan tetap menitik beratkan kepada orientasi pada masyarakat yang dilayaninya (polisi cocok dengan masyarakat). Dalam penyelenggaraan tugas Polri, *community policing* akan dikenal dengan istilah Polmas (Perpolisian masyarakat).

Aspek pelayanan masyarakat adalah *domain* polisi sesuai amanat UU No. 2 tahun 2002 tentang Polri. Dalam pelaksanaan sehari-hari, implementasi standar mutu pelayanan Polri khususnya Polisi RW dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berasal dari internal organisasi maupun berasal dari eksternal (lingkungan strategik). Pada aspek internal, faktor yang mempengaruhi terdiri dari kekuatan

dan kelemahan organisasi dalam mewujudkan tujuan akhir (*goals*). Sedangkan faktor eksternal yaitu perkembangan lingkungan strategik terdiri dari peluang dan kendala.

Ditinjau dari aspek manajemen, kekuatan internal adalah hal ihwal yang berkaitan dengan sumber daya organisasi. Menurut Terry, fungsi manajemen yang paling mendasar yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Dikaitkan dengan konteks kinerja Polisi RW Polsek Kelapa Gading, pengelolaan sumber daya organisasi Polsek Kelapa Gading difungsikan untuk mencapai tujuan akhir (*goals*) yaitu terlaksananya seluruh program kerja yang disusun dalam perencanaan kegiatan (rengiat Polsek). Proses manajemen umum diberlakukan dalam kinerja Polsek Kelapa Gading sebagaimana tata urut manajemen menurut Terry yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan, serta pengawasan.

Pada aspek kekuatan internal ini kesemuanya didukung dengan adanya motivasi yang tinggi segenap jajaran Polsek Kelapa Gading. Menurut Alderfer dalam teori Motivasi ERG, dikemukakan ada 3 (tiga) kebutuhan mendasar, yaitu:

1. Kebutuhan akan eksistensi (*Existency*), berhubungan dengan urutan yang lebih rendah dari teori Maslow, dan dapat dipenuhi dengan pembayaran, tunjangan, dan kondisi kerja yang aman dan nyaman. Hal ini terwujud dengan adanya jiwa kepemimpinan yang ditunjukkan oleh Kapolsek dalam mengelola sumber daya manusia Polsek Kelapa Gading. Kepemimpinan visioner memberikan peluang yang sangat besar kepada anggota untuk berinovasi terhadap program kerja Polsek pada aspek implementasinya, misalkan pelaksanaan Polisi RW.
2. Kebutuhan akan persaudaraan (*Relationship*), dalam hal ini berhubungan dengan kebutuhan memiliki dan dapat memenuhi dengan mengadakan hubungan sosial dan keanggotaan kelompok yang memiliki wakil pekerja, supervisor, bahkan keluarga dan teman. Implementasi *relationship* ini terwujud manakala anggota melaksanakan peran dan fungsinya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh UU No.2/ 2002.

3. Kebutuhan akan pertumbuhan (*Growth*), dalam hal ini berkaitan dengan kebutuhan urutan yang lebih tinggi dari pada kebutuhan menurut Maslow (penghargaan diri dan aktualisasi) yang dapat dipenuhi melalui pencarian pengembangan personal dan karier serta melalui pekerjaan yang kreatif dan aktivitas non-kerja misalnya berorganisasi. Pemenuhan organisasi terhadap anggota akan pertumbuhan ini telah diatur secara sistematis dalam pembinaan karier anggota Polri. Kesempatan untuk berprestasi diwadahi dalam aspek *reward & punishment*.

Sedangkan kelemahan internal lebih didasarkan pada keterbatasan kemampuan sumber daya organisasi dalam mendukung terwujudnya tujuan akhir (*goals*) Polsek Kelapa Gading dalam melaksanakan peran dan fungsinya sebagai aparat negara. Hal ini sebenarnya dapat direduksi dengan komunikasi yang efektif kepada organisasi atas yang memiliki kompetensi sebagai pengambil keputusan (*decision maker*) guna melengkapi atau paling tidak menekan seminim mungkin kelemahan yang ada.

Perlunya menekan kelemahan bukan tanpa alasan, mengingat dalam konteks pelaksanaan Polisi RW sangat berkait dengan standar mutu pelayanan masyarakat. Obsesi Polisi RW mengarah kepada pelayanan prima dengan acuan ISO 9001-2008 tentang suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu/ kualitas. Penerapan ISO 9001:2008 terhadap kinerja Polisi RW Polsek Kelapa Gading menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas. Namun, bagaimanapun juga Polisi RW Polsek Kelapa Gading diharapkan menghasilkan produk dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan berkualitas baik (standar).

Aspek perkembangan lingkungan strategik adalah pengaruh lingkungan yang berdampak kepada standar mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading. Kondisi ini berupa peluang yang mendukung

dan kendala yang menghambat pelaksanaan Polisi RW. Beberapa peluang yang seharusnya dikelola dengan baik oleh Polsek Kelapa Gading harus disikapi dengan segera karena peluang tidak akan pernah muncul untuk kedua kalinya. Sedangkan kendala yang menjadi hambatan harus diselesaikan dan direduksi seminim mungkin dengan mengoptimalkan sumber daya organisasi yang ada.

Implikasi positif dari penerapan Teori ERG ini bagi institusi Polsek Kelapa Gading akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja Polri yang akuntabel baik secara vertikal (pertanggung-jawaban kepada Negara) maupun horisontal (akuntabilitas kepada masyarakat sebagai *stakeholder*). Sedangkan bagi individu Polisi RW, hal ini akan menciptakan situasi kepuasan kerja (*job satisfaction*) sehingga dapat terwujud sebuah *output* yang maksimal dan *outcome* yang optimal.

6.3. Upaya Yang Dilakukan Polsek Kelapa Gading Dalam Rangka Meningkatkan Implementasi Standar Mutu Pelayanan Masyarakat Oleh Polisi RW Polsek Kelapa Gading

Arah kebijakan Kapolri yaitu revitalisasi Polri menuju pelayanan prima agar Polri sesuai dengan apa yang diharapkan oleh warga masyarakat terkait dengan hal-hal yang segera mendapatkan tindakan kepolisian.

Terdapat 3 hal yang penting terkait dengan revitalisasi Polri menuju pelayanan prima, yaitu:

1. Penguatan institusi
2. Terobosan kreatif
3. Peningkatan integritas dan pengawasan

Dibutuhkan peningkatan integritas karena peningkatan integritas merupakan peneguhan, dedikasi, dan loyalitas seluruh personil Polri dalam menjalankan tugas pokoknya. Jadi, fungsi dan peran yang disertai dengan pengawasan melekat secara berjenjang dalam arti pangkat satu tingkat di atasnya dapat mengawasi satu tingkat di bawahnya.

Pelayanan secara proaktif, transparan, akuntabel harus dijalankan berdasarkan kaidah taat hukum, prosedur, dan tata etika sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat maupun soliditas internal Polri.

Implementasi ini bertujuan untuk mencapai sasaran revitalisasi polri yaitu mewujudkan layanan prima.

Empat hal yang perlu diperhatikan terkait dengan pembinaan ke dalam yang dilakukan rekan-rekan anggota Polri:

1. Polri yang melayani memberikan pelayanan kepolisian dengan lebih cepat, mudah, dan nyaman bagi masyarakat dengan memenuhi standard mutu pelayanan. Kepuasan masyarakat secara eksternal menjadikan polri sebagai *public service organization* secara internal adalah merupakan budaya atasan melayani bawahan dan ini merupakan budaya yang baru
2. Polri yang pro-aktif yaitu mengetahui secara dini kondisi apabila tidak segera mendapatkan respon itu akan berpotensi menimbulkan gangguan keamanan dan ketertiban serta menjalin kerjasama yang sinergis dengan memangku kepentingan untuk dapat mengatasi dengan solusi yang tepat. Salah satu yang dikedepankan dengan *community policing* sehingga tidak terlalu cepat mengambil tindakan represif
3. Polri yang transparan adalah memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat secara proporsional. Adapun dengan cara eksternal adalah dengan membuka akses informasi kepada pemangku kepentingan dan secara internal yaitu dengan bersikap terbuka bersedia menerima *complaint* dan dapat memberikan respon yang baik
4. Polri yang akuntabel yaitu bertanggung jawab pelaksanaan tugas pokok dengan selalu mengikuti kaidah hukum dan prosedur baku serta bertindak sesuai norma etika, kemudian secara eksternal yaitu melakukan penanganan perkara secara tegas.

Menyusun sebuah parameter pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman yang telah dikuantifikasikan. Parameter ini merupakan hasil kerja tim manajemen Polisi RW dimana hasil dari penilaian kinerja Polisi RW akan mempengaruhi kredibilitas Polsek Kelapa Gading dan tingkat kepuasan individu Polisi RW berkait dengan penentuan pendapatan remunerasi kinerja. Penyusunan

parameter ini sangat subyektif sehingga membutuhkan kesepakatan dari seluruh anggota tim manajemen dan hasil sosiometri antar Polisi RW.

Tugas pokok dan fungsi Polisi RW adalah membangun interaksi sosial dalam konteks kedekatan hubungan antara polisi dan masyarakat. Tepatnya, kemitraan yang sejajar dan harmonis serta upaya-upaya untuk menyelesaikan berbagai masalah sosial yang terjadi dalam masyarakat khususnya yang berkaitan dengan keamanan dan rasa aman warga masyarakat di tingkat RW. Perwujudan kemitraan ini seharusnya dapat diukur secara kuantitatif sebagai *feedback* untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi. Kuantifikasi kualitas kemitraan ini merupakan tugas manajemen Polisi RW dalam rangka evaluasi per tahapan terhadap kinerja Polisi RW. Berdasarkan evaluasi ini, Tim Manajemen Polisi RW menentukan sasaran dan tujuan dengan berpedoman kepada Visi dan Misi Polisi RW Polsek Kelapa Gading.

Kapolsek Kelapa Gading menyusun langkah kerja atau kebijakan yang bersifat lokal (khusus Penerapan Program Polisi RW di Kelapa Gading). Langkah kerja inilah yang mendasari penyusunan Rencana Kegiatan(Rengiat) Polisi RW. Sedangkan aspek pengendalian dan pengawasan dilaksanakan oleh Tim Manajemen Polisi RW Polsek Kelapa Gading baik dalam aspek kinerja lapangan maupun administratif sebagai apresiasi kinerja individu Polisi RW dikaitkan dengan *merit system* berkait dengan penentuan remunerasi Polri.

Konsep Polisi modern direalisasikan dalam perwujudan Polisi RW Polsek Kelapa Gading yaitu sosok Polisi sipil ditandai dengan sikap yang responsif, terbuka, dan akuntabel yang harus melekat pada sikap setiap anggotanya sehingga di lingkungan Polri agar terbentuk kultur Polisi Sipil. Tampilan sosok Polisi RW harus menggambarkan ciri-ciri polisi sipil yang memiliki kultur atau budaya organisasi Polri dan mampu mengidentifikasi pranata, norma, dan nilai sosial yang berkembang dalam kehidupan sosial masyarakat Kelapa Gading yang sangat heterogen dengan mengedepankan kesejajaran dan kemitraan.

Memantapkan kultur Polisi Sipil pada Polisi RW Polsek Kelapa Gading merupakan bagian yang sangat penting dan akan berdampak langsung kepada pelayanan Polri kepada masyarakat. Aspek pelayanan merupakan bagian yang paling menonjol dan berkaitan langsung dengan kepentingan sehari-hari

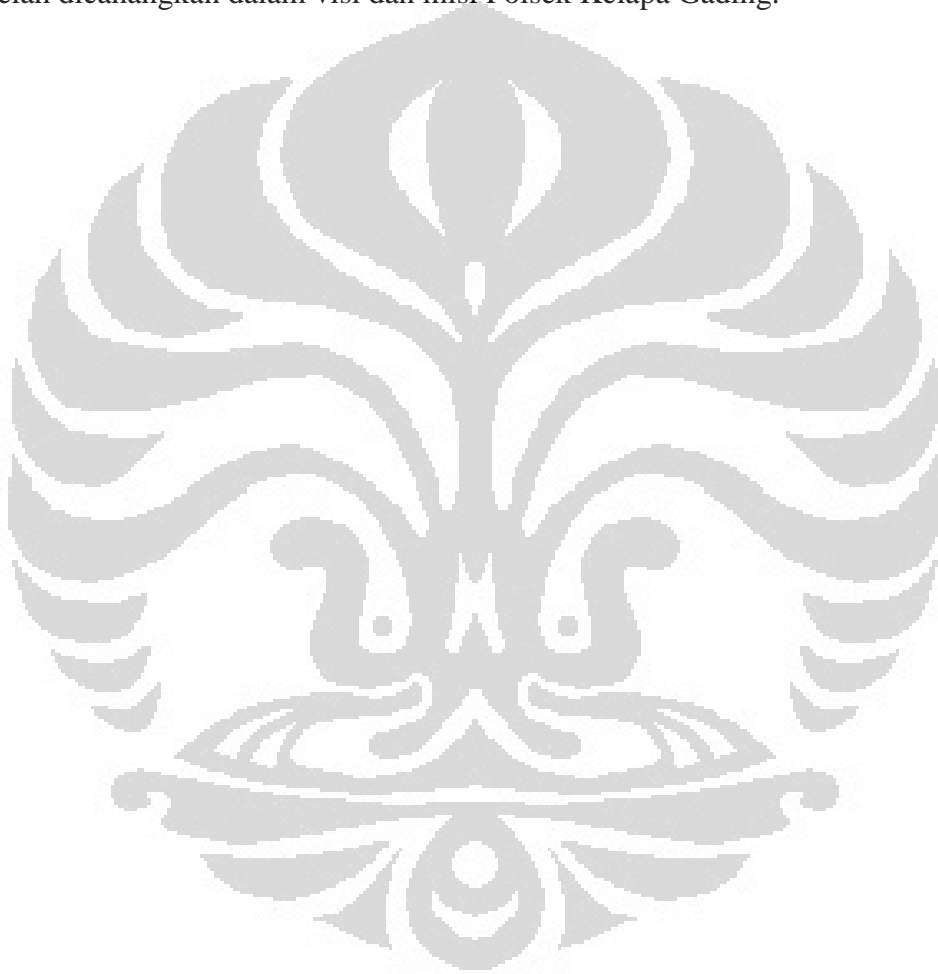
masyarakat. Karena itu, pemantapan kultur Polisi Sipil merupakan langkah penting yang harus dilakukan Polri sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna pencapaian Grand Strategi Polri. Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka perlu disusun strategi memantapkan kultur polisi sipil guna meningkatkan citra Polri dalam rangka mewujudkan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan masyarakat akan tumbuh manakala Polisi RW sebagai ujung tombak dalam pelayanan polisi masyarakat, mampu mewujudkan tugas pokoknya sebagaimana polisi modern. Tugas pokok Polri yang dimaksud adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan kamtibmas yang aman dan kondusif. Kompetensi ini merupakan peran kesatuan kewilayahan yang mempunyai tugas relatif berat dalam rangka membentuk opini publik yang positif terhadap citra Polri yang dilandasi pemahaman untuk mewujudkan figur personil Polisi RW yang bermoral, humanis, profesional serta modern.

Fungsi Tim Manajemen melaksanakan peran dan fungsinya dengan aktifitas: (1) Melaksanakan *Organization health audit* dan *environmental scanning*, dimaksudkan untuk mendeteksi potensi-potensi kerawanan dan konflik yang terjadi; (2) Menyiapkan langkah-langkah antisipasi dan terobosan-terobosan baru yang inovatif sesuai keinginan masyarakat; (3) Melaksanakan restrukturisasi, agar melaksanakan peran masing-masing untuk mendorong anggota melaksanakan *job description* secara optimal guna percepatan pencapaian target.

Karena itu, di sinilah arti penting peningkatan kualitas personil Polisi RW melalui pendidikan, pelatihan dan kejujuran bagi setiap anggota polisi. Kalau perilaku oknum Polisi RW menyakitkan hati warga masyarakat masih terjadi di tengah kehidupan publik, modernisasi polisi tidak mungkin dapat membawa manfaat bagi masyarakat. Sehingga Polisi RW sebagai polisi yang modern harus mengisyaratkan landasan moralitas tinggi dari seluruh personilnya. Moralitas tersebut harus mengiringi pemanfaatan teknologi tinggi, manajemen pelayanan prima, dan orientasi pengabdian yang terbebas dari keberpihakan kepada kepentingan apapun, kecuali kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.

Hal ini yang pada akhirnya diimplementasikan secara bijak oleh Kapolsek Kelapa Gading dalam pelaksanaan standar mutu pelayanan masyarakat Polisi RW. Menurut pendapat penulis, Kapolsek Kelapa Gading memiliki gaya kepemimpinan yang situasional dan visioner karena dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan menggunakan sumber daya organisasi yang ada, Kapolsek mampu mengelola dengan baik dalam arti pemanfaatan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan *outcome* yang telah dicanangkan dalam visi dan misi Polsek Kelapa Gading.



BAB VII

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

- a. Pelayanan masyarakat bidang kepolisian yang dilakukan oleh Polisi RW dalam rangka mengimplementasikan standar mutu pelayanan masyarakat pada dasarnya sudah cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dari *script* hasil wawancara dengan berbagai sumber informasi yang memiliki kompetensi terhadap topik penelitian ini. Ditinjau dari aspek manajemen, kinerja Polisi RW telah sesuai dengan ketentuan teoritis seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan Polisi RW. Disamping teknik berkomunikasi dalam melaksanakan peran dan fungsinya. Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW mengacu kepada ketentuan yang berlaku yaitu dari pedoman pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Menpan. Ketentuan ISO 9001-2008 merupakan acuan yang digunakan dalam pelaksanaan di lapangan oleh Polisi RW, terutama pada polisi RW yang bertugas di RW 012, yang merupakan bagian integral lingkungan tersebut, sehingga dituntut untuk mengacu pada standar yang berlaku. Jika dalam menjalankan tugas sebagai polisi RW di wilayah Polsek Kelapa Gading, setiap personel yang ada menjalankan tugasnya dengan standar yang sama, maka standar mutu pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Polisi RW sudah cukup optimal. Namun demikian, mengingat belum adanya standar pelayanan baku, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan pelayanan masyarakat perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan belum adanya parameter yang digunakan untuk mengukur standar mutu pelayanan yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan di lapangan. Perlunya pedoman dan parameter yang baku dan teruji terutama dalam menghadapi kondisi

yang di luar rutinitas biasa, yang seringkali dapat menimbulkan standar ganda.

- b. Implementasi standar mutu pelayanan masyarakat oleh Polisi RW ini sangat dipengaruhi oleh kendala atau hambatan baik yang berasal dari internal organisasi maupun eksternal. Hambatan yang berasal dari internal organisasi Polsek Kelapa Gading adalah ketidak-mampuan sumber daya organisasi (SDM, Sistem/ Metode, Sarpras, dan Anggaran) dalam mendukung kinerja organisasi mewujudkan tujuan akhir. Sedangkan hambatan dari luar (eksternal) merupakan bentuk perkembangan lingkungan strategis yang berubah setiap saat tanpa dapat diprediksi. Faktor pendukung yang mempengaruhi dalam mewujudkan tujuan akhir organisasi yang berasal dari internal adalah aspek kekuatan. Aspek ini merupakan landasan utama organisasi dalam mencapai tujuan akhir organisasi. Sedangkan aspek pendukung yang berasal dari luar disebut peluang. Kondisi ini tercipta dari *stakeholder* (pemangku kepentingan) atau jajaran terkait yang mempunyai kompetensi terhadap implementasi Polisi RW.
- c. Polsek Kelapa Gading dalam rangka meningkatkan implementasi standar mutu pelayanan masyarakat dengan cara (1) Mengoptimalkan Tim Manajemen Polisi RW dan (2) Mengoptimalkan Kemampuan Polisi RW. Dua kegiatan ini merupakan kebijakan Kapolsek Kelapa Gading. Optimalisasi Tim Manajemen Polisi RW merupakan pengejawantahan dari Penguatan institusi, Terobosan kreatif, dan Peningkatan integritas dan pengawasan dalam rangka revitalisasi Polri. Sedangkan langkah yang ditempuh diantaranya adalah membuat pedoman/ petunjuk Implementasi Polisi RW sesuai bidang/ fungsinya yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta kemampuan Polsek Kelapa Gading. Disamping itu, Tim Manajemen Polisi RW memberikan pembekalan mendalam tentang Polmas kepada Polisi RW melalui sosialisasi dan pelatihan dengan memperhatikan kearifan lokal. Polsek Kelapa Gading melakukan optimalisasi Kemampuan Polisi RW dengan cara (1) Meningkatkan

Perencanaan; (2) Pengorganisasian/ Kelembagaan; dan (3) Pelaksanaan Kegiatan; serta Meningkatkan Pengawasan dan Pengendalian. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung kinerja Polisi RW yaitu (1) Polri yang memberikan pelayanan kepolisian dengan lebih cepat, mudah, dan nyaman bagi masyarakat dengan memenuhi standard mutu pelayanan; (2) Polri yang pro-aktif yaitu mengetahui secara dini kondisi apabila tidak segera mendapatkan respon itu akan berpotensi menimbulkan gangguan keamanan dan ketertiban; (3) Polri yang transparan adalah memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat secara proporsional; dan (4) Polri yang akuntabel yaitu bertanggung jawab pelaksanaan tugas pokok. Konsep Polisi RW pada dasarnya adalah pengejawantahan peran dan fungsi polisi yang modern dalam melayani masyarakat pada aspek pelayanan kepolisian.

7.2. Saran/ Rekomendasi

- a. Menyusun Buku Pedoman Pelaksanaan Tugas di Lapangan (Budomlak) Polisi RW sebagai parameter untuk mengukur mutu pelayanan yang diberikan oleh Polisi RW dengan mengacu kepada ISO 9001-2008 tentang standar mutu pelayanan.
- b. Menyikapi kendala yang menghambat perwujudan standar mutu pelayanan baik yang berasal dari internal organisasi maupun eksternal berdasarkan skala prioritas dan kemampuan sumber daya organisasi.
- c. Mengimplementasikan sistem *reward & punishment* secara obyektif dan konsisten sebagai wahana pengawasan dan kontrol pelaksanaan Polisi RW.
- d. Menjadikan Polsek Kelapa Gading sebagai pilot project untuk pelaksanaan standarisasi ISO bagi pelayanan Polri terutama kinerja Polisi RW dalam pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat, dimana keberhasilan yang dicapai dapat direplikasikan di jajaran Polri lainnya. Dengan demikian diharapkan dapat mendukung pencapaian program *quick-wins* sebagai bagian dari *grand strategy* Polri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Bacaan:

- Abdulsyani. 1987. *Manajemen dan Organisasi*, Jakarta : Bina Aksara.
- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Gramedia
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta : Granit.
- Asnawi, Sahlan, 1996, *Teori Motivasi (Dalam pendekatan Psikologi Industri dan Organisasi)*, Jakarta, Studia Press.
- Brady, Michael K., dan Christopher J. Robertson, "Some Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol 65, 2001.
- Creswell, John W., 2002, *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*, Terjemahan Bahasa Indonesia, Jakarta, KIK Pres.
- Dess dan Lumpkin, 2003, *Strategic Management*, international edition, New York, MCGraw-Hill Irwin
- Dabholkar, P., A., Dayle I., T., dan Joseph O. Rentz, "A Measure of Service Quality fir Retail Stores: Scale development and Validation," *Journal of Academy of Marketing Science*, 1996
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung, CV. Pustaka Setia.
- Djamin, Awaloedin, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Sespim Polri.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality, and Satisfaction*, cet.2, Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1987, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi ke 8, Jakarta, Bina Rupa Aksara.
- HAS Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini, 1992, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, RajaGrafindo Persada.
- Kelana, Momo, 2002, *Memahami Undang-Undang Kepolisian*. Cet. 5. Jakarta, PTIK–Press.

- Koentjaraningrat, 1986, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia.
- Komaruddin, 1997, *Analisa Organisasi Manajemen*, Edisi 2, Jakarta, Rajawali
-, 1981. *Management Organisasi*, Bandung : Tarsito.
- Kunarto (penyunting), 2004, *Perilaku Organisasi Polri*, Jakarta, Cipta Manunggal.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1993. *Marketing : an introduction*, second Ed, New Jersey, Prentice-Hall.
- Kotler, Philip.1994.*Marketing Management : analisis, planning, implementation, and control*, 2 ed, New Jersey, Prentice-Hall.
- Lovelock, Christopher H.1984.*Services Marketing : text, cases, and reading*, New Jersey, Prentice-Hall.
- Maclaran, P., dan Pauric McGowan, *Managing Service Quality for Competitive Advantage in Small Engineering Firm*, International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, Vol. 5, 1999.
- Manullang, 2003, *Manajemen Personalia*, Cetakan ke V, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- M.B. Miles & A.M. Hubberman, 1984, *Qualitative data analysis: A sourcebook of new method*, Beverlyhills, CA, Sage.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml dan Leonard I. Berry, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 58, 1994.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2004, *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Rangkuty, Freddy, 2009, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus*, Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk menghadapi Abad 21, Cet. Ke 16, Jakarta, IkrarMandiriabadi
- Robbins, Stephen P., 1991, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*, New York, Prentice-Hall.
-, 2003, *Perilaku Organisasi*, Jakarta, PT Indeks.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, cet.4, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, 2004, *Organizational Behavior*, sixth edition, New York, MCGraw-Hill

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : teori, kebijakan, dan implementasi*, cet.2, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Starch, Daniel, 1983, *How to Develop Your Executive Ability*, New York, Harpel dan Brother Publisher.

Waldo, Dwight, 1961 *Pengantar Studi Public Administration*, diterjemahkan oleh Admoedarmo, Jakarta, Djajasakti.

Whisenand, Paul M., Ferguson, R. Fred, 1978, *The Managing of Police Organizations*, New Jersey, Prentice Hall Inc.

Zulian, Yamit, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta, Ekonisa.

Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. 2003. *Service Marketing : interrating customer focus across the firm*, New York : MCGraw-Hill.

Peraturan Perundang-undangan:

UU No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara republik Indonesia

UU No. 8 tahun 1981 tentang KUHAP

Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian, Perijinan di Bidang Usaha.

Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Skep Kapolri No. Pol: Skep/737/X/2005 tentang Kebijakan dan Strategi Perpolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri sebagai dasar pelaksanaan Polmas

Skep Kapolri No. Pol.: Skep/360/VI/2005 tentang Grand Strategi Polri 2005-2025.

Peraturan Kapolri (Perkap) No. 7 Tahun 2008 tentang Pedoman Dasar Strategi dan Implementasi Pemolisian Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Tugas Polri

Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Edaran Menkowasbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowasbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.

Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Surat Edaran Depdagri No. 100/757/OTDA tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, pada tahun 2002.

Jurnal :

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L.1988. "Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing ; spring 1988 ; 64, 1 ; ABI/INFORM Global pg. 12.*

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L.1986. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing (pre-1986) ; Fall 1985 ; 49, 000004 ; ABI/INFORM Global pg. 41.*

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L.1991. "Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing ; winter 1991 ; 67, 4 ; ABI/INFORM Global pg. 420.*

Webpage:

Admin, Arti & Manfaat ISO 9001 (System Manajemen Mutu) dalam <http://forum.detik.com/arti-manfaat-iso-9001-system-manajemen-mutu-t72507.html>

Admin, Arti Dan Manfaat ISO 9001:2008, dalam <http://consultantiso.blogspot.com/2009/02/5-lima-langkah-mudah-menerapkan-iso.html>

Admin, Berkunjung ke RW 12, Pegangsaan Timur, Kelapa Gading, Peraih Sertifikat ISO, dalam <http://bataviase.co.id/node/282925>

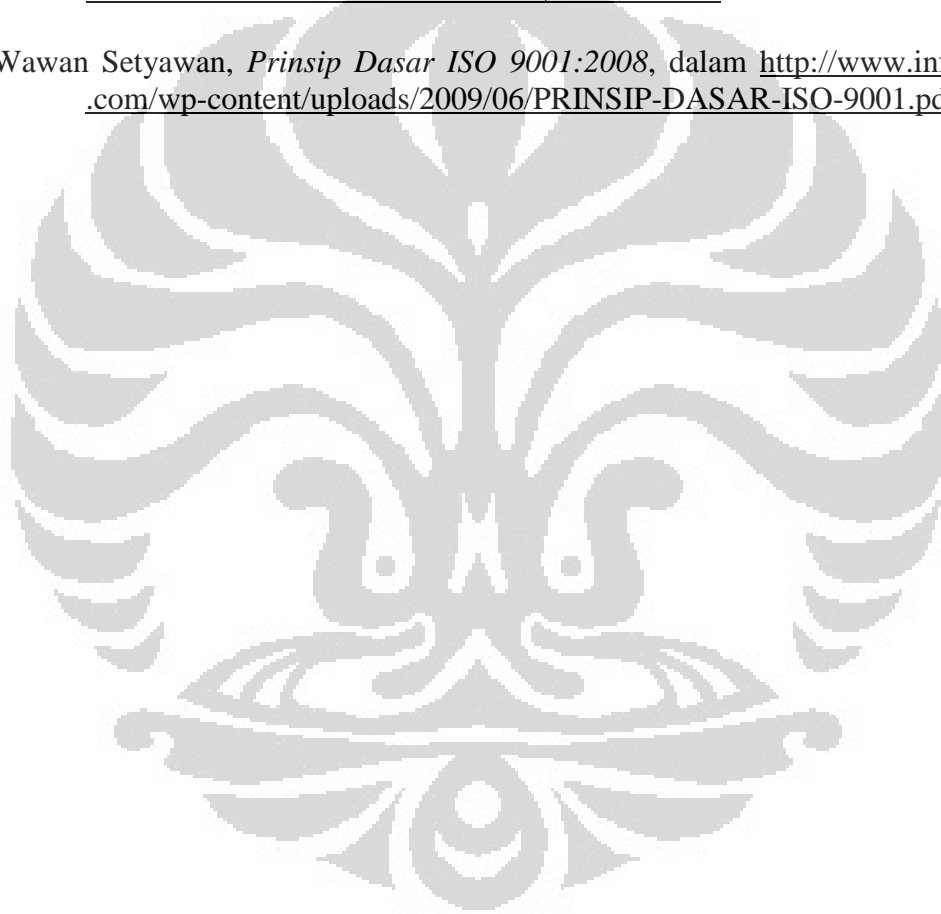
Admin, Konsep Dasar Pelayanan Prima, dalam <http://id.shvoong.com/business-management/entrepreneurship/1990888-konsep-dasar-pelayanan-prima/>

Admin, Pengendalian atau Kontrol Sosial, dalam <http://organisasi.org/jenis-macam-pengendalian-sosial-dan-pengertian-pengendalian-sosial-pengetahuan-sosiologi>

Admin, Perihal ISO 9001-2008, dalam <http://www.scribd.com/doc/11624861/ISO-9001>

Asep Purnama Bahtiar, *Kepemimpinan yang Visioner*, dalam Kolom GAGASAN Harian KORAN JAKARTA Jumat, 08 Mei 2009

Wawan Setyawan, *Prinsip Dasar ISO 9001:2008*, dalam <http://www.infometrik.com/wp-content/uploads/2009/06/PRINSIP-DASAR-ISO-9001.pdf>



DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kapolsek Kelapa Gading



Wawancara dengan Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading



Wawancara dengan Babinkamtibmas Kel.Kelapa Gading Barat



Wawancara dengan Babinkamtibmas Kel. Kelapa Gading Timur



Wawancara dengan Babinkamtibmas Kel.Pegangsaan Dua



Wawancara dengan Polisi RW Polsek Kelapa Gading



Wawancara dengan Polisi RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Wawancara dengan Polisi RW 08 Kel.Kelapa Gading Barat



Wawancara dengan Camat Kelapa Gading



Wawancara dengan Lurah Pegangsaan dua



Wawancara dengan Ketua RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Wawancara dengan Ketua RW 019 Kel.Kelapa Gading Timur



Wawancara dengan Tokoh Agama Kel.Pegangsaan Dua



Wawancara dengan Tokoh Masyarakat, LSM dan Media Lokal Kelapa Gading



Kegiatan Sambang Polisi RW ke Pos-pos Pengamanan Warga



Kegiatan Pengarahan dan Pelatihan Security Warga Oleh Polisi RW



Kegiatan Sambang Polisi RW ke Warganya



Kegiatan Sosialisasi dan Pemberian Brosur-brosur Himbauan Kamtibmas



Kegiatan Pemasangan Spanduk Himbauan Kamtibmas



Kegiatan Olahraga Bersama Dengan Warga



Kegiatan Donor Darah Bersama Warga



Kegiatan Bazar Bersama Warga



Kegiatan Sambang Polisi RW Dengan Tokoh Masyarakat dan Pengusaha



Kegiatan Silaturahmi Dengan Tokoh Agama



Kegiatan Bakti Sosial Warga



Kegiatan Sambang Polisi RW ke Sekolah-sekolah



Kantor Sekretariat RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Pos Kamling RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Kegiatan Pelayanan Warga di Kantor RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Ruang Pelayanan Administrasi Kantor RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Ruang Pelayanan Kesehatan Kantor RW 012 Kel.Pegangsaan Dua



Pelayanan Prima Kantor RW 012 Kel.Pegangsaan Dua

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH METRO JAY A
RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA



PROGRAM THANKS TO POLICE
POLRES METRO JAKARTA UTARA

OLEH

ANDAP BUDHI REVIANTO, SIK
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 66060438

JAKARTA
2011

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH METRO JAYA
RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

PROGRAM THANKS TO POLICE
POLRES METRO JAKARTA UTARA

I. Pendahuluan

1. Latar Belakang

- a. Polres Metro Jakarta Utara sebagai aparat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat di wilayah hukum Polres Metro Jakarta Utara, dalam pelaksanaan tugasnya dihadapkan pada permasalahan internal berupa keterbatasan sumber daya personel, keterbatasan materiil, peralatan, sarana dan prasarana serta dukungan anggaran maupun tantangan eksternal sebagai akibat pengaruh lingkungan strategis nasional dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara cepat, tepat dan ada pada saat dibutuhkan maka Polres Metro Jakarta Utara melakukan berbagai upaya untuk mengatasi persoalan tersebut, melalui program *Thanks To Police*.
- b. Bahwa program *Thank To Police* sejalan dengan Program Revitalisasi Polri menuju Pelayanan Prima yang telah ditetapkan dan kebijakan serta arahan Kapolda Metro Jaya, sehingga mempunyai daya ungkit yang kuat (*key leverage*) dan hasilnya bisa langsung dirasakan oleh masyarakat khususnya di wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Utara dalam waktu segera meliputi program-program unggulan yang dikedepankan oleh masing-masing Fungsi Kepolisian dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan masyarakat kepada Polri dalam waktu cepat dengan sasaran merubah pola pikir dan budaya kerja serta manajemen Polri.
- c. Fungsi Satuan Sabhara yang merupakan fungsi terdepan dengan mengedepankan tindakan prefentif, melaksanakan pelayanan prima melalui program Turjagwali. Dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui pelaksanaan Polisi Tugas Umum yaitu melakukan Patroli dilokasi rawan kriminalitas, kecepatan dan ketepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) dan memberikan pertolongan pertama kepada masyarakat yang membutuhkan melalui kegiatan patroli samapta dan penempatan pos-pos mobile serta memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menghubungi Polisi, sehingga terbangun interaksi positif antara masyarakat dengan Polisi.
- d. Fungsi Satuan Intelkam mengedepankan pelayanan prima dalam penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) secara cepat dan dibuka hingga pkl. 20.00 Wib, dengan berlandaskan asas transparan, akuntabel dan kesamaan hak serta dengan prinsip, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.
- e. Fungsi Satuan Reskrim melalui program peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam proses penyidikan tindak pidana sejak tahap penerimaan dan penilaian laporan/pengaduan, tahap penyelidikan, tahap penindakan dan pemeriksaan serta tahap penyelesaian dan penyerahan berkas perkara, dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan dan akuntabel dilaksanakan secara manual maupun dengan memanfaatkan teknologi informasi dan menempatkan anggota di lokasi-lokasi rawan Curanmor dan Curas.
- f. Fungsi Satuan Narkoba memberikan pelayan prima melalui pelayanan terhadap korban dan pelaku penyalagunaan narkotika, dengan memberikan bantuan konseling, bantuan hukum, dan pelayanan medis. Yang bertujuan agar masyarakat yang menjadi korban penyalahgunaan narkotika dapat jera dan sembuh.
- g. Fungsi Satuan Lalu Lintas dengan program unggulan penanganan kemacetan di 7 (tujuh) lokasi rawan macet, pelayanan Pos Terpadu penanganan Laka Lintas dan

pelayanan proses tilang. Tujuannya adalah agar keluhan masyarakat akan kemacetan dapat berkurang, masyarakat merasakan responsif dari petugas dalam penanganan laka lantas sehingga dapat menurunkan jumlah korban laka serta masyarakat mengetahui bagaimana proses sidang tilang.

- h. Bagian Binmas (Pembinaan Masyarakat) mencanangkan program unggulan Bin Kamtibmas dan Bin Redawan, dengan mengadakan komunikasi Polisi dengan masyarakat secara sinergis khususnya dalam hal pengamanan lingkungan dengan tujuan masyarakat aktif untuk berperan dalam pengamanan lingkungannya masing-masing. Menerapkan konsep Polisi RW sebagai wahana pendekatan antara Polri dengan masyarakat di tingkat RW dengan harapan terwujud sebuah sinergitas dalam menciptakan rasa aman di wilayah setingkat RW.
 - i. Bagian Siwas (Seksi Pengawas) yang mempunyai peran menerima komplain dari masyarakat terhadap kinerja anggota dilapangan. Program unggulan yang dicanangkan yaitu responsif terhadap pengaduan masyarakat dengan cepat menindak lanjuti pengaduan tersebut dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 - j. Fungsi Satuan Tahti mencanangkan Program Pelayanan terhadap Tahanan, dengan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kesehatan Jasmani dan rohani, yang bertujuan agar tahanan tidak melakukan perbuatan yang tidak diinginkan/ bunuh diri selama dalam sel dan setelah bebas tidak melakukan perbuatan yang melawan hukum.
 - k. Bagian Sumda dengan program unggulan transparansi rekrutmen untuk menjadi anggota Polri, yang bertujuan warga masyarakat yang memenuhi syarat dan berminat untuk menjadi calon anggota Polri mengetahui secara transparan proses rekrutmen tersebut.
 - l. Sippromam mencanangkan program unggulan dengan membuka ruang pelayanan Propam dan pengaduan masyarakat, yang bertujuan masyarakat dapat cepat memberikan komplain terhadap Institusi Polri jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polri.
2. Fakta-fakta
- a. Pelayanan Polri kepada masyarakat dirasakan masih rendah yang ditandai dengan birokrasi yang berbelit-belit, adanya biaya tambahan yang tidak semestinya, lambat dalam merespon pelaporan/ pengaduan, kurang transparan dan tidak akuntabel, sulitnya menghubungi dan atau menemui petugas Polri, diskriminatif, sikap yang kurang sopan, arogan, dan kurang peduli.
 - b. Sebagian masyarakat menilai bahwa kemampuan dan ketrampilan serta keiklasan petugas Polri dalam memberikan perlindungan dan pengayoman masyarakat masih rendah.
 - c. Sebagian masyarakat menilai bahwa kualitas penegakan hukum yang dilakukan Polri masih buruk karena lambat, berbelit-belit, tidak transparan, tidak akuntabel, tidak ada kepastian hukum dan sering adanya biaya-biaya tambahan.

3. Landasan teori

Memahami konsep layanan Polri dalam konteks Positioning - Differentiation and Branding dengan esensi sebagai berikut :

- a. Sebenarnya konteks PDS adalah inti dari pemasaran dari suatu Perusahaan, selanjutnya diadopsi guna kepentingan layanan Polri saat ini. Yang utama dan harus dilakukan dalam pencitraan Polri adalah menemukan kekhasan Polri itu sendiri sekaligus harus juga memahami tehnik pencitraan disamping menggabungkan science dan art dengan memperhatikan adanya proses digitalization, globalization, futurization dan tidak melupakan terkadang penuh dengan paradoksial.

- b. Positioning dapat diartikan adalah segala upaya untuk mendesign layanan Polri agar dapat menempati sebuah posisi dibenak masyarakat, dengan kata lain perang untuk memperebutkan sejangkal ruang dibenak masyarakat.

4 (empat) syarat membangun dan menentukan *Positioning*:

- 1) *Customer* (berdasar nilai apa yang bisa diperoleh masyarakat dari layanan Polri),
- 2) *Company* (berdasar kekuatan dan kapabilitas Polri),
- 3) *Competitor* (berdasar keunikan yang membedakan dengan pesaing),
- 4) *Change* (berdasar perubahan yang relevan dengan kondisi lingkungan strategis).

Basis/ landasan penentuan *Positioning*:

- 1) Proposisi nilai dan manfaat yang Polri dapat berikan.
- 2) Capaian yang telah dihasilkan Polri
- 3) Segmen layanan dan masyarakat pelanggan yang ditargetkan.
- 4) Atribut yang jadi keunggulan.
- 5) Originalitas dan posisi Polri dengan layanan baru di masyarakat.

Positioning berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas layanan:

- 1) *Reliability* (keterandalan dalam memberikan layanan yang terpercaya)
- 2) *Assurance* (kemampuan memberikan jaminan pelayanan yang berbudi, sopan dan ramah)
- 3) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang diidentikkan dengan sesuatu yang tampak dan dapat diamati seperti fasilitas)
- 4) *Emphaty* (sikap peduli, dapat merasakan apa yang pelanggan rasakan, penuh perhatian namun tetap tegas dalam pelayanan)
- 5) *Responsiveness* (kesediaan dan kemampuan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap terhadap keinginan pelanggan)

Cara menyusun *Positioning*:

- 1) Identifikasi target
- 2) Menentukan Frame of reframe pelanggan
- 3) Merumuskan point of differentiation (mengapa konsumen memilih Polri)
- 4) Menetapkan keunggulan kompetitif layanan (bisa dinikmati sebagai sesuatu yang beda)

Mengkomonikasikan *Positioning*:

- 1) Kreatif untuk menarik perhatian
- 2) Sederhana dan sejelas mungkin
- 3) Konsisten dan melihat kondisi
- 4) Memilih satu atau beberapa kata ampuh dibenak pelanggan
- 5) Menggunakan sejauh mungkin bahasa pelanggan

- c. *Diffrentiation* dapat diartikan adalah upaya Polri merancang seperangkat perbedaan yang bermakna (Michael Porter)

Basis Diffrentiation:

- 1) Product : penampilan dan lain-lain.
- 2) Service : kemudahan, kecepatan, empati, dll
- 3) Channel : customer service, channel coverage, dll
- 4) People : kapabilitas, skill, budaya kerja
- 5) Image : logo, identitas merk, karakter, celebrity endorser (Philip Kotler)

Syarat *diffrentiation*:

- 1) mampu mendatangkan excellent value ke pelanggan
- 2) Harus berupa keunggulan dibanding pesaing
- 3) Memiliki uniqueness, sehingga tidak gampang ditiru

- d. *Brand* dapat diartikan adalah merk tidak sekedar sebuah nama, bukan juga sekedar sebuah logo atau simbol, akan tetapi merk merupakan cerminan *value* yang akan diberikan kepada pelanggan disamping itu merk merupakan *equitas* perusahaan yang menambah *value* bagi *product* dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan (Hermawan K).
4. Tujuan
Program *Thank To police* bertujuan untuk membangun kepercayaan dan kecintaan masyarakat khususnya di Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Utara terhadap Polri (*public trust building*) dalam waktu yang ditetapkan. (mengapa program ini diperlukan?)
5. Sasaran
Mengubah pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) serta sistem manajemen Polri khususnya mencakup area perubahan dibidang pelayanan masyarakat dengan hasil yang ingin dicapai yaitu birokrasi yang mempunyai integritas dan kinerja yang tinggi serta sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

II. RENCANA KERJA/ ACTION PLAN

6. Strategi Implementasi

Untuk memberikan kemudahan dalam implementasinya, selanjutnya diberikan gambaran strategi implementasi sebagai berikut:

Pendekatan menggunakan pendekatan pragmatis (diartikan pola pikir atau cara pandang secara praktis).

Pengguna program Thank To Police adalah para pengambil keputusan diberbagai tingkat Subsatkerl Kabag/ Kasat/ Kapolsek/ Kasi, pelaksana/ anggota untuk kepentingan dasar kebijakan, acuan pelaksanaan, referensi, serta acuan supervisi dan evaluasi pelaksanaan maupun acuan fasilitasi dan monitoring pelaksanaan (siapa pengguna dan untuk apa?).

Model yang ditetapkan dengan esensi output (keluaran), outcome (hasil), benefit (manfaat) dan *impact* (dampak) positif bagi Polri, sekaligus mempunyai daya ungkit (*key leverage*) yang terkait dengan perbaikan pada produk utama (*core business*) Polri. Adapun hasil dari perubahan dalam program percepatan ini, diharapkan dapat dengan mudah terlihat dan manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, yaitu sebagai berikut:

- 1) Transparansi dalam proses Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan masyarakat meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/ pengendalian oleh masyarakat.
- 2) Efektifitas pelaksanaan pengaturan, penjagaan, dan pengawalan serta patroli terhadap berbagai kegiatan masyarakat dan pemerintahan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan dengan memperhatikan kecepatan (*quick respons time*).
- 3) Transparansi dalam pemberian SKCK maupun registrasi dan identifikasi pemohon SKCK dalam aspek birokrasi administrasi dan biaya.
- 4) Transparansi Penyidikan melalui penginformasian suatu kasus/ perkara yang ditangani dengan mekanisme Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) yang memuat informasi mengenai Penyidik/ Penyidik Pembantu yang menangani dan nomor telepon yang dapat dihubungi serta langkah-langkah penyidikan yang telah dilakukan Polri maupun kendala yang dihadapi dalam penyidikan.

Tampilan Polri yang diharapkan:

- 1) Selaku Pelindung masyarakat yang dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat sehingga terbebas dari rasa takut, bebas dari ancaman dan bahaya serta merasa tentram dan damai dengan tampilan:
 - a) Memberikan bantuan kepada masyarakat tanpa membedakan status dan perlakuan.
 - b) Tidak mengancam, menakut-nakuti atau membebani masyarakat.
 - c) Tampil terdepan dalam mengatasi permasalahan potensi dan gangguan Kamtibmas di masyarakat.
 - d) Tidak menjadi provokator dan atau pemicu suatu masalah.
 - e) Mampu memberikan rasa aman terhadap masyarakat disekelilingnya.
 - f) Mampu memberikan upaya pemecahan masalah sehubungan potensi dan gangguan Kamtibmas yang terjadi ditengah-tengah masyarakat.

- 2) Selaku Pengayom Masyarakat yang dapat memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dorongan, ajakan, pesan moral dan nasehat terhadap masyarakat sehubungan potensi dan gangguan Kamtibmas sehingga bermanfaat bagi masyarakat guna terciptanya rasa aman dan tentram dengan tampilan :
 - a) Mengutamakan tindakan bersifat pre-emptif, pencegahan, persuasif dan edukatif dengan mengedepankan tugas-tugas Polri dalam rangka penangkalan dan pencegahan potensi gangguan Kamtibmas.
 - b) Memberikan tauladan yang baik dalam kehidupan sehari-hari ditengah masyarakat.
 - c) Mengajak masyarakat untuk memiliki kesadaran dan taat hukum.
 - d) Memberikan pesan-pesan Kamtibmas.

- 3) Selaku Pelayan masyarakat yang memiliki nilai pengabdian dengan melayani masyarakat untuk memenuhi tuntutan dan harapannya yang dilakukan secara bermoral, beretika, sopan santun, ramah, profesional dan proporsional dengan tampilan:
 - a) Melayani dengan kemudahan, cepat, tepat dan efisien dengan cara simpatik, ramah, sopan dan humanis.
 - b) Tidak membebankan biaya yang tidak semestinya (pungli).
 - c) Tidak memeras ataupun menakut nakuti.
 - d) Melayani tanpa pamrih, iklas, jujur, tidak angkuh dan tidak sombong.
 - e) Melayani tanpa membedakan status maupun golongan.

- 4) Selaku Penegak hukum, melakukan tindakan hukum sebagai upaya terakhir setelah tugas penangkalan dan pencegahan tidak berhasil dengan tampilan:
 - a) Menjunjung tinggi hukum, HAM, keterbukaan dan dapat dipertanggung jawabkan.
 - b) Dilaksanakan secara konsisten dan berkeadilan serta berupaya optimal untuk mengeliminir setiap bentuk gangguan Kamtibmas.
 - c) Melakukan tindakan yang terarah dan terukur didasari prosedur yang ada.
 - d) Keterbukaan dengan memberikan informasi mengenai perkembangan hasil penyidikan terhadap perkara yang dilaporkan masyarakat.

Metodologi: Sosialisasi dan Internalisasi

Rencana Kerja

Dalam tabel program *Thank To Police* Polres Metro Jakarta Utara, maka program arahan teknis dengan keluaran berupa daftar program unggulan dan rencana kerja sebagai berikut:

- 1) Bagian Sumda (Bagian Sumber Daya)
 - a) Penjabaran Program

- (1). Rekrutmen Brigadir Polri
 - (a) Sosialisasi
 - (b) Proses Rikmin Awal dan Akhir
 - (2) Pelayanan Internal
 - (a) UKP
 - (b) Gaji berkala
 - (c) Restritusi
 - (d) Pensiunan
 - (e) KTA, KPI
 - (f) Senpi
 - (g) Penghargaan
- b) Penanggung Jawab :
- (1) Kabag Sumda
 - (2) Kasubbag Pers
- c) Indikator Keberhasilan
- (1) Rekrutmen Brigadir Polri
Menyelenggarakan rekrutmen berdasarkan pada persyaratan dan kriteria serta mekanisme dan prosedur yang ditentukan (dalam Lampiran 1 Skep Kapolri No. 445 Tahun 2008 Tentang Naskah Sementara Pedoman Penerimaan Calon Brigadir Polri), yaitu:
 - (a) Kepuasan calon peserta
 - (b) Animo yang cukup tinggi
 - (c) Sosialisasi sampai pada sasaran
 - (2) Pelayanan Internal
 - (a) Kepuasan anggota dan keluarga yang dilayani
 - (b) Selesai tepat waktu
- d) Target (jumlah +%)
- (1) Rekrutmen Brigadir Polri
 - (a) Tahun lalu (2010) yang lulus Rikmin : 150 peserta (P: 146 & W: 10)
 - (b) Target Th. 2011 adalah Th. 2010 = 156 + 10 % = 172 peserta
 - (2) Pelayanan Internal: 100 %
- e) Pencapaian Target (%) Kegiatan sedang berjalan
- f) Jangka Waktu:
Dilaksanakan mulai tanggal 07 Januari sd. 14 Januari 2011
- 2) Satuan Intelkam
- a) Penjabaran Program Bidang Pelayanan Masyarakat Bentuk Penertiban SKCK:
 - (1) Pelayanan Prima dalam waktu 1 (satu) jam dengan rincian:
 - (a) Penerimaan berkas dan penelitian administrasi: 5 menit (Surat Pengantar Lurah, Foto Copy KTP, Foto Copy KK, pas foto 4 x 6 berwarna 4 lembar)
 - (b) Pengisian formulir/ daftar pertanyaan: 15 menit
 - (c) SidikJari: 15 menit
 - (d) Proses penyelesaian: 25 menit
 - (e) Tarif sesuai PP No. 50 Th. 2010 sebesar Rp. 10.000
 - (2) Waktu pelaksanaan:
 - (a) Hari Senin sd. Jumat jam 08.00 - 20.00 Wib
 - (b) Hari Sabtu jam 08.00 - 15.00 Wib
 - b) Penanggung Jawab
 - (1) Kapolres
 - (2) Kasat Intelkam
 - (3) Kaur Bin Ops
 - c) Indikator Keberhasilan

Pelayanan cepat, masyarakat merasa puas dan tidak ada komplain.

- d) Target (Jumlah \pm %): 100%
 - e) Capaian Target %: 90%
 - f) Jangka waktu: 1 jam
- 3) Satuan Reserse Kriminal
- a) Kring Serse (keberadaan anggota sat. Reskrim di Wilayah)
 - (1) Rawan Curanmor
 - (a) Penjaringan
 - (b) Pademangan
 - (c) Koja
 - (2) Rawan Curas
 - (a) Tg. Priok
 - (b) Cilincing
 - (c) Kip. Gading
 - b) Pelayanan kepada masyarakat dengan membuat berita acara penyidikan pelapor antara lain:
 - (1) Pelayanan piket Reskrim berada di ruang Wasdik Lt. II
 - (2) Anggota yang piket menggunakan baju hitam putih berdas / batik
 - (3) Pemeriksaan pelapor \pm 15 - 20 menit
 - c) Mendatangi/ Cek TKP, terhadap seluruh laporan Polisi yang dibuat masyarakat
 - (1) Kasus Curanmor Roda-4
 - (2) Kasus pembunuhan
 - (3) Kasus perampokan/ Curas
 - d) Penilaian masyarakat terhadap penyidik/ penyidik pembantu, membuat blanko penilaian
 - (1) Ketepatan waktu
 - (2) Keramahan
 - (3) Penjelasan
 - (4) Tutar kata
 - (5) Penampilan
 - e) Transparansi dibidang penyidikan
 - (1) Membuat SP2HP
 - (2) SP2HP pertama, maksimal sudah dikirim kepada pelapor 3 (tiga) hari setelah membuat laporan Polisi di Polres
 - (3) SP2HP disampaikan kepada pelapor minimal 3 kali
 - f) Publik Komplain
 - (1) Lisan
 - (2) Tertulis
 - (3) Ruang publik komplain
 - (4) Diawasi oleh Wasdik
 - g) Pembuatan SOP (Standart Operation Procedure) untuk Sat Reskrim
 - h) Pembuatan Ruang Wasdik dan Pengadaan Personil
- 4) Satuan Reserse Narkoba
- a) Penjabaran Program
Pelayanan terhadap korban dan pelaku penyalahgunaan narkotika
 - b) Penanggung Jawab: Kasat Narkoba Resju

- c) Indikator
- (1) Membuat ruang konseling bagi korban penyalahgunaan narkoba serta membantu keluarga korban untuk rehabilitasi ke Lido atau RSKO di Cibubur.
 - (2) Memberikan bantuan penasehat hukum kepada tersangka yang diduga melakukan penyalahgunaan narkoba dengan cuma-cuma tidak dipungut biaya sesuai dengan Pasal 56 KUHP yang diancam hukuman 5 Th keatas
 - (3) Memberikan bantuan pemeriksaan medis terhadap korban penyalahgunaan narkoba sebelum dilakukan penahanan
 - (4) Melaksanakan pemusnahan barang bukti narkoba 7 (tujuh) hari setelah menerima surat ketetapan dari Pengadilan Negeri Jakarta Utara sesuai dengan pasal 91 ayat 2 UU No. 35 Th. 2009
- d) Target: 100%
- e) Pencapaian target
- (1) Membuat ruang konseling bagi korban penyalahgunaan narkoba serta membantu keluarga korban untuk rehabilitasi ke Lido atau RSKO di Cibubur: 30 %
 - (2) Memberikan bantuan penasehat hukum kepada tersangka yang diduga melakukan penyalahgunaan narkoba dengan cuma-cuma tidak dipungut biaya sesuai dengan Pasal 56 KUHP yang diancam hukuman 5 Th keatas: 100 %
 - (3) Memberikan bantuan pemeriksaan medis terhadap korban penyalahgunaan narkoba sebelum dilakukan penahanan: 100%
 - (4) Melaksanakan pemusnahan barang bukti narkoba 7 (tujuh) hari setelah menerima surat ketetapan dari Pengadilan Negeri Jakarta Utara sesuai dengan pasal 91 ayat 2 UU No. 35 Th. 2009: 100 %
- f) Jangka Waktu
- (1) Membuat ruang konseling bagi korban penyalahgunaan narkoba serta membantu keluarga korban untuk rehabilitasi ke Lido atau RSKO di Cibubur: 1 Bulan
 - (2) Memberikan bantuan penasehat hukum kepada tersangka yang diduga melakukan penyalahgunaan narkoba dengan cuma-cuma tidak dipungut biaya sesuai dengan Pasal 56 KUHP yang diancam hukuman 5 Th keatas : Setiap Kasus Narkoba yang ditangani
 - (3) Memberikan bantuan pemeriksaan medis terhadap korban penyalahgunaan narkoba sebelum dilakukan penahanan: Sesuai dengan kondisi tersangka
 - (4) Melaksanakan pemusnahan barang bukti narkoba 7 (tujuh) hari setelah menerima surat ketetapan dari Pengadilan Negeri Jakarta Utara sesuai dengan pasal 91 ayat 2 UU No. 35 Th. 2009: 7 (tujuh) hari setelah menerima surat ketetapan dari Pengadilan Negeri Jakut.
- g) Keterangan
- (1) Pelaksanaan konseling dengan mengirim ke Lido
 - (2) Memberikan bantuan hukum, berkas limpah ke PU agar tidak ada komplain
 - (3) Memberikan bantuan medis terhadap korban dengan RS rujukan yaitu RSUD Koja dan RS. Kramat Jati
 - (4) Pemusnahan barang bukti, dimusnahkan sesuai dengan surat keterangan PN Jakut
- 4) Satuan Sabhara
- a) Penjabaran Program
- (1) Pengaturan
Pengaturan arus Lalin di daerah padat dan rawan macet Latin serta rawan tindak kriminal
 - (2) Penjagaan dan Pengawasan

Penjagaan Mako, Tahanan, dan Obvit serta pengawalan terhadap orang dan barang

(3) Patroli

Dilaksanakan baik kendaraan Roda-2 maupun Roda-4 setiap waktu diprioritaskan pada jam dan daerah rawan Guankamtibmas

b)Penanggung Jawab: Kasat Sabhara

c) Indikator Keberhasilan

(1) Pengaturan

Tidak terjadi kemacetan lalu Hntas dan tindak pidana bisa berkurang serta dapatnya menangkap pelaku tindak pidana

(2) Penjagaan dan Pengawalan

Menciptakan ketertiban dan keamanan Mako, Tahanan serta keutuhan Status Quo di TKP, melaksanakan pengawalan pejabat VIP/ VVIP serta tahanan serta juga melaksanakan pengawalan terhadap dokumen dan barang dapat berjalan lan car dan aman

(3) Patroli

Patroli dilaksanakan dengan metode mobile serta sambang kepada Pam Swakarsa serta tokoh masyarakat, dengan demikian akan mendapat partisipasi positif dari masyarakat dan terciptanya rasa aman dilingkungannya, hasil dari komunikasi timbal batik dengan masyarakat dapat mempercepat petugas patroli menerima informasi sehingga dengan cepat dan tee at mendatangi TKP yang memerlukan waktu selama 15 menit tiba dilokasi, maka akan dapat memenuhi target program Quick Respon 10-15 menit.

d) Target (Jumlah%): 100%

e) Capaian Target (%): 100%

f) Jangka Waktu: 2 bulan (60 Hari)

5) Satuan Lalu Lintas

a) Penanganan kemacetan di 8 (delapan) lokasi

(1) Putaran Plumpang

(a) Penanggung Jawab: Kanit Patroli

(b) Instansi terkait : Dishub dan Sat Pol PP

(c) Indikator keberhasilan: Antrian kendaraan dari 200 meter menjadi 50 M (d) Pencapaian target: 75 %

(e) Jangka waktu: 1 Bulan

(f) Cara Bertindak:

- Menempatkan 1 anggota di halte Plumpang untuk penarikan
- Menempatkan 2 anggota disisi Timur untuk buka tutup arus Lalin
- Menempatkan 1 anggota disisi Barat untuk mengarahkan kendaraan yang lurus ke Tg. Priok
- Melaksanakan penindakan dengan tilang terhadap pelanggar lalu lintas

(2) Putaran Podomoro

(a) Penanggung Jawab: Kanit Patroli

(b) Instansi terkait: Dishub dan Sat Pol PP

(c) Indikator keberhasilan: Antrian kendaraan dari 300 meter menjadi 100 M

(d) Pencapaian target: 75 %

(e) Jangka waktu : I Bulan

(f) Cara Bertindak:

- Menempatkan 1 anggota di belokan Artha Gading untuk penarikan
- Menempatkan 2 anggota di putaran sisi Timur untuk menarik kendaraan yang mernutar dari Tg. Priok kernbali ke Tg. Priok
- Menempatkan 1 anggota di halte Astra untuk mengarahkan

- angkutan umum agar menurunkan penumpang bergeser ke Utara
- Melaksanakan penindakan dengan tilang terhadap pelanggar lalu lintas

(3) TL. Pluit Jaya

- (a) Penanggung Jawab: Kanit Lantas Penjarangan
- (b) Instansi terkait: Sat Pol PP Kecamatan Penjarangan
- (c) Indikator keberhasilan: Terwujudnya Kamseltibcar Lantas
- (d) Pencapaian target: 100 %
- (e) Jangka waktu : 1 Bulan
- (f) Cara Bertindak :
 - Pengaturan lalu lintas
 - Koordinasi dengan Instansi Terkait (Dishub, PU, sat Pol PP dan pihak swasta)
 - Permohonan setting ulang program rotasi TL
 - Melaksanakan penindakan dengan tilang terhadap pelanggar lalu lintas

(4) Jl. Gunung Sahari

- (a) Penanggung Jawab: Kasat Lantas dan Kanit Lantas Pademangan
- (b) Instansi terkait : Dishub, Sat Pol PP, Satpam, Juru Parkir dan Derek
- (c) Indikator keberhasilan: Bersih kaki lima dan parkir
- (d) Pencapaian target: 60 %
- (e) Jangka waktu: 1 Bulan
- (f) Cara Bertindak:
 - Pengaturan
 - Pengalihan arus lalu lintas
 - Penertiban PK-5
 - Penerangan
 - Penindakan dengan tilang
 - Upaya paksa derek

(5) Terminal Tg. Priok

- (a) Penanggung Jawab : Kasat Lantas dan Kanit Lantas Tg. Priok
- (b) Instansi terkait : Dishub dan Sat Pol PP
- (c) Indikator keberhasilan: Terciptanya Kamseltibcar Lantas
- (d) Pencapaian target: 75 %
- (e) Jangka waktu : 1 Bulan
- (f) Cara Bertindak:
 - Turjagwali
 - Penempatan anggota untuk pengaturan: 1 Anggota di Pintu Masuk Terminal; 1 Anggota di Pintu Keluar Terminal; 1 Anggota di TL. PTT
 - Penertiban PK-5

(6) Simpang Lima Semper

- (a) Penanggung Jawab: Kanit Lantas Koja
- (b) Instansi terkait: Dishub dan Sat Pol PP
- (c) Indikator keberhasilan: Terciptanya Kamseltibcar Lantas
- (d) Pencapaian target: 75 %
- (e) Jangka waktu: 1 Bulan
- (f) Cara Bertindak:
 - Pengaturan arus lalu lintas
 - Koordinasi dengan Sat. Pol PP untuk membersihkan PK-5
 - Melaksanakan penindakan terhadap angkutan umum yang menaik dan menurunkan penumpang tidak pada tempatnya

(7) Jl. Raya Cacing

- (a) Penanggung Jawab : Kanit Lantas Cilincing
- (b) Instansi terkait : Dishub dan Sat Pol PP
- (c) Indikator keberhasilan: Terciptanya Kamseltibcar Lantas
- (d) Pencapaian target: 75 %
- (e) Jangka waktu: 1 Bulan

- (f) Cara Bertindak:
- Memberitahukan kepada pengemudi mobil yang menambal ban/ parkir agar tidak menggunakan badanjalan
 - Memasang barrier di putaran-putaran liar/ jalan tikus
 - Penempatan anggota untuk pengaturan dan penindakan terhadap pelanggar lalu lintas
- (8) Bunderan besar KIp. Gading
- (a) Penanggung Jawab: Kanit Lantas KIp. Gading (b) Instansi terkait : Sat Pol PP dan Satpam
- (c) Indikator keberhasilan: Terciptanya Kamseltibcar Lantas
- (d) Pencapaian target: 75 %
- (e) Jangka waktu: 1 Bulan
- (f) Cara Bertindak:
- Penempatan anggota untuk pengaturan dan penjagaan
 - 1 anggota untuk pengaturan buka dan tutup kendaraan dari arah TL. Nias
 - 1 anggota untuk mengatur buka tutup kendaraan yang datang dari TL. Perintis Kemerdekaan
- b) Pelayanan Pos Terpadu penanganan laka lantas
- (1) Sasaran:
- (a) Menurunkan fasilitas laka lantas
 - (b) Memudahkan birokrasi pengurusan asuransi jasa raharja bagi korban laka
 - (c) Mempercepat proses pelayanan dan perawatan korban laka lantas di RS. Rujukan
- (2) Penanggung Jawab: Kanit Laka Lantas
- (3) Instansi terkait:
- (a) Dinas kesehatan
 - (b) Dinas PU
 - (c) Dishub
 - (d) RS. Rujukan (RSUD Koja)
 - (e) Ambulance 118
- (4) Indikator keberhasilan:
- (a) Turunnya korban laka lantas
 - (b) Korban laka lantas dalam mengurus asuransi sistem satu atap
 - (c) Korban laka lantas bisa dirawat di RS. Rujukan
- (5) Rencana Pencapaian Target: 50%
- (6) Jangka Waktu: 1 bulan
- (7) Cara bertindak
- (a) Mendatangi TKP laka lantas secara terpadu (Lantas, Ambulance dan Jasa Raharja)
 - (b) Mengirim korban laka ke RS Rujukan
 - (c) Membuat data online laka lantas
 - (d) Jasa Raharja dan RS, untuk mempermudah perawatan korban dan pengurusan Jasa Raharja
- c) Pelayanan proses tilang
- (1) Sasaran: Tidak ada komplain dari masyarakat hasil dari penindakan dengan tilang
- (2) Penanggung Jawab: Kasat Lantas dan Baur Tilang
- (3) Instansi Terkait:
- (a) Kejaksaan Negri Jakarta Utara
 - (b) Pengadilan Negri Jakarta Utara

- (4) Indikator keberhasilan:
 - (a) Penyetoran hasil penindakan langsung diserahkan pada hari itu juga
 - (b) Pengiriman berkas tilang ke PN tepat waktu sesuai tanggal sidang
 - (5) Rencana Pencapaian Target: 100%
 - (6) Jangka Waktu: 1 Bulan
 - (7) Cara bertindak
 - (a) Memberikan salam kepada masyarakat yang datang dengan senyum humanis
 - (b) Menanyakan maksud dan tujuannya
 - (c) Memberikan penjelasan kepada pelanggar yang sejelas-jelasnya tentang waktu dan tempat sidang
 - (d) Bila pelanggar tidak bisa mengikuti sidang, untuk memudahkan pencarian BB di Kejaksaan diberikan noma pengiriman berkas tilang
 - (e) Koordinasi dengan para Kanit dan Kasubnit untuk mengirimkan berkas tilang yang disidangkan pada hari itu.
 - (f) Mengirimkan berkas tilang ke PN tepat waktu untuk memberikan kepastian hukum pada pelanggar
- 6) Satuan Binmas:
- Program unggulan: Bin Kamtibmas dan Bin Redawan
- a) Program Pengendalian perkelahian remaja di Kelurahan Kali Baru Cilincing
 - (1) Penanggung Jawab: Kasat Bimmas
 - (2) Indikator keberhasilan:
 - (a) Tidak terjadi kembali perkelahian remaja
 - (b) Bersinergi Polisi dan Masyarakat
 - (c) Warga masyarakat merasa aman berpergian di malam hari di Kali Baru
 - (d) Para orang tua memahami peran dan tanggung jawabnya terhadap anak
 - (e) Pengurus RT/ RW, Tomas, Toga dapat melakukan upaya menghilangkan faktor penyebab/ potensi gangguan Kamtibmas
 - (3) Target (jumlah \pm %): Komunikasi antara Polisi dan masyarakat yang terus menerus (tidak putus dalam hal pengamanan lingkungan)
 - (4) Pencapaian Target %: 90%
 - (5) Jangka Waktu: Desember 2010 sd. Januari 2011
 - (6) Keterangan:
 - (a) Tanggal 16 Desember 2010 dialog dengan warga masyarakat, Toga, Tomas, Oekel, dan Babinsa
 - (b) Pertemuan dengan tokoh-tokoh pemuda Kali Baru tanggal 20 Desember 2010 di SMA 53 Kali Baru
 - (c) Tanggal 5 Januari 2011 tatap muka Oir. Bimmas dengan warga Kali Baru di Kantor RW 010 Kel. Kali Baru
 - b) Pembinaan dan penyuluhan di lokasi rawan gangguan Kamtibmas berdasarkan hasil Anev Mingguan gangguan Kamtibmas.
 - (1) Penanggung Jawab: Kasat Bimmas
 - (2) Indikator Keberhasilan
 - (a) Gangguan Kamtibmas di lokasi yang telah diberikan penyuluhan, warga mempunyai daya cegah dan tangkal
 - (b) Warga memahami peran dan tanggung jawabnya untuk menciptakan situasi Kamtibmas yang kondusif di kediaman dan

- lingkungannya
- (c) Masalah sosial yang ada dapat diselesaikan dengan perangkat RT/RW, petugas Polmas, Tomas/ Toga
- (3) Target (jumlah + %)
- (a) Semua kejahatan yang berdasarkan dari informasi masyarakat dapat dicegah
- (b) Sebagian besar masyarakat aktif untuk berperan dalam pengamanan lingkungan melalui program Polmas
- (4) Jangka Waktu: Desember 2010 sd. Januari 2011
- (5) Keterangan:
Tanggal 28 Desember 2010 pemecahan masalah sosial, penolakan warga terhadap pembangunan hotel Persada di Kel. Pademangan Barat. Hadir Wakil Lurah, Ketua RT/ RW yang menolak keberadaan Hotel, Kasat Binmas
- c) Polisi Rukun Warga
- (1) Penanggung Jawab:
- (a) Kasat Binmas
- (b) Kapolsek
- (2) Indikator Keberhasilan
- (a) Terjalin interaksi sosial yang kohesif antara Polri dengan komunitas masyarakat di tingkat RW melalui kinerja lapangan Polisi RW.
- (b) Meningkatnya pemahaman masyarakat akan pentingnya situasi aman, tentram dan nyaman dalam kehidupan sosial.
- (c) Partisipasi masyarakat meningkat dalam konteks memberikan data dan informasi tentang kamtibmas di wilayah setingkat RW.
- (d) Permasalahan sosial baik yang masih berada di bawah permukaan maupun yang sedang terjadi dapat diselesaikan secara musyawarah dan sepakat.
- (e) Berfungsinya pranata, norma dan nilai sosial serta pengendalian sosial yang berlaku setempat (lokal)
- (f) Terbentuknya apresiasi masyarakat terhadap keberadaan Polisi RW adalah sebagai *Agent of Change* dan “Kamus Hukum Positif yang Berjalan”.
- (f) Taraf kehidupan sosial ekonomi masyarakat meningkat sebagai implikasi dari pelaksanaan Polisi RW dalam menciptakan rasa aman, tentram, dan nyaman.
- (3) Target (jumlah + %)
- (a) Semua data dan informasi kamtibmas di tingkat RW dapat terserap dengan validitas dan akurasi yang tinggi.
- (b) Peran serta masyarakat di tingkat RW dalam memelihara kamtibmas wilayah melalui siskam swakarsa yang bersifat local.
- (4) Jangka Waktu: tidak terbatas dan berlanjut (*sustainable*) dengan evaluasi per tahapan/ periode disesuaikan dengan kebijakan Kapolsek setempat mengacu kepada norma yang berlaku setempat (kearifan lokal).
- (5) Pengawasan dan Pengendalian: pelaksanaan wasdal dilakukan oleh Team Manajemen Polisi RW yang dibentuk oleh masing-masing Polsek Jajaran dengan Ketua Kapolsek dan Penanggung jawab lapangan adalah Kanit Binmas.
Pengkajian Sistem Buku Kontrol Kunjungan ke wilayah yang ditandatangani Ketua RW/ Toga/ Tomas/ Toda/ Cendekiawan setempat.
- (6) Keterangan:
Pelaksanaan Polisi RW dengan cara menempatkan 1 (satu) anggota Polsek pada setiap RW yang ada dengan pendekatan Interaksi Sosial.

Key person adalah Ketua RW yang selanjutnya dilakukan sosialisasi keberadaan Polisi RW bersama Ketua RW pada setiap kegiatan masyarakat (Arisan RW, RT, Ibu-Ibu Pengajian, Kerja Bhakti, Olah Raga, Siskamling, dan sebagainya).

Team Manajemen Polisi RW bertugas menganalisa dan mengevaluasi setiap langkah/ tindakan Polisi RW dalam melaksanakan tugas kewilayahan dikaitkan dengan pedoman pelaksanaan Polisi RW. Hal ini dikaitkan dengan pelaksanaan *reward & punishment* sesuai kebijakan Polsek setempat. (Pelaksanaan di Polsek Kelapa Gading berjalan sesuai Konsep Polisi RW)

7) Satuan Tahti

- a) Penjabaran Program Pelayanan terhadap Tahanan
- b) Penanggung jawab: Kasat Tahti
- c) Indikator Keberhasilan
 - (1) Pengecekan terhadap tersangka yang baru masuk
 - (2) Pencatatan/ meregistrasi administrasi tahanan
 - (3) Pengecekan ruang tahanan serta kondisi kesehatan tahanan
 - (4) Mengolahragakan tahanan
 - (5) Melakukan pembinaan rohani mental tahanan
 - (6) Bimbingan dan penyuluhan hukum/ narkoba
 - (7) Pengecekan kesehatan berkala oleh Ur. Dokkes
 - (8) Melaksanakan sholat jumat bagi para tahanan yang beragama Islam
 - (9) Melaksanakan kebaktian bagi para tahanan yang beragama Nasrani/ Kristen
 - (10) MeJayani keJuarga tahanan yang besuk/ jenguk
- d) Target (Jumlah + %):
 - (1) Tidak adanya tahanan yang meninggal dalam sel
 - (2) Tidak adanya tahanan yang gantung diri didalam sel
 - (3) Petugas jaga tahanan setiap 2 atau 3 jam mengecek tahanan
 - (4) Kebersihan di lingkungan dan ruang tahanan harus selalu bersih
- e) Pencapaian target % : Kondisi tahanan dalam kamar sehat, dan hari pelayanan jam besuk sesuai dengan aturan yang ada
- f) Jangka waktu: Ditentukan oleh penyidik yang memegang perkara

8) Sipropam

- a) Penjabaran Program
 - (1) Melakukan kegiatan supervisi bersama unsur pengawas lainnya terhadap setiap pelaksanaan tugas Jajaran Polres Metro Jakarta Utara
 - (2) Melaksanakan pembinaan personil dengan mengusulkan pemberian penghargaan (reward bagi personil anggota yang berprestasi dan berdedikasi tinggi dalam melaksanakan tugasnya)
 - (3) Menindak dengan tegas terhadap setiap penyimpangan / pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polri dan memberi hukuman (punishment sesuai ketentuan yang berlaku)
 - (4) Memberi rekomendasi rehabilitasi kepada anggota yang telah menjalani hukuman dan personil yang tidak terbukti melakukan pelanggaran disiplin
 - (5) Membuka ruang pelayanan Propam dan pengaduan masyarakat yang berdampingan dengan ruang SPKT
 - (6) Sistem absensi dengan menggunakan *Finger Print Machine*
- b) Penanggung Jawab
 - (1) Wakapolres
 - (2) Kabag Sumda
 - (3) Sipropam
 - (4) Siwas

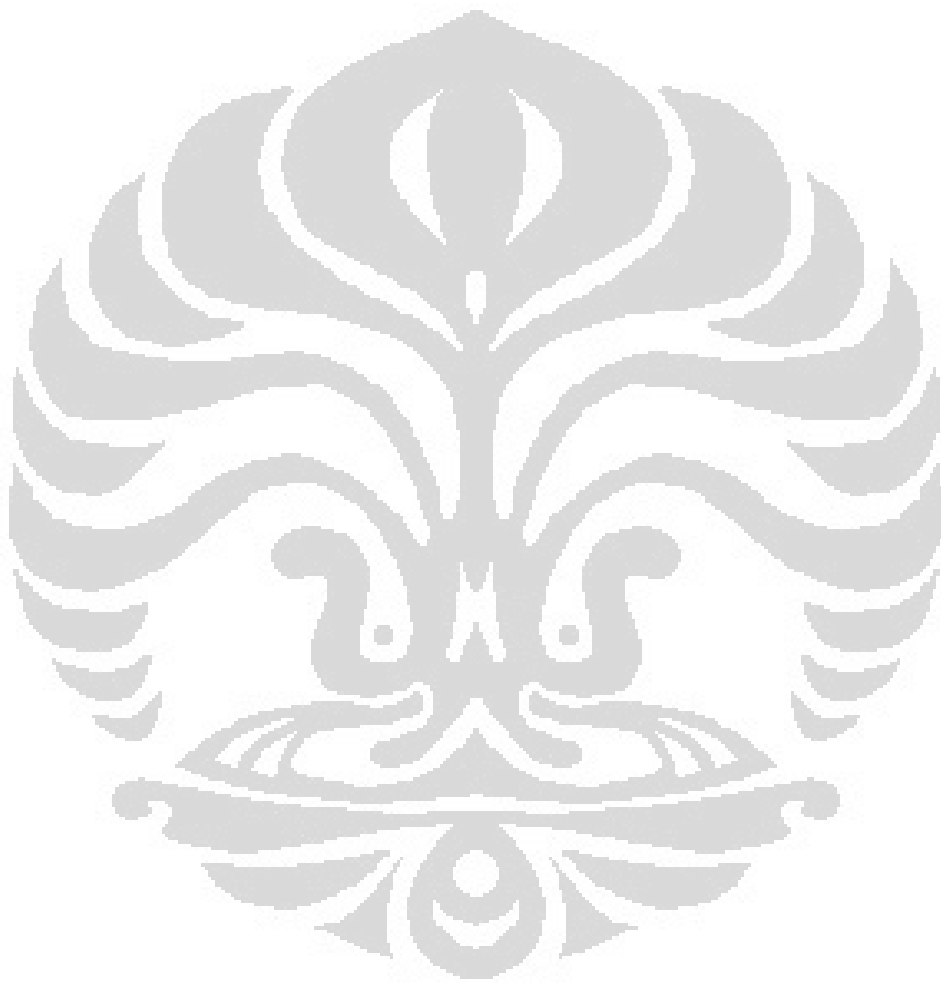
- (5) Sikum
- c) Indikator Keberhasilan
- (1) Menurunnya jumlah/ tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh anggota/ personil Polres Metro Jakarta Utara
 - (2) Terlaksananya mekanisme *reward & punishment*
- d) Target (jumlah \pm %): 100%
- e) Jangka Waktu: per periode/ tahapan evaluasi
- f) Keterangan:
Pelaksanaan Sipropam diterapkan pada seluruh kegiatan yang mengacu kepada Rengiat Polres berdasarkan kompetensi individu pelaksana (*job description*). Kegiatan lebih difokuskan pada aktifitas yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepolisian kepada masyarakat.
- 9) Siwas
- a) Penjabaran program
Menerima Surat Pengaduan Masyarakat (Dumas)
- b) Penanggung jawab: Kasiwas
- c) Indikator Keberhasilan :
- (1) Mempercepat penanganan pengaduan masyarakat (Dumas).
 - (2) Menjawab/ menyalurkan pengaduan masyarakat baik yang diterima langsung maupun dari Instansi lainnya.
 - (3) Adanya *feedback* berupa apresiasi masyarakat terhadap kinerja Polres.
- d) Target (jumlah \pm %): 100%
- e) Pencapaian target
Bahwa perkara yang dipermasalahkan/ pengaduan masyarakat telah ditangani sesuai prosedur/ ditemukan penyimpangan
- f) Jangka waktu: 1 bulan (30 hari)
- g) Keterangan
- (1) Belum ditemukan melakukan penyimpangan
 - (2) Ditemukan penyimpangan dan dilakukan sidang

III. PENUTUP

Demikian rencana kerja/ *action plan* ini dibuat, sebagai bahan masukan kepada Pimpinan Polri untuk menentukan strategi implementasi pelaksanaan program *Thanks To Police* dilingkungan Polri.

Jakarta, April 2011
KAPOLRES METRO JAKARTA UTARA

ANDAP BUDHI REVIANTO, SIK
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 66060438



RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

DATA PETUGAS POLMAS, FKPM DAN BKPM

BULAN : MARET 2011

NO.	DESA / KELURAHAN	JUMLAH				
		PETUGAS POLMAS	FKPM	ANGG. FKPM	BKPM	KET
1	2	3	4	5		7
1	KELAPA GADING BARAT	18 Anggota	18 FKPM	90 Orang	1	
	RW. 001	AIPTU SUPRIYADI				
	RW. 002	BRIGADIR ARO ST. BANUA				
	RW. 003	AIPTU HAMBALI				
	RW. 004	BRIGADIR M. NAPITUPULU				
	RW. 005	BRIPDA POSMAN SIREGAR				
	RW. 006	BRIPTU NGAJIYANA				
	RW. 007	BRIGADIR GUNAWAN				
	RW. 008	BRIPKA IDJAP				
	RW. 009	AIPDA SUPONO				
	RW. 010	AIPTU NOSIM S				
	RW. 011	BRIPKA I GEDE KARIAJA				
	RW. 012	BRIPTU DARLAN L.T				
	RW. 013	AIPTU SUPRIYANTO				
	RW. 014	AIPTU HADI SUDIBYO				
	RW. 015	AIPTU AGUS MULYONO				

	RW. 016	BRIGADIR SUNARKO				
	RW. 017	BRIPKA SUPARDI				
	RW. 018	AIPDA SUPRIHANTO				
2.	KELAPA GADING TIMUR	21 Anggota	18 FKPM	94 Orang	1	
	RW. 001	BRIGADIR SULISTIYONO				
	RW. 002	AIPTU YUNUS M				
	RW. 003	BRIPKA PONIDIYANTO				
	RW. 004	BRIPKA PRIYANTO				
	RW. 005	BRIPKA EDI SANTOSA				
	RW. 006	AIPTU KARNELIS				
	RW. 007	AIPTU YOHANES N				
	RW. 008	BRIPKA TOHARO				
	RW. 009	BRIGADIR SUPADJAR				
	RW. 010	BRIPKA AHMAD HIDAYAT				
	RW. 011	BRIGADIR ALEN TIRA				
	RW. 012	AIPDA WIDODO				
	RW. 013	BRIPKA L. SITINJAK				
	RW. 014	AIPDA TUKIRIN				
	RW. 015	AIPTU GATOT B.S				
	RW. 016	BRIPKA IIS TRISWANA				
	RW. 017	BRIPKA LERRY O.				
1	2	3	4	5	6	7
	RW. 018	BRIPDA MAULIATE				
	RW. 019	AIPTU LOSIYANTO				
	RW. 020	BRIGADIR SUBROTO				
	RW. 021	BRIGADIR KUSTOYO				

3	PEGANGSAAN DUA	25 Anggota	10 FKPM	53 Orang	1	
	RW. 001					
	RW. 002	AIPTU SUMONO				
	RW. 003	AIPTU TEGUH S				
	RW. 004	BRIPKA SUTEDJO				
	RW. 005	AIPTU BAMBANG K				
	RW. 006	BRIPKA KUSNO HADI				
	RW. 007	BRIPTU PANJI SUROSO				
	RW. 008	BRIPTU ABDURRAHMAN				
	RW. 009	BRIGADIR ENCEP S				
	RW. 010	BRIPTU ARI HARSONO				
	RW. 011	BRIPDA HARSONO				
	RW. 012	BRIPDA ROCHMANI				
	RW. 013	AIPTU SUWARTO				
	RW. 014	BRIPTU PARIS BAHTIAR				
	RW. 015	BRIPDA SURIPTO				
	RW. 016	AIPTU SUPARDJO				
	RW. 017	AIPTU EKO DARMANTO				
	RW. 018	AIPTU S. IRIYANTO				
	RW. 019	AIPTU YUWONO				
	RW. 020	AIPTU NANANG B				
	RW. 021	BRIGADIR MAHMUD A				
	RW. 022	AIPTU S I D O				
	RW. 023	BRIGADIR M. NOVI A				
	RW. 024	BRIPKA AW FADIL				
	RW. 025	AIPTU YUWONO				
		BRIPTU IWAN RIDWAN				

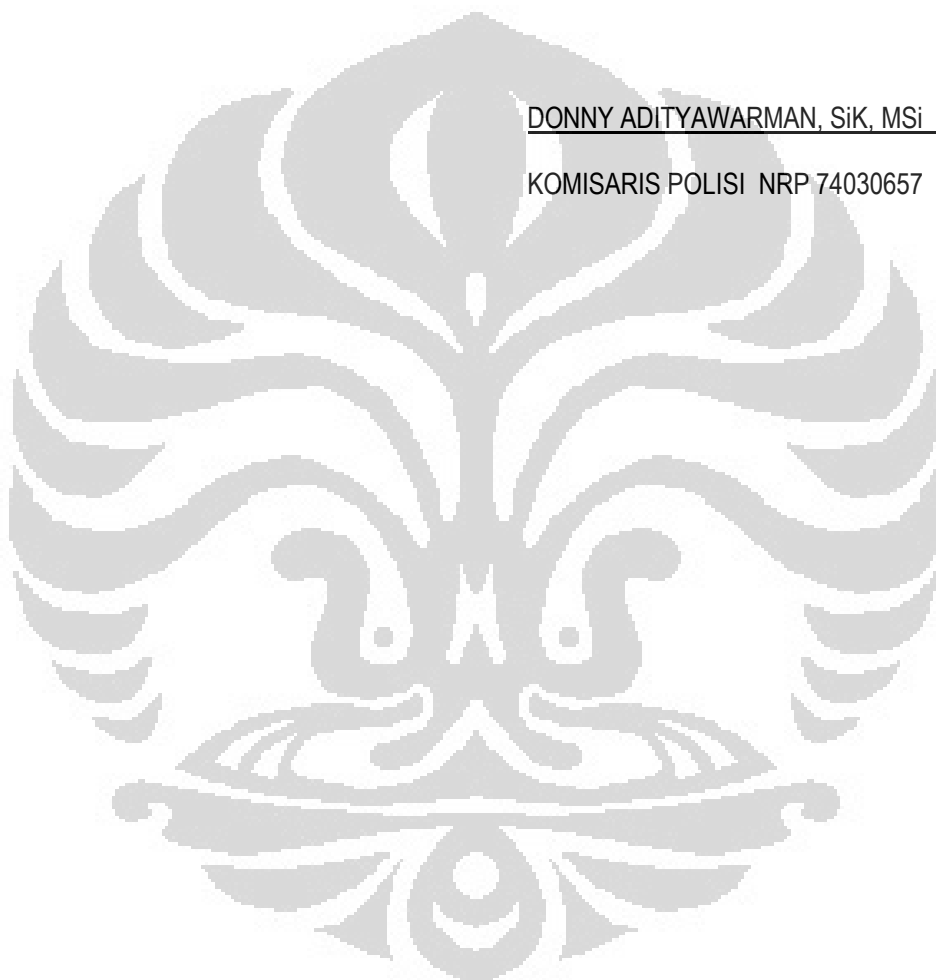
	JUMLAH	64 Anggota	46 FKPM	237 Orang	3 BKPM	
--	---------------	-------------------	----------------	------------------	---------------	--

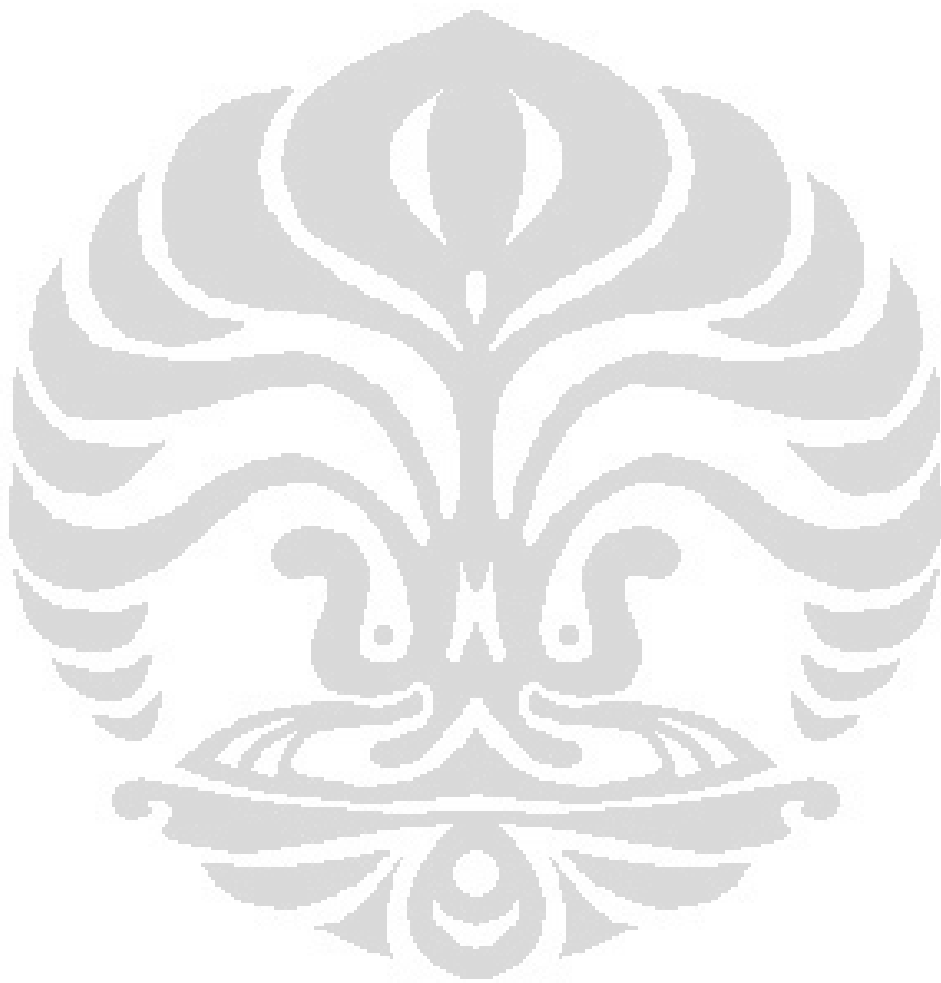
Jakarta, April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

DONNY ADITYAWARMAN, SiK, MSi .

KOMISARIS POLISI NRP 74030657





POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250.

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / I / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KUNJUNGAN TIM PENGGERAK PKK PROVINSI DKI JAKARTA DI RW.007 KEL.PEGANGSAAN DUA

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading

2. Yang Melaksanakan : AIPTU YUWONO (Binmas Pegangsaan Dua)

3. Pelaksanaan : Hari : Selasa

Tanggal : 25 Januari 2011

Waktu : 09.00 Wib - 12.30 Wib

Tempat : Kantor Sekretariat Rw.007 Kel.Pegangsaan Dua

4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Kunjungan Tim Penggerak PKK Provinsi DKI Jakarta di Kantor Sekretariat Rw.007 Kel.Pegangsaan Dua yang di hadiri oleh Ibu DKI I sebagai Ketua umum PKK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Walikota Jakarta Utara, Waka Polsek Kelapa Gading, Bapak Camat Kelapa Gading, Lurah Sekelapa Gading, Para Ketua Rw, Danramil, Pengurus PKK di wilayah Kec. Kelapa Gading dan para ibu PKK dengan jumlah keseluruhan ± 200 orang. Dalam kegiatan tersebut ibu

DKI I / Ketua Umum PKK menyampaikan Peyuluhan tetang Posyandu, Apotik Hidup, UKM (usaha Kecil Menengah) dan Rw Binaan, kegiatan tersebut berlangsung tertib aman dan lancar.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta , 25 Januari 2011

a.n. KEPALA KEPOLISIAN KELAPA GADING

BINMAS PEGANGSAAN DUA

WAKA

u.b

KANIT BINMAS

Drs. KUNTO BAGUS. S. MM

YUWONO

AJUN KOMISARIS POLISI NRP. 63050393

AIPTU NRP . 57100059

POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250 .

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / III / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KEGIATAN PROGRAM NANNIES TRAINING DI TK PENABUR INTERNATIONAL SCHOOL

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading
2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A
3. Pelaksanaan : Hari : Kamis
Tanggal : 31 Maret 2011
Waktu : 09.00 Wib - 12.00 Wib
Tempat : Aula TK.Penabur International Kelapa Gading
4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Proqram Nannies Training yang diadakan oleh TK. Penabur International School, hadir dalam kegiatan tersebut adalah Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Ka Polsub Sektor Kel.Kelapa Gading Timur dan Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 250 peserta yang terdiri dari orang tua wali murid dan baby sister (Pengasuh anak), dalam kegiatan tersebut Kunjungan Tim Penggerak PKK Provinsi DKI Jakarta di Kantor Sekretariat Rw.007 Kel.Pegangsaan Dua yang di hadiri oleh Ibu DKI I sebagai Ketua umum PKK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Walikota Jakarta Utara, Waka Polsek Kelapa Gading, Bapak Camat Kelapa Gading, Lurah Sekelapa Gading, Para Ketua Rw, Danramil, Pengurus PKK di wilayah Kec. Kelapa Gading dan para ibu PKK dengan jumlah keseluruhan ± 200 orang. Dalam kegiatan tersebut ibu DKI I / Ketua Umum PKK menyampaikan Peyuluhan tetang Posyandu, Apotik Hidup, UKM (usaha Kecil Menengah) dan Rw Binaan, kegiatan tersebut berlangsung tertib aman dan lancar.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 07 Maret 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

Drs. KUNTO BAGUS. S. MM

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

AJUN KOMISARIS POLISI NRP. 63050393

POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250.

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / IV / 2011 / Sek. Gading

Tentang

25

KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI RW.014 KEL.KELAPA GADING BARAT

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading
2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A
3. Pelaksanaan : Hari : Rabu
Tanggal : 06 April 2011
Waktu : 07.30 Wib - 10.00 Wib
Tempat : Kantor Sekretariat Rw.014 Villa Gading Indah Kel.Kelapa Gading Barat
4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Apel Anggota Satuan Pengamanan di Rw.014 Villa Gading Indah Kel.Kelapa Gading Barat, hadir dalam kegiatan tersebut adalah Waka Polsek Kelapa Gading, Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Kapolpos Sub Sektor Kelapa Gading Barat, Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, Ketua Rw.014 beserta Staf, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 50 Anggota Satuan Pengamanan, kegiatan tersebut di buka dengan apel bersama yang di pimpin oleh Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading dan di lanjutkan dengan penyampaian Pesan Kamtibmas yang di sampaikan oleh Bapak waka Polsek Kelapa Gading kepada para Anggota satuan Pengamanan di Rw.014 Villa Gading Indah agar selalu waspada dalam menjaga lingkungan, terutama terhadap tamu yang mengirimkan paket – paket yang mencurigakan karna saat ini marak kembali teror bom yang di lakukan dengan modus pengiriman paket , kegiatan tersebut di tutup dengan foto bersama ketua Rw.014 beserta para staf dan anggota Satuan Pengamanan, kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan aman.
5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 07 April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

A R W A N . A

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

**FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI RW.014 VILLA GADING INDAH KEL.KELAPA
GADING BARAT**





POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250.

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / IV / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI MAL OF INDONESIA (MOI)

KEL.KELAPA GADING BARAT

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading

2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A

3. Pelaksanaan : Hari : Sabtu
Tanggal : 09 April 2011
Waktu : 07.30 Wib - 10.00 Wib

Tempat : Lobby Mall Of Indonesia (MOI) Kel.Kelapa Gading Barat

4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Apel Anggota Satuan Pengamanan di Mall Of Indonesia Jl.Boulevard Barat Raya Kel.Kelapa Gading Barat hadir dalam kegiatan tersebut adalah Bapak Kapolsek Kelapa Gading, Bapak Waka Polsek Kelapa Gading, Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Kapolpos Sub Sektor Kelapa Gading Barat, Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, Kepala Anggota Satuan Pengamanan Mall Of Indonesia beserta staff, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 104 Anggota Satuan Pengamanan, kegiatan tersebut di buka dengan apel bersama yang di pimpin oleh Bapak Waka Polsek Kelapa Gading dan di lanjutkan dengan penyampaian Pesan Kamtibmas yang di sampaikan oleh Bapak Kapolsek Kelapa Gading kepada para Anggota satuan Pengamanan di Mall Of Indonesia agar selalu waspada dalam menjaga lingkungan, terutama terhadap pengunjung Mal yang membawa paket – paket yang mencurigakan karna saat ini marak kembali teror bom yang di lakukan dengan modus berupa paket buku , kegiatan tersebut di tutup dengan foto bersama Kepala Anggota Satuan Pengamanan Mall Of Indonesia beserta para staf dan anggota Satuan Pengamanan, kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan aman.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 09 April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

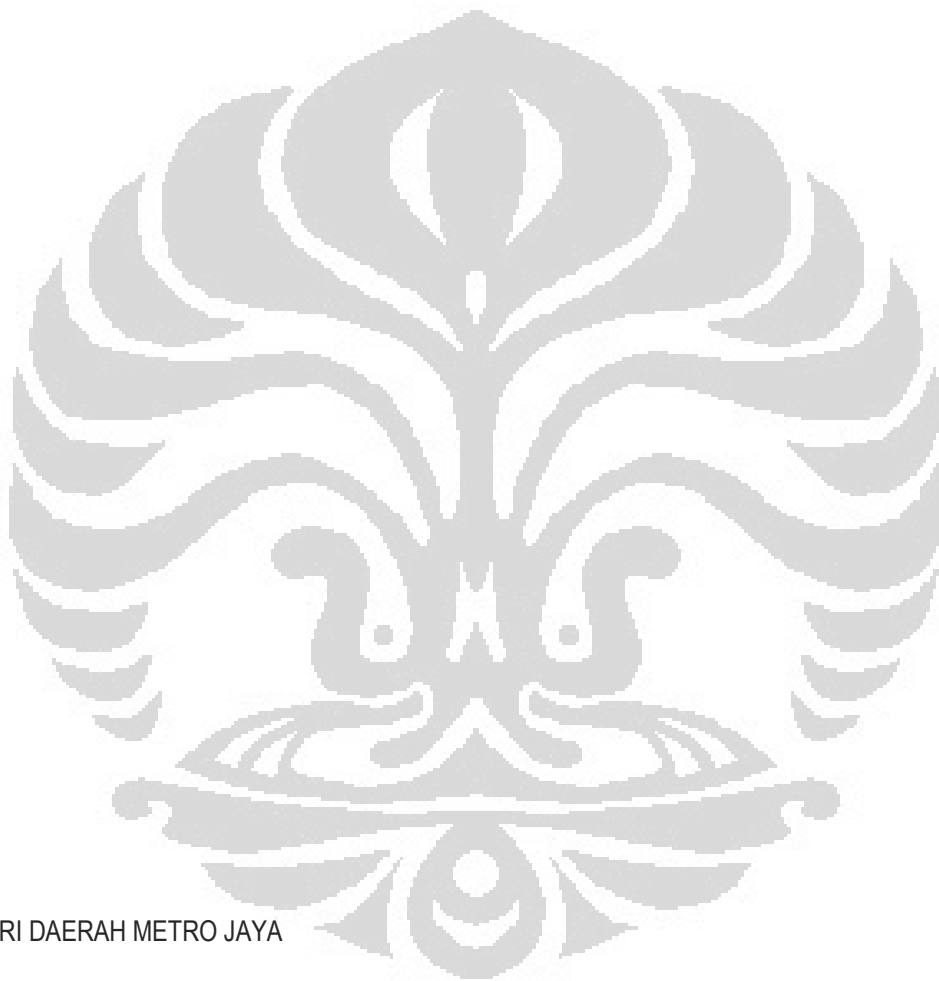
A R W A N . A

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI MALL OF INDONESIA (MOI) KEL.KELAPA GADING BARAT





POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING


Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250 .

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

32

Tentang

KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI PT. BENHIL KELAPA GADING
KEL.KELAPA GADING BARAT

- 
1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading
2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A
3. Pelaksanaan : Hari : Senin
Tanggal : 11 April 2011
Waktu : 07.30 Wib - 10.00 Wib
Tempat : Halaman Parkir PT. Benhil Kelapa Gading Kel.Kelapa Gading Barat
4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Apel Anggota Satuan Pengamanan di PT. Benhil Kelapa Gading Jl.Boulevard Barat Raya Kel.Kelapa Gading Barat hadir dalam kegiatan tersebut adalah Bapak Waka Polsek Kelapa Gading, Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Kapolpos Sub Sektor Kelapa Gading Barat, Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, Pimpinan PT. Benhil beserta staff, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 40 Anggota Satuan Pengamanan dan Petugas Parkir PT. Benhil Kelapa Gading, kegiatan tersebut di buka dengan apel bersama yang di pimpin oleh Bapak Waka Polsek Kelapa Gading dan di lanjutkan dengan penyampaian Pesan Kamtibmas kepada para Anggota satuan Pengamanan dan petugas Parkir Pt. Benhil Kelapa Gading agar selalu waspada dalam menjaga lingkungan, terutama terhadap pengunjung yang membawa paket – paket yang mencurigakan karna saat ini marak kembali teror bom yang di lakukan dengan modus berupa paket buku , selain itu juga hendaklah petugas parkir memeriksa setiap kendaraan yang keluar masuk terutama mobil – mobil box pengantar paket, kegiatan tersebut di tutup dengan foto bersama Pimpinan PT. Benhil Kelapa Gading beserta para staf dan anggota Satuan Pengamanan, kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan aman.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 11 April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

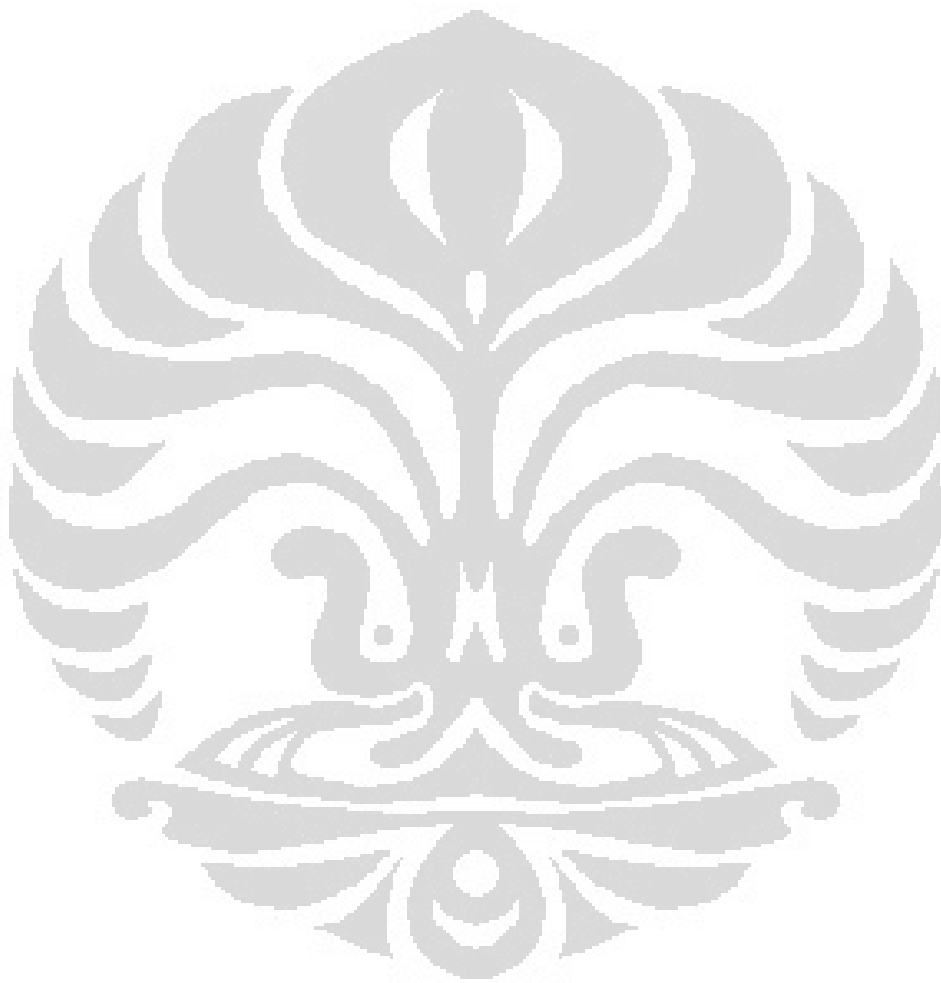
A R W A N . A

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI PT. BENHIL KELAPA GADING
KEL. KELAPA GADING BARAT





POLRI DAERAH METRO JAYA
RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA
SEKTOR KELAPA GADING
Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250.

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / IV / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KEGIATAN RAPAT KOORDINASI PENGURUS RW.006 /009 KEL.KELAPA GADING BARAT
DENGAN PANITIA PELAKSANA PEMBANGUNAN GEDUNG GEREJA TIBERIAS

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading

2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A (Kanit Binmas)

36

AIPTU AGUS M (Binmas Kelapa Gading Barat)

AIPTU YUWONO (Binmas Pegangsaan Dua)

AIPTU LOSIYANTO (Binmas Kelapa Gading Timur

3. Pelaksanaan : Hari : Rabu
Tanggal : 13 April 2011
Waktu : 20.00 Wib
Tempat : Ruang BMC Kel.Kelapa Gading Barat

4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri Rapat koordinasi pengurus Rw.006 / 009 Kel.Kelapa Gading Barat bersama Panitia Pelaksana Pembangunan gedung Gereja Tiberias, Pejabat yang hadir dalam kegiatan tersebut adalah waka Polsek Kelapa Gading, Camat Kelapa Gading, Dan Ramil Kelapa Gading, sedangkan dari pengurus Rw hadir Ketua Rw.006 / 009 , Ketua Rt.006 / 006, Ketua Rt.007 / 006, Bpk Sidik, Bpk Carel Ticoalu dan dari pihak Panitia Pembangunan Gedung Gereja Tiberias hadir Pdt. Zakaria, Bpk Parlin, Bpk Yosef, rapat tersebut diadakan untuk mencari jalan keluar tentang permasalahan Lahan yang akan di bangun Gedung Gereja Tiberias, dimana warga kuatir kalau pembangunan Gereja selesai akan banyak permasalahan yang timbul seperti kemacetan sehingga sampai kegiatan selesai belum di temukan kesepakatan dari kedua belah pihak.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 14 April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

A R W A N . A

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

FOTO KEGIATAN RAPAT KOORDINASI PENGURUS RW.006 /009 KEL.KELAPA GADING BARAT
DENGAN PANITIA PELAKSANA PEMBANGUNAN GEDUNG GEREJA TIBERIAS





POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250 .

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / IV / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI RW.011 KELAPA GADING
KEL.KELAPA GADING BARAT

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading
2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A (Kanit Binmas)
AIPTU AGUS M (Binmas Kelapa Gading Barat)
AIPTU YUWONO (Binmas Pegangsaan Dua)
AIPTU LOSIYANTO (Binmas Kelapa Gading Timur
3. Pelaksanaan : Hari : Jumat
Tanggal : 15 April 2011
Waktu : 07.30 Wib
Tempat : Kantor Sekretariat Rw.011 Kel.Kelapa Gading Barat

4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Apel Anggota Satuan Pengamanan di Rw.011 Kel.Kelapa Gading Barat, hadir dalam kegiatan tersebut adalah Waka Polsek Kelapa Gading, Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Kapolpos Sub Sektor Kelapa Gading Barat, Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, Ketua Rw.011 beserta Staf, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 50 Anggota Satuan Pengamanan, kegiatan tersebut di buka dengan sambutan dari Bapak Ketua Rw.011 Kelapa Gading Barat dan di lanjutkan dengan penyampaian Pesan Kamtibmas yang di sampaikan oleh Bapak waka Polsek Kelapa Gading kepada para Anggota satuan Pengamanan di Rw.011 agar selalu waspada dalam menjaga lingkungan, terutama terhadap tamu yang mengirinkan paket – paket yang mencurigakan karna saat ini marak kembali teror bom yang di lakukan dengan modus pengiriman paket , kegiatan tersebut di tutup dengan foto bersama ketua Rw.011 beserta para staf dan anggota Satuan Pengamanan, kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan aman.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 15 April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

A R W A N . A

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI RW.011

KEL.KELAPA GADING BARAT





POLRI DAERAH METRO JAYA

RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA

SEKTOR KELAPA GADING

Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250.

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / IV / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI SPBU 34 – 204,205, 206

KEL.KELAPA GADING BARAT

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading
2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A (Kanit Binmas)
AIPTU AGUS M (Binmas Kelapa Gading Barat)
AIPTU YUWONO (Binmas Pegangsaan Dua)
AIPTU LOSIYANTO (Binmas Kelapa Gading Timur)
3. Pelaksanaan : Hari : Sabtu
Tanggal : 16 April 2011
Waktu : 07.30 Wib
Tempat : SPBU 34 – 204, 205, 206 Kel.Kelapa Gading Barat
4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Apel Anggota Satuan Pengamanan di SPBU 34 – 204, 205, 206 Kel.Kelapa Gading Barat, hadir dalam kegiatan tersebut adalah Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, Pimpinan SPBU 34 – 204, 205, 206 beserta Staf, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 30 Anggota Satuan Pengamanan, kegiatan tersebut di buka dengan apel bersama yang di pimpin oleh Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading dan dilanjutkan dengan penyampaian Pesan Kamtibmas kepada para Anggota satuan Pengamanan di SPBU 34 – 204, 205, 206 agar selalu waspada dalam menjaga lingkungan Kerja mengingat akan di cabutnya subsidi dari pemerintah terhadap BBM untuk kendaraan pribadi, selain itu juga agar para Karyawan dan anggota Satuan Pengamanan dapat meningkatkan mutu pelayanan agar konsumen merasakan keamanan saat mengisi BBM. kegiatan tersebut di tutup dengan foto bersama Kanit Binmas dengan Pimpinan SPBU beserta para staf dan anggota Satuan Pengamanan, kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan aman.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

Jakarta, 16 April 2011

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

ARWAN . A

KOMISARIS POLISI NRP 74030657

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI SPBU 34 – 204, 205, 206
KEL.KELAPA GADING BARAT





POLRI DAERAH METRO JAYA
RESOR METROPOLITAN JAKARTA UTARA
SEKTOR KELAPA GADING
Jalan Gading Indah Raya 1, Kelapa Gading 14250.

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : B / / IV / 2011 / Sek. Gading

Tentang

KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI MAL ARTHA GADING (MAG)

KEL.KELAPA GADING BARAT

1. Dasar : Surat Perintah Kapolsek Kelapa Gading

2. Yang Melaksanakan : IPTU ARWAN. A (Kanit Binmas)

 : AIPTU AGUS M (Binmas Kelapa Gading Barat)

AIPTU YUWONO (Binmas Pegangsaan Dua)

AIPTU LOSIYANTO (Binmas Kelapa Gading Timur

3. Pelaksanaan : Hari : seni
Tanggal : 18 April 2011
Waktu : 07.30 Wib
Tempat : Lobby Mal Artha Gading Kelapa Gading Barat

4. Pelaksanaan Tugas : Benar pada hari dan tanggal tersebut diatas telah menghadiri giat Apel Anggota Satuan Pengamanan di Mal Artha Gadi (MAG) Kel.Kelapa Gading Barat, hadir dalam kegiatan tersebut adalah Waka Polsek Kelapa Gading, Kanit Binmas Polsek Kelapa Gading, Kapolpos Sub Sektor Kelapa Gading Barat, Anggota Binmas Polsek Kelapa Gading, Pimpinan Mal Artha Gading (MAG) beserta Staf, kegiatan tersebut di ikuti oleh ± 100 Anggota Satuan Pengamanan, kegiatan tersebut di buka dengan apel bersama yang di pimpin oleh Bapak Waka Polsek Kelapa Gading dan di lanjutkan dengan penyampaian Pesan Kamtibmas kepada para Anggota satuan Pengamanan di Mal Artha Gading (MAG) agar selalu waspada dalam menjaga lingkungan Mal, terutama terhadap tamu yang mengirimkan paket – paket yang mencurigakan karna saat ini marak kembali teror bom yang di lakukan dengan modus pengiriman paket , kegiatan tersebut di tutup dengan foto bersama Waka Polsek Kelapa Gading dengan Pimpinan Mal Artha Gading (MAG) beserta para staf dan anggota Satuan Pengamanan, kegiatan dapat berjalan dengan tertib dan aman.

5. Penutup : Demikian laporan ini dibuat untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan lebih lanjut.

MENGETAHUI

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR KELAPA GADING

Jakarta, 19 April 2011

Pelapor

DONNY ADITYAWARMAN, Sik, MSi

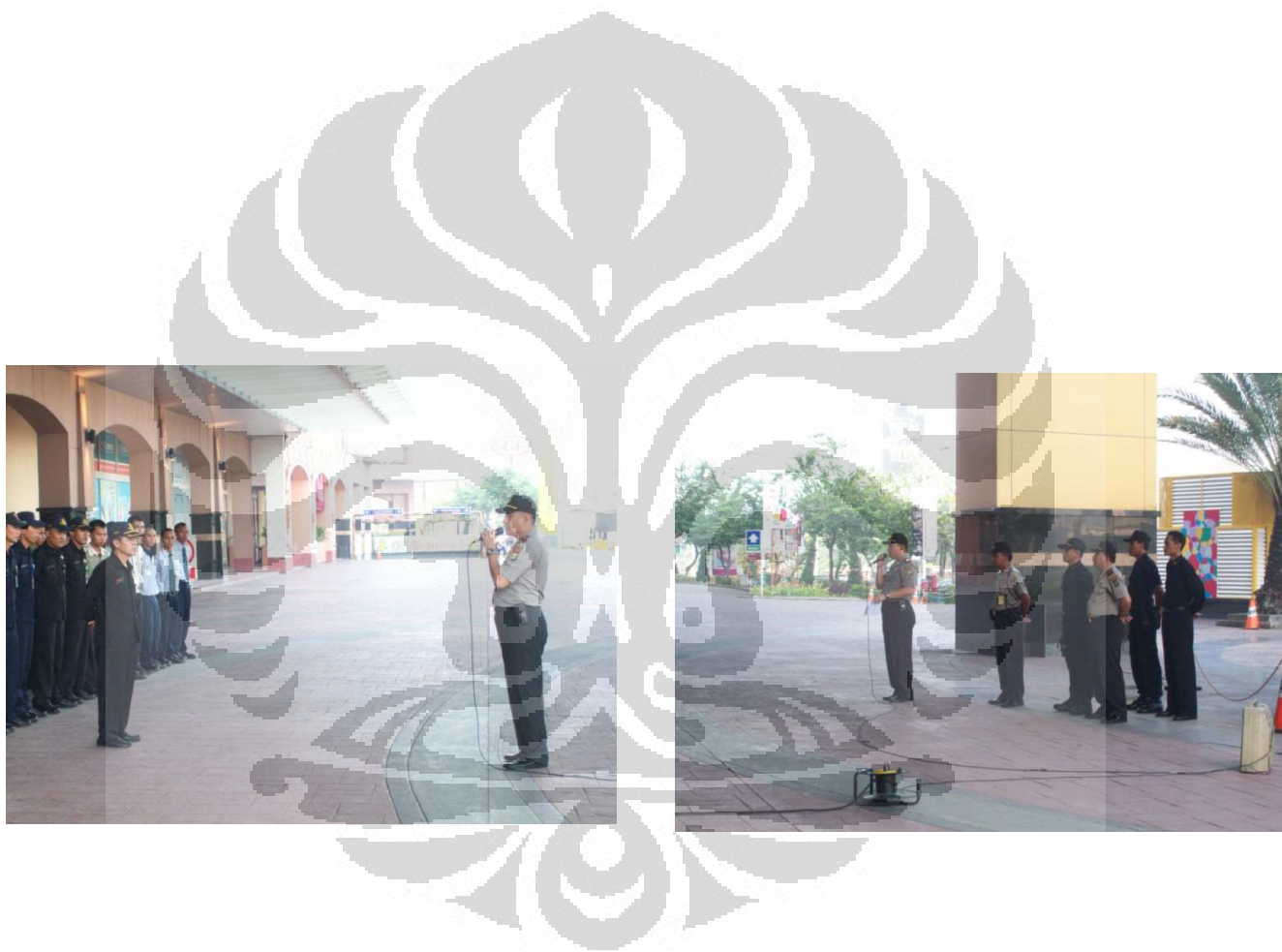
KOMISARIS POLISI NRP 74030657

A R W A N . A

INSPEKTUR POLISI I NRP. 66100292

FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI MAL ARTHA GADING (MAG)

KEL.KELAPA GADING BARAT



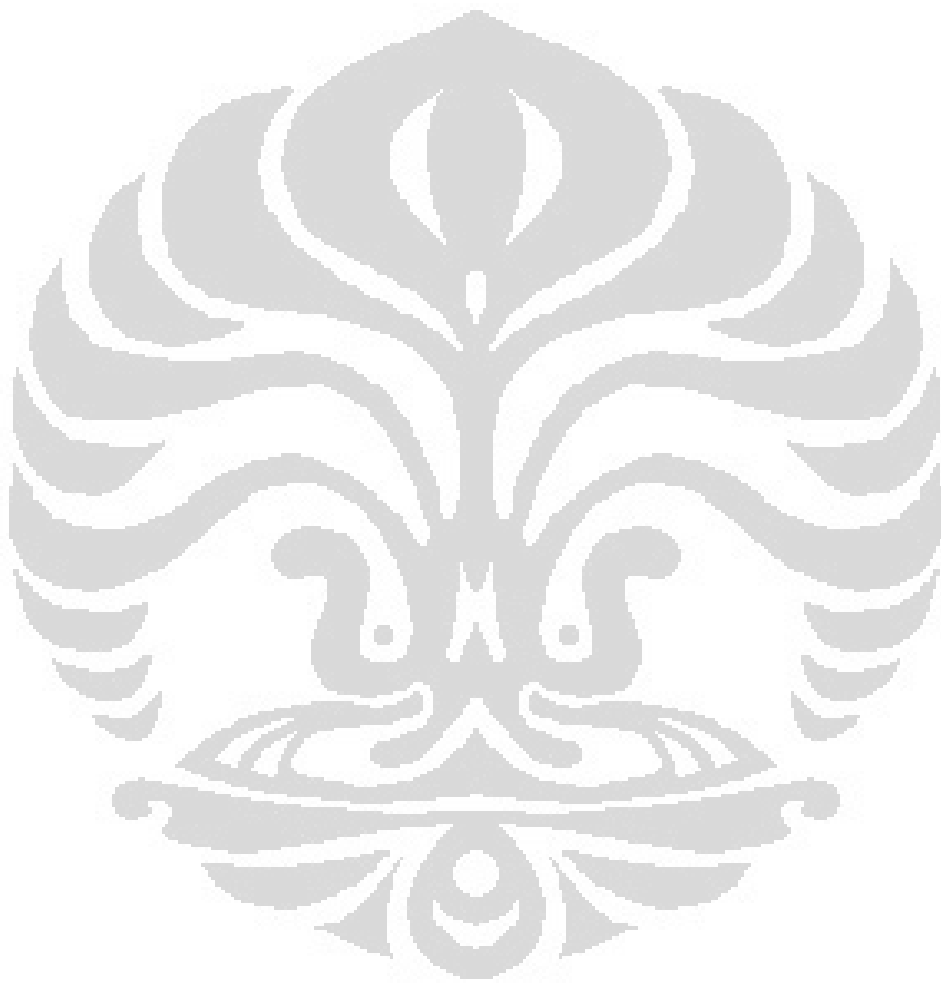


FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI RW.017
KEL.KELAPA GADING BARAT



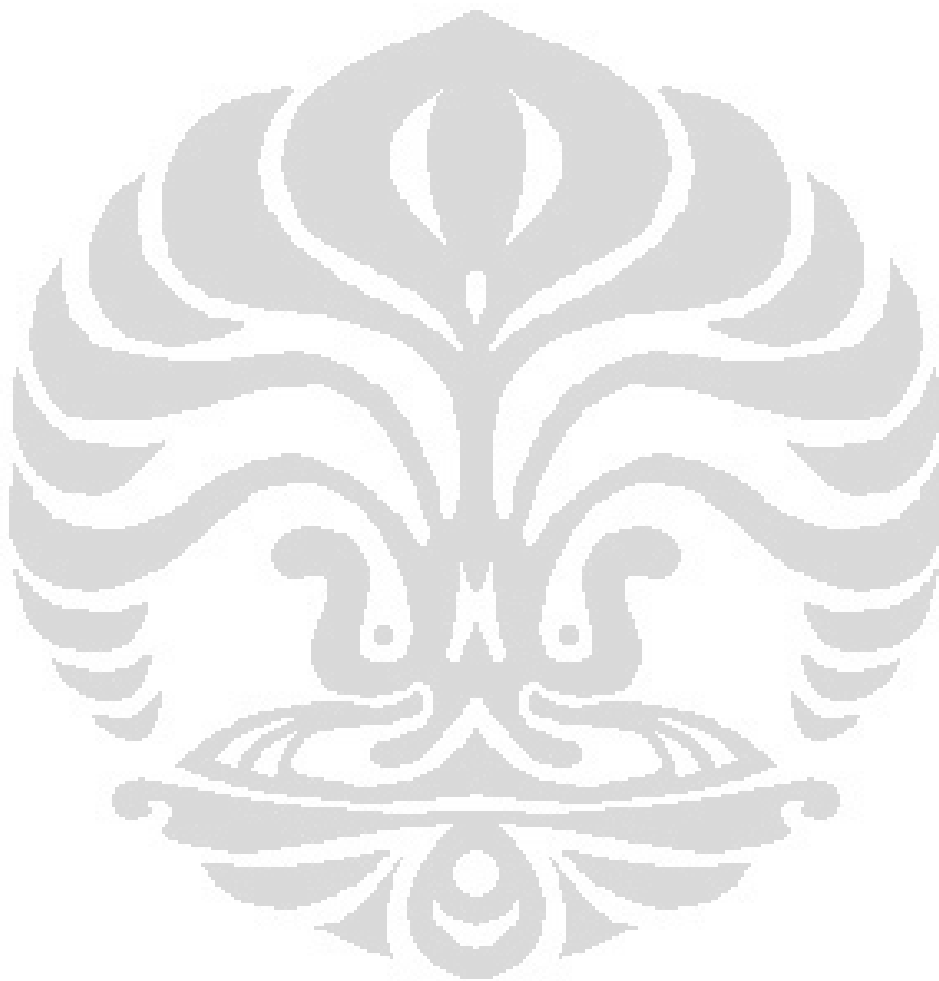


FOTO KEGIATAN APEL ANGGOTA SATUAN PENGAMANAN DI RW.012

KEL.KELAPA GADING BARAT



Lampiran Laporan Kegiatan Th. 2008

Periode 01 agustus s/d 31 Desember

No.	TANGGAL	U R A I A N	PENJELASAN
<u>2008</u>			
01	01 Agustus	Pemangkasan pohon di jalur Lilin 7	Keindahan dan Keamanan
02	02 Agustus	Rapat Koordinasi Team Bazaar 17 Agustus 2008	Pengurus RW bersama E.O persiapan Bazaar
03	04 Agustus	Rapat bersama Babinkamtibmas dan Pengurus	Bahas Gerbang I, II dan III
04		Rapat Koordinasi Team Bazaar	Persiapan Bazaar dan Upacara Bendera
05	05 Agustus	Rapat musyawarah RW bersama Babinkamtibmas	Rencana Pos Gerbang 19.00 - 22.00
06	06 Agustus	Rapat Koordinator Keamanan di Kel. Pegangsaan Dua	Pembahasan Sistim Keamanan Wilayah
07	08 Agustus	Rapat Panitia Bazaar	Pengurus dan EO Persiapan Bazaar
08	11 Agustus	Rapat Panitia Pemilihan Ketua RW-12	Menetapkan Tata Tertib Pemilihan Ketua RW-12
09	12 Agustus	Rapat di Camat Kelapa Gading	Tata Tertib Pemilihan Ketua RW-12
10		Rapat di Polres	Persiapan Pengamanan Bazaar
11	13 Agustus	Rapat dengan Kepala Dinas Pehubungan	Ijin tutup jalan Boulevard Timur untuk Bazaar

12		Rapat dengan Kapolsek	Persiapan Pengamanan Bazaar
13	15 Agustus	Rapat Panitia Pemilihan Ketua RW-12	Persiapan Pemilihan Ketua RW-12
14		Rapat Panitia Agustusan, 22.00 - 23.00	Persiapan Pasang Tenda Bazaar
15	16 Agustus	Pengawasan Pemasangan Tenda Bazaar sepanjang Jl. Boulevar Timur	Selesai dipasang
16	17 Agustus	Upacara Bendera Hari Ulang Tahun Kemerdekaan	Acara Pembukaan Bazaar oleh Walikota Jakarta Utara Bpk. Effendi Annas, Bazaar Hari ke-1
17	18 Agustus	Bazaar Hari ke-2	Acara Panggung Hiburan Penutupan Bazaar
18	25 Agustus	Rapat bersama Muspika di Walikota Jakarta Utara	Pengamanan bulan puasa dan lebaran, 19.30 - 21.00
19	30 Agustus	- Acara Pemilihan Ketua RW-12	- Calon S Bachtiar dan Soedirman - Soedirman terpilih dengan 15 suara Bachtiar mendapat 14 suara Batal 2 suara
20	01 September	Shalat tarawih hari Pertama di Musholla AR - Raudhah	
21	08 September	Pertemuan dengan Ibu Kelompok Pengajian AR-Raudhah (Ibu Alex, Eko Prasoj, Indah), Jam 09.00 - 11.00	- Program, agenda kegiatan Kelompok Pengajian - Ibu Alex melaporkan bahwa : Sejak 1 (satu) tahun yang lalu (tahun 2007), uang seragam Ibu Majelis Taqlim senilai cash Rp. 8.000.000,- (delapan juta) sudah di serah terimakan kepada Sdr. Rudi Amrizal Arief, dan menurut pengakuan yang bersangkutan bahwa uang ditarik atas perintah Soedirman,

			sementara Soedirman s/d tanggal 08 Sept'08 tidak pernah menerima uang seragam tersebut.
22	14 September	<ul style="list-style-type: none"> - Acara Bhakti Sosial Yayasan Tzu Chi di Bermis depan RS Mediros - Acara Donor Darah kerjasama PMI DKI dan GKI di Aula RW-12 	Bersama Gubernur DKI, Pangdam, Polda Metro bantuan pembangunan rumah sederhana
23	17 September	Acara Buka Puasa Bersama di RW-08 Gading Kirana	Hadir Muspika Kelapa Gading
24	19 September	Acara Buka Puasa Bersama warga muslim RW-12 di Rest. Garuda Kelapa Gading	Ramah tamah, bahas Program Kerja
25	20 September	Rapat bersama Tokoh-tokoh muslim RW-12 di Musholla	Masalah uang seragam ibu-ibu Majelis Taqlim
26	21 September	Pembagian santunan + THR kepada Anak Asuh di Aula RW-12	Bersama warga RW-12
27	26 September	Pembagian Paket Lebaran + THR kepada Staf Karyawan RW-12 di Musholla	Selesai dibagi
28	01 Oktober	Idhul Fitri hari Pertama	Open house
29	02 Oktober	Idhul Fitri hari Kedua	Open house
30	13 Oktober	Apel pagi anggauta Security	Pengawasan / Pembinaan Rutin
31	14 Oktober	Rapat dengan AIMS Consultant - Real Sertificate ISO	Persiapan Prosedur
32	17 Oktober	Rapat di Kelurahan Pegangsaan Dua	Pelaksanaan Biopori dan Penghijauan
33	01 November	Hadiri Rapat Forum Peduli Lingkungan Masyarakat Kelapa Gading bersama RW-RW se Kecamatan Kelapa Gading di KKG	Pembahasan rencana kerja
34	02 November	Rapat pembentukan Regu Cakra dan Pasopati di Aula	Bersama Pengurus dan seluruh Anggauta Satpam

35	03 November	Diterima Kadiv Humas Polri Irjen Abubakar nataprawira di Mabes Polri	Program Peduli Lingkungan di Kelapa Gading
36	04 November	Diterima Walikota Jakarta Utara	Program Peduli Lingkungan bersama RW-RW Kelapa Gading
37	09 November	Rapat Koordinasi Pengurus RW-12	Pembahasan System Security
38	11 November	Rapat di Kelurahan Pegangsaan Dua	Masalah Perijinan Rumah Kost
39	13 November	Rapat Internal persiapan penerbitan majalah RW-12	Ditetapkan nama "Serampang Dua Belas"
40		Rapat bersama Kasudin P2B Walikota Jakarta Utara, Kecamatan Kelapa Gading	Perijinan Rumah Kost, tanpa ijin akan di segel
41	23 November	Acara Fun Bike	Bersama Walikota, Muspika, Muspika di Kelapa Gading - Sunter
42		Rapat Musrenbang di Kelurahan Pegangsaan Dua	Dana PPMK
43	26 November	Rapat Internal Pengurus RW-12	Persiapan Posko Banjir RW-12
44	27 November	Pertemuan bersama warga RT-008 di RW-12	Masalah keberatan adanya Kost-kostan di wilayah RT008, akan dilanjut ke Sudin Perumahan Jakarta Utara
45	28 November	Rapat bersama AIMS Consultant	Proses persyaratan ISO 9001-2008
46	29 November	Rapat Internal Pengurus	Bahas adanya Tokoh-tokoh warga RW-12 yang melakukan "MOSI TIDAK PERCAYA" terhadap Ketua RW-12 terpilih (Soedirman)
47	30 Nov s/d 06 Des	Perjalan Dinas Jakarta - Malaysia - Beijing - Hongkong	-
48	07 Desember	Rapat Internal	Persiapan Potong Hewan Qurban
49	08 Desember	Acara Potong Hewan di Halaman Sekretariat RW-12	Langsung selesai di bagi

50		Rapat bersama warga RT008 di rumah warga	Masalah rumah Kost : - Sepakat lengkapi ijin - Patuh terhadap aturan RW tentang parkir, tata tertib dll
51	09 Desember	Rapat Internal Pengurus RW-12	Persiapan system sticker bagi kendaraan mobil yang masuk wilayah RW-12, bersama Babinsa, Babinkamtibmas dan Polisi RW
52	13 Desember	Rapat Koordinasi Pelaksanaan Pengawasan Gerbang dengan system sticker	Untuk segera dilaksanakan
53	15 Desember	Rapat calon-calon Pengurus yang akan dikukuhkan sesuai surat pengajuan ke Lurah dan Camat	Kesediaan warga untuk ditunjuk sebagai Pengurus RW-12
54	17 s/d 20 Des	Perjalanan Dinas Jakarta - Vietnam - Jakarta	
55	31 Desember	Malam Tahun Baru	Lingkar wilayah bersama Pengurus

Lampiran Laporan Kegiatan Th. 2009

Periode 01 Januari s/d 31 Desember

No.	TANGGAL	U R A I A N	PENJELASAN
<u>2009</u>			
56	02 Januari	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Masih banyak anggauta tidak disiplin
57	05 Januari	Acara makan malam bersama Pengurus di Rumah Makan Bumbu Des	Konsolidasi Pengurus
58	08 Januari	Apel pagi regu Cakra & Pasopati Pertemuan dengan Team Dokter (Dr. Ridlo)	<ul style="list-style-type: none"> - Pengarahan Tugas Anggauta - Rencana bentuk Pelayanan Klinik Gratis di RW-12
59	09 Januari	Acara Natal St. Stevanus di Aula	Natal bersama
60	10 Januari	Rapat Internal Pengurus Inti	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas Laporan warga dan Pengurus RT tentang rencana Tokoh-tokoh warga RW-12 yang akan melengserkan Ketua RW terpilih Soedriman. (nama-nama Tokoh tidak perlu di tulis) - Untuk diabaikan
61	11 Januari	Latihan Tanggap Darurat Anggauta Satpam	<ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan peragaan pencurian mobil warga RW-12 - Dalam praktek latihan mobil masih bisa lolos keluar
62	14 Januari	Siaga III Banjir	Hujan deras, air rata jalan
63	15 Januari	Liputan TV One "Live" Apa Kabar Indonesia	Langsung Live di rumah Pak Phiter di Jl. Kelapa Lilin 4, liputan

			banjir
64	16 Januari	Pertemuan Informal dengan rekan-rekan relawan banjir Pertemuan dengan Sudin PU Tata Air Jakarta Utara	- Bahas persiapan Posko Banjir RW-12 - Rencana pinjam pompa air
65	17 Januari	Pertemuan dengan rekan-rekan Team Relawan Banjir	Segera mulai pekerjaan Tutup gorong-gorong saluran air yang masuk dari Kali Betik
66	18-20 Januari	Perjalanan Dinas JKT - PDG - JKT	
67	18 Januari	Koordinasi Jarak Jauh Keamanan	Tanki Pertamina Plumpang Terbakar
68	25 Januari	Lingkar wilayah bersama Team Relawan Banjir	Periksa gorong-gorong antisipasi banjir
69	27 Januari	Koordinasi dengan Petugas Pompa Don Bosco	Protes kepada operatornya agar air yang di pompa sesuai dengan situasi RW-12
70	28 Januari	Mengkoordinir anggota kebakaran di Jl. Kelapa Lilin 2	Dengan kesigapan anggota Satpam RW-12, kebakaran rumah tidak terjadi lebih besar, langsung padam
71	01 Februari	Pertemuan dengan rekan-rekan Team Relawan Banjir	Bahas Rencana Program kerja
72	03 Februari	Apel malam Regu Cakra	Pengawasan Disiplin Anggota
73	04 Februari	Apel pagi Regu Cakra	Tegur keras anggota-anggota tidak disiplin
74	08 Februari	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan Rutin
75	10 Februari	Unit Pelayanan Kesehatan Gratis RW-12	Mulai di buka / praktek untuk umum
76	13 Februari	Rapat Internal Pengurus	Persiapan Musyawarah RW-12

77	14 Februari	Rapat Musyawarah RW-12	Program Kerja
78	17 Februari	Rapat di Walikota Jakarta Utara	Program Penanggulangan Banjir dan Lingkungan / Keamanan
79	18 Februari	Seminar sehari Puslitbang PU	Program Penanggulangan Banjir System Polder
80	19 Februari	Back Up tugas Kasat Serse Polres Metro Jakarta Utara	Pengeledakan rumah warga RT006 di duga KDRT, jam 22.00 - 24.00
81	24 Februari	Rapat Internal Pengurus	System Rolling Petugas Satpam
82	25 Februari	Pertemuan dengan Pengurus GKI	- Program Donor Darah PMI & GKI - Sepakat pasang Spanduk dan pelaksanaannya di Aula RW-12
83	28 Februari	Pertemuan dengan Team Relawan Banjir	Bahas RAB System Polder
84	01 Maret	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pembinaan Rutin
85	05 Maret	Rapat Internal Pengurus	Persiapan Tenda Pemilu
86	06 Maret	Rapat Koordinasi bersama RW-RW se Kel. Gading Barat	- Penanggulangan Banjir - Libatkan pengembang
87	07 Maret	Rapat Anggauta Tahunan Koperasi Warga Bersatu	Peningkatan Pelayanan Anggauta
88	09 Maret	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pembinaan Rutin
89	11 Maret	Rapat dengan Suku Dinas Pertamanan Kecamatan Kelapa Gading	Konsultasi Penghijauan Taman RW-12
90	12 Maret	Kunjungan Kerja ke RW02 Pegangsaan Dua	Silaturahmi bersama Kapolres metro Jakarta Utara
91	14 Maret	Senam Kebugaran di Halaman RW-12	Bersama warga, Anggauta Satpam dan Team Bapak Suprawito

92	15 Maret	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan dan Pembinaan
93	17 Maret	Rapat di Kelurahan Pegangsaan Dua	Program Perolehan Adipura
94	18 Maret	Rapat di Bina Mitra Polres Metro Jakarta Utara	Menghadap P. Haposo (AKBP) terkait larangan dan perintah Copot Spanduk RW-12 berlogo Polsek oleh Kapolsek (Kopol Lalu)
95	20 Maret	Pertemuan dengan Kapolsek, WakaPolsek dan Kapospol Pegangsaan Dua di RM Garuda	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah Spanduk berlogo Polisi yang diperintahkan copot - Pemalsuan Stiker RW-12 dianggap tidak tepat melibatkan Polisi????
96	22 Maret	Santunan Anak Asuh	Penyerahan Santunan Rutin
97	23 Maret	Pos Rinjani Jl. Kelapa Lilin Timur	Pengawasan Pembongkaran untuk langsung bangun Pos Baru
98	24 Maret	AIMS Consultant	Wawancara ISO 9001
99		Rapat Internal Pengurus	Persiapan Koordinator Program Kendali Banjir RW-12
100	26 Maret	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
101	27 Maret	Rapat di Polsek Kelapa Gading	Persiapan Apel Pamsung Pemilu
102		Rapat Panitia Pemilu	Persiapan Panitia Pemungutan Suara RW-12
103	28 Maret	Acara Baksos Lubang Biopori	Bersama Summarecon pelaksanaan Lubang Biopori di wilayah RW-12
104	30 Maret	Apel Pagi Regu Cakra	Pengawasan / Pembinaan Rutin
105	05 April	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin

106	06 April	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
107	07 April	Apel Pamsung Pemilu	Bersama Polsek dan Satpam di Mall Kelapa Gading
108		Pertemuan dengan Puskesmas Pegangsaan Dua - B	Bersama Ibu Agustina rencana kerjasama pelayanan
109	08 April	Pelaksanaan Pemasangan Tenda Pemilu	Selesai terpasang jam 23.00
110		Kunjungan Bpk. Walikota Jakarta Utara, Kapolres, Dandim, Camat dan Lurah	Inspeksi mendadak ke RW-12
111	09 April	Pemilu Legislatif	- Ditinjau langsung oleh Mendagri Kapolri, Gubernur DKI, Walikota, Kapolres, Ketua Pemilihan Umum - Pelaksanaan di 13 TPS aman tertib selesai jam 20.00
112	10 April	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
113	11 April	Pertemuan dengan Kapolsek Baru & Lama	Makan sinag bersama di RM Garuda dan perkenalan Kapolsek P. Marudut
114	12 April	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
115	13 April	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
116		AIMS Consultant	Konsultasi di Kantor RW
117	15 April	Rapat di Kelurahan Pegangsaan Dua	Persiapan Petugas Jumantik RW-12
118		Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
119	16 April	Bersama Kapolsek P. Marudut	Survey rumah kontrak di Kelapa Lilin 4
120	17 April	Pelaksanaan Petugas Jumantik RW-12	Pengawasan Petugas Jumantik bersama Lurah, Sudin Kesehatan

			Jakarta Utara
121		Pemilihan Ketua RT010	Ketua terpilih Ibu Chitra
122	19 April	Pertemuan dengan Panitia Pemilihan Ketua RT031	- Persiapan Pemilihan rencana tgl 24 April 2009 - Bakal Calon 2 orang
123	22 April	Pemilihan Ketua RT006	Ketua terpilih Bpk. Anton
124	24 April	Pemilihan Ketua RT003	Ketua terpilih Bpk. San Bin
125		Pemilihan Ketua RT031	Ketua terpilih Bpk. Jimmy
126	26 April	Pemilihan Ketua RT012	Ketua terpilih Bpk. Andi
127	29 April	Pengawasan Pengangkatan Lumpur	Kali LiLin Raya mulai pekerjaan angkat lumpurnya melalui tenaga orang
128	03 Mei	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
129		Pengawasan Pengangkatan Lumpur	Bersama Team Relawan Check pekerjaan angkat lumpur Kali Lilin Raya
130		Rapat di Kel. Pegangsaan Dua	Persiapan Pemilu Presiden
131	07 Mei	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
132	08 Mei	AIMS Consultan	Wawancara ISO 9001
133		Pemilihan Ketua RT007	Dead Lock masalah Laporan Keuangan, di undur s/d 2 minggu
134	09 Mei	Apel Pagi Regu Cakra & Pasopati	Lari pagi bersama anggauta

135	10 Mei	Pemilihan Ketua RT030	Ketua terpilih Bpk. Yohanes Wong
136	16 Mei	Rapat Pengurus Koperasi Warga Bersatu	Persiapan Pemilihan Ketua KWB
137	18 Mei	Apel Pagi Regu Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
138		Rapat Internal Pengurus	Bersama Team Program Kendali Banjir pembahasan persiapan pelaksanaan
139	19 Mei	Rapat bersama Suku Dinas PU Tata Air Jakarta Utara	Kerjasama angkat & buang Lumpur Kali Lilin Raya
140	20 Mei	Pelaksanaan pekerjaan pengangkatan lumpur Kali Lilin Raya	Menggunakan Exavater dan DuupTruck angkat Lumpur langsung di buang
141		Pertemuan Pengurus dengan Team Program Kendali Banjir (PKB) di Rest. Pandan Café KKG	Persiapan pelaksanaan, susun Pengurus PKB
142	21 Mei	Apel Pagi Regu Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
143	22 Mei	Pemilihan Ketua RT007	Ketua terpilih Bpk. Siahaan
144		Apel di Polsek	Apel Pokdar
145	23 Mei	Rapat Team PKB di Aula	Koordinator PKB ditunjuk a/n Soedirman
146	25 Mei	Rapat di Walikota Jakarta Utara	Persiapan pembongkaran portal-portal
147	29 Mei	Rapat Musyawarah RW-12 di Aula	Persiapan PKB, Rencana 2 minggu lagi rapat
148	30 Mei	Rapat Pemilihan Ketua Koperasi Warga Bersatu	Ketua terpilih a/n Soedirman secara aklamasi
149	31 Mei	Pemilihan Ketua RT018	Ketua terpilih Bpk Indra

150	06 Juni	Pertemuan dengan Karang Taruna	Program Kerja Kartu AS
151		Temu warga RT009	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
152	07 Juni	Temu warga RT008 Temu warga RT023	Sosialisasi PKB, warga sepakat Sosialisasi PKB, warga sepakat
153	08 Juni	Ke Kecamatan Kelapa Gading	Pawai Keliling Piala Adipura
154	09 Juni	Rapat dengan Kacab Jamsostek Tg. Priok	Rencana Program Jamsostek Staf dan Karyawan
155		Temu warga RT002	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
156	10 Juni	Temu warga RT019	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
157		Temu warga RT011	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
158		Temu warga RT025	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
159	11 Juni	Temu warga RT026	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
160	12 Juni	Temu warga RT010	Sosialisasi PKB, warga Sepakat Catt : Bachtiar (warga) masih belum menerima
161		Temu warga RT012, 013, 014	Sosialisasi PKB, warga Sepakat
162	13 Juni	Pekerjaan PKB	Pengawasan Pekerjaan Pintu Air Pos Giro
163	14 Juni	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
164		Temu warga RT003	Sosialisasi PKB, warga Sepakat

			Catt : Ratno (warga) menyatakan tidak mau bayar sumbangan PKB
165		Temu warga RT021	Sosialisasi PKB, warga masih belum yakin
166	15 Juni	Pekerjaan PKB Dipanggil Kapolsek (pengaduan warga) Temu warga RT027, 028, 029, 030, 031	Pengawasan Pekerjaan Pintu Air Pos Giro Klarifikasi keributan di RT003 tgl 14 juni'09 malam Sosialisasi PKB, warga Sepakat
167	18 Juni	Apel pagi Regu Cakra	Pengawasan / Pembinaan Rutin
168	19 Juni	Rapat di Kelurahan bersama Muspika dan seluruh Pengurus 31 RT/RW-12 dan Pengurus RW-12 dan Tokoh Masyarakat RW-12	Pembicara Kapolsek Bpk Marudut : a. Terima pengaduan dari warga RW-12 yang disebutkan dalam rapat, nama pelapor dengan jelas dan dari organisasi tertentu di Kelapa Gading b. Kapolsek mengancam akan mengadakan Ketua RW-12 ke KPK terkait Program Kendali Banjir yang dianggap terjadi penyelewengan dana warga
169			Ketua RW-12 menjawab bahwa sebenarnya uang/dana PKB dari warga belum ada yang masuk
170			Saat itu pekerjaan mulai dengan menggunakan uang pribadi Ketua RW
171	20 Juni	Rapat Internal Pengurus RW dan Team PKB	Ok, Program di lanjut
172	22 Juni	Rapat Koordinator dengan Jamsostek di RW-12	Pembahasan Program Jamsostek

173		Ke Kapolsek	Klarifikasi tuduhan terhadap Ketua RW-12 pada pertemuan tgl 19 Juni'09 di Kel. Peg. Dua
174	23 Juni	Rapat dengan Camat Kelapa Gading	Klarifikasi tuduhan terhadap Ketua RW-12 pada pertemuan tgl 19 Juni'09 di Kel. Peg. Dua
175	26 Juni	Team Jamsostek Tg. Priok ke RW-12	Sosialisasi di depan Anggauta Satpam, staf tentang rencana Program Jaminan Tenaga Kerja
176	29 Juni	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
177	03 Juli	Rapat dengan Sub. Dinas Pertamanan Kec. Kelapa Gading	Perencanaan Penghijauan RW-12
178	06 Juli	Rapat Internal Pengurus	<ul style="list-style-type: none"> - Persiapan Pelaksanaan Pemilu Pilpres - Pemasangan Tenda dll
179	08 Juli	Pelaksanaan Pemilu Pilpres	Selesai Jam 16.00 dengan 9 TPS dibarengi Bazaar
180	12 Juli	Acara Pembubaran Panitia KPPS	Makan malam bersama di Aula RW-12
181	14 Juli	Rapat Musyawarah RW-12	Evaluasi PKB, di lanjut
182	21 Juli	Rapat Internal Pengurus	Penyusunan Pengurus PKB RW-12
183		Rapat Koordinasi bersama RW014, 015, 017 dan RW018 Peg. Dua di KKG Summarecon	Persiapan System Polder
184	24-27 Juli	Perjalanan Dinas JKT-B.Papan-Samarinda-JKT	
185	28 Juli	Rapat Internal Pengurus RW dengan Team PKB	Program Kerja PKB
186	07 Agustus	Rapat di Kel. Pegangsaan Dua	Pembinaan RT & RW

187	12 Agustus	Rapat Internal Pengurus	Persiapan HUT RI ke 54
188	15 Agustus	Rapat Internal Pengurus	Pembagian majalah "Serampang Duabelas" Edisi ke-1
189		Temu warga RT027, 028, 029, 030 dan 031	Malam keakraban di Taman Lilin 8 makan malam bersama
190	16 Agustus	Gladi Bersih Upacara Bendera	Persiapan Upacara Bendera 17 Agustus
191	17 Agustus	Upacara Bendera HUT RI	Ramah tamah bersama warga peserta Upacara
192		Temu warga RT009	Ramah tamah HUT RI
193	18 Agustus	Rapat dengan Jamsostek di RW-12	Sosialisasi Program Jamsostek
194	20 Agustus	Rapat Internal dengan Tokoh Muslim	Persiapan Ramadhan dan Shallat Tarawih di Musholla AR-Raudhah
195	21 Agustus	Sholllat Tarawih hari ke-1 di Musholla AR-Raudhah	Bersama warga muslim RW-12
196	23 Agustus	Rapat Team PKB	- Bpk Herry Tanu (Koordinator PKB) usul agar PKB dikembalikan ke RW - Agar disepakati RT-RT
197	27 Agustus	Rapat Internal Pengurus dan Team PKB	Ada usulan-usulan dari beberapa RT agar PKB di ambil alih RW
198	29 Agustus	Acara Santunan Anak Asuh RW-12 di Musholla AR-Raudhah	Prakarsa dari Ketua RT027, 028, 029, 030, 031, 001 dan 002 penyerahan bingkisan hadiah kepada anak asuh dan yang berprestasi
199	03 September	Acara buka puasa bersama	Di RW08 Kelapa Gading Barat bersama Muspika
200	10 September	Rapat Internal Pengurus	Acara Buka Puasa Bersama Wagub DKI

201	14 September	Apel pagi Regu Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
202		Pembagian Paket Lebaran	Selesai dibagikan kepada seluruh anggauta, staf / karyawan RW-12
203	15 September	Apel pagi Regu Cakra	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan / Pembinaan Rutin - Penyerahan Hadiah Anggauta Satpam berprestasi
204		Pasang Tenda	Persiapan Acara Buka Puasa Bersama Wagub DKI
205	16 September	Acara Buka Puasa Bersama Wagub DKI di Halaman RW-12	Bersama warga dan undangan buka puasa dan dengar ceramah
206	20 September	Hari Raya Idhul Fitri ke-1	Open House
207	21 September	Hari Raya Idhul Fitri ke-2	Open House
208	22 September	Hari Raya Idhul Fitri ke-3	Open House
209	23 September	Bpk Prijanto Wagub DKI ke RW-12	Bersama Ketua RW Survey pekerjaan fisik PKB
210	28 September	Rapat Internal Pengurus	Evaluasi PKB
211	01 Oktober	Pertemuan dengan Astra Otoparts di RW	Membahas usulan Astra Otoparts untuk boleh membangun Jembatan dari wilayah RW-12
212	02 Oktober	Pertemuan dengan Astra Otoparts di RW	<ul style="list-style-type: none"> - P. Sugito, bahas ijin buat jembatan - Agar melalui prosedur yang baik
213	03 Oktober	Pertemuan dengan Dinas Pemadam Kebakaran	Persiapan Pelatihan Anggauta Satpam
214	05 Oktober	Rapat bersama Asisten Sarana Prasarana Walikota Jakarta Utara di KKG	<ul style="list-style-type: none"> - Konsultasi sub system mini Polder - Langsung survey lapangan wilayah RW-12
215	12 Oktober	Rapat bersama Kasudin PU Tata Air Walikota Jakarta Utara di RW-12	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah perijinan Sub System mini Polder RW-12 - Survey lapangan, prinsip diijinkan

216	13 Oktober	Rapat bersama Kasudin PU Tata Air Jakarta Utara, Summarecon, Pengurus RW014, 015, 017, 018 Peg.Dua dan RW006, 011 Kelapa Gading Barat di KKG	Prinsip diijinkan pembangunan Sub System mini Polder dengan Swadaya masyarakat
217	18 Oktober	Pelatihan Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Utara	Teori dan Praktek Lapangan kepada seluruh anggota Satpam dan Pengurus RT/RW
218	19 Oktober	Seminar sehari Koperasi	Pembinaan Teknis Management Koperasi
219	21 Oktober	Rapat di Kecamatan Kelapa Gading	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan rencana pembangunan Jembatan akses ke Astra Otoparts bersama Camat, Lurah Peg. Dua, Sudin PU Jalan, Sudin PU Tata Air - Dipersyaratkan harus hasil kesepakatan warga RW-12
220	23 Oktober	Rapat Musyawarah RW-12	<ul style="list-style-type: none"> - Pembubaran Pengurus PKB di bawah P. Herry Tanu - Secara aklamasi menunjuk Soedirman - Klarifikasi ke Deke tentang Independen
221	28 Oktober	Rapat di Kecamatan Kelapa Gading	Prosedur RT & RW
222	06 November	Pertemuan dengan Pengurus & Warga RW17 Kel. Pegangsaan Dua	Sebagai nara sumber Program Kendali Banjir, persiapan buat Polder RW17
223	09 November	Rapat di Kel. Pegangsaan Dua	Tentang pembentukan Forum Kependudukan Dini Masyarakat
224	13 November	Rapat di Walikota Jakarta Utara	<ul style="list-style-type: none"> - Dipimpin langsung Bpk Walikota - Pembahasan pembangunan Polder 225 dengan Swadaya masyarakat, prinsip disetujui - Bersama Pengurus RW014, 015, 017, 018 Peg. Dua, RW006, 011 Kelapa Gading Barat dan Kasudi-kasudin terkait
225	14 November	Acara "Kampung Kite Bersih Narkoba" di RW006 Kelapa Gading Timur	Bersama Muspika, Jajaran BNN anggota DPRD
226	15 November	Rapat Musyawarah RW-12 di Aula	<ul style="list-style-type: none"> - Disepakati bahwa Soedirman sebagai Koordinator Team PKB - Langsung dana talangan pertama per RT Rp. 10.000.000,-,

			langsung star mulai besok
227	22 November	Rapat Team PKB	- Program Pelaksanaan Pekerjaan - Mulai pekerjaan peninggian tanggul
228	27 November	Acara Potong Hewan Qurban di RW-12	Langsung dibagi selesari jam 14.00
229	30 November	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Muali hari ini diberlakukan system 24 jam kerja - 24 jam istirahat
230	01 Desember	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
231	07 Desember	Rapat bersama Team PKB	Evaluasi Rencana/Hasil Kerja
232	09 Desember	Rapat Team PKB	Rencana Kerja Gerbang I, II, dan III
233	11 Desember	Rapat Musyawarah RW-12	Evaluasi PKB
234	13 Desember	Acara Bhakti Sosial Karang Taruna RW-12 (Kartu AS)	Bazaar barang-barang murah di Halaman RW-12
235	14 Desember	Rapat Team PKB	Rencana Pintu Air, Gerbang-gerbang
236	25 Desember	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
237	26 Desember	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
238		Kelokasi Pekerjaan PKB	Peninggian Jalan Gerbang II
239	27 Desember	Kelokasi Pekerjaan PKB	Peninggian Jalan lampu merah seberang Kecamatan
240	29 Desember	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin

Lampiran Laporan Kegiatan Th. 2010

Periode 01 Januari s/d 06 Agustus

No.	TANGGAL	U R A I A N	PENJELASAN
<u>2010</u>			
241	02 Januari	Kelokasi Pelaksanaan Pekerjaan Team PKB	Peninggian Jembatan depan Gerbang I
242	03 Januari	Kelokasi Pelaksanaan Pekerjaan Team PKB	Peninggian Jembatan depan Gerbang I selesai
243	05 Januari	Rapat di Walikota Jakarta Utara	Pembahasan Saringan Sampah Kharisma
244	06 Januari	Survey Tanggul Kharisma bersama Bpk Walikota Jakarta Utara, Camat, Lurah, RW-Rw dan Forum Peduli Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi Saringan Sampah sudah rusak dan tidak berfungsi secara maksimal - Ke Banjir Kanal Timur
245	07 Januari	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
246		Ke Rumah Pompa I	Uji Coba, berfungsi baik
247	08 Januari	Acara Perayaan Natal St. Stevanus	Hadir bersama warga di Aula RW-12
248	10 Januari	Rapat Internal bersama Team PKB	Rencana Kerja
249	14 Januari	Kunjungan Kerja Bpk Walikota Jakarta Utara bersama Jajarannya, Camat, Lurah	<ul style="list-style-type: none"> - Ke Rumah Pompa I langsung Uji Coba - Periksa tanggul Polder RW-12
250		Temu warga RT011	Acara ramah tamah

251	15 Januari	Rapat Musyawarah RW-12	Evaluasi PKB dll
252	16 Januari	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
253		Ke lokasi pekerjaan Team PKB	<ul style="list-style-type: none"> - Optimalisasi system Rumah Pompa I - Hujan lebat, air naik rata jalan
254	17 Januari	Pelaksanaan Penanggulangan Banjir	Fungsikan Rumah Pompa I, selesai
255	19 Januari	Pelaksanaan Pengendalian Banjir	<ul style="list-style-type: none"> - Hujan lebat air naik, Rumah Pompa i berfungsi - Kesimpulan kemampuan 1 (satu) mesin kurang berarti
256	21 Januari	Pelaksanaan Pengendalian Banjir	<ul style="list-style-type: none"> - Hujan lebat sejak sore, air naik tinggi, banjir - Dengan 1(satu) Pompa bekerja, selesai jam 23.00 - Masih kurang Optimal
257	22 Januari	Rumah Pompa I, depan RW	Muali pelaksanaan pekerjaan
258	24 Januari	Bersama Team PKB	Survey saluran got sepanjang Jl. Gading Indah Raya
259	26 Januari	Rapat Internal Team PKB	Rencana Kerja Pompa II & III
260	31 Januari	Normalisasi saluran got sepanjang Jl. Gading Indah Raya	Pekerjaan diserahkan kepada pemborong gali got s/d selesai
261	03 Februari	Lingkar wilayah	Kelokasi-lokasi pelaksanaan pekerjaan PKB
262		Apel pagi	Pengawasan / Pembinaan Rutin
263	05 Februari	Rapat di Kecamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Bersama Camat, Lurah, Astra Otoparts, Suku Dinas PU, bahas rencana bangun Jembatan Kali Betik - Harus melalui musyawarah RW
264	06 Februari	Kelokasi Pekerjaan Team PKB	Pekerjaan sodetan sepanjang Jl. Lilin Timur
265	07 Februari	Kelokasi Pekerjaan Team PKB	Pekerjaan Rumah Pompa II dan III

266	12 Februari	Rrapat Musyawarah RW-12, hadir bersama Camat, Lurah, DanRamil, Sudin PU Tata Air, Sudin PU Jalan, Astra Otoparts	<ul style="list-style-type: none"> - Perencanaan bangun Jembatan Kali Betik - Dalam musyawarah diputuskan seluruh RT setuju dengan MOU
267	14 Februari	Temu warga dikediaman Bpk Iskandar Husin	Acara Imlek bersama
268	16 Februari	Kelokasi Pekerjaan Team PKB	Unit musin Rumah Pompa II, selesai terpasang di atas fondasi
269	18 Februari	Rapat di Walikota Jakarta Utara	Pembahasan system Polder dan Tata Air
270	24 Februari	Uji Coba Rumah Pompa II	Berfungsi dengan baik
271	25 Februari	Uji Coba Rumah Pompa II	Berfung sangat baik
272	26 Februari	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
273	27 Februari	Rapat Internal Team PKB di RW	Rencana Kerja
274	28 Februari	Rapat di Kecamatan Kelapa Gading	<ul style="list-style-type: none"> - Bersama RW-RW se Kelapa Gading - Peraihan Adhipura Kencana
275	03 Maret	Penanaman 300 pohon bantuan dari Gubernur DKI	Pelaksanaan Tanam Penghijauan
276	08 Maret	Acara Penataran Petugas Jumantik RW-12	Dari Sudin Kesehatan Jakarta Utara dan Puskesmas Kelapa Gading
277	11 Maret	Rapat Internal Pengurus RW-12	Menanggapi surat pengunduran diri Dekel RW-12, setuju mundur
278		Pertemuan dengan rekan-rekan RW Kelapa Gading di KKG Summarecon	Menanggapi Sertijab Kapolsek Kelapa Gading secara mendadak pada tgl 10 Maret'10
279	12 Maret	Rapat Dewan Koperasi Industri (Dekopindo) di Gedung Pertamina Tg. Priok	<ul style="list-style-type: none"> - Wakil KWB RW-12 - Persiapan Ulang Tahun Koperasi

280	13 Maret	Pertemuan dengan Pengurus Perumahan Gading Grande	<ul style="list-style-type: none"> - Bahas kerjasama keamanan - Belum ada tindak lanjut
281	15 Maret	Pertemuan dengan Kapolsek Kelapa Gading baru Bpk. Donny	Perkenalan, Kapolsek menyampaikan ingin bersilaturahmi ke warga RW-12
282	19 Maret	Kunjungan Silaturahmi Kapolsek Kelapa Gading ke RW-12	<ul style="list-style-type: none"> - Di depan Pengurus RW-12 dan RT-RT Bpk Kapolsek memperkenalkan diri - Dialog interaktif bersama Pengurus
283		Pemilihan Ketua Dekel RW-12	Terpilih Ibu Indah Soetjningsari melalui Voting
284	20 Maret	Rapat Anggota Tahunan Koperasi Warga Bersatu Th.2010	Hadir Kasudin Koperasi Jakarta Utara dan seluruh anggauta
285	21 Maret	Hari Bebas Kendaraan Bermotor	<ul style="list-style-type: none"> - Senam Pagi Bersama Walikota Jakarta Utara, DanDin, Kapolres, Camat di Sports Mall - Survey Pintu Air Gading Kirana bersama Walikota dan Kapolsek
286	22 Maret	Rapat Internal Pengurus RW-12	Bahas hasil Pemilihan Dekel RW-12 yang dianggap tidak sah
287	24 Maret	Kunjungan Kerja Wagub DKI Bpk Prijanto ke Saringan Sampah Kharisma	<ul style="list-style-type: none"> - Bersama Wagub DKI survey pekerjaan pengerukan Kali Sunter - Uji Coba alat Keruk Lumpur bantuan dari Belanda
288	25 Maret	Pembekalan Petugas Jumantik RW-12	Bekerjasama dengan Petugas Puskesmas Kelapa Gading
289	03 Maret	Ke Polsek Kelapa Gading	Acara Yasinan bersama anggauta Polsek, Tokoh Masyarakat RW-RW
290	10 April	Senam Aerobic Sponsor Seputar Indonesia	Senam bersama seluruh warga di halaman RW-12
291	11 April	Temu warga RT023	Pemilihan Ketua RT023, terpii Bpk Harto
292	18 April	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan / Pembinaan Rutin - Masih banyak anggauta lama yang tidak disiplin

293	22 April	AIMS Consultant	Wawancara/Audit Ketua RW-12
294	24 April	Pertemuan dengan PKL di wilayah RW-12	Setuju kenaikan iuran bulanan
295	25 April	Temu warga RT027	Pemilihan Ketua RT027, terpilih Bpk Rudy Suliman
296	29 April	Rapat di Walikota Jakarta Utara	Penanggulangan Bencana
297		Rapat di Balai Kota Prov. DKI	Menerima Surat Keputusan Gubernur a/n Soedirman sebagai Anggota Dewan Sumber Daya Air Prov.DKI, mewakili wilayah Jakarta Utara/Kelapa Gading
298	01 Mei	Pertemuan dengan petugas-petugas Sensus yang tugas di wilayah RW-12	Pengarahan tata tertib di lingkungan warga
299		Pertemuan dengan pemulung-pemulung di Aula	<ul style="list-style-type: none"> - Penertiban jam kerja pemulung - Sepakat taat dan patuh pada aturan RW-12
300	11 Mei	Auditur TUV Certificate ke RW-12	Wawancara & audit Pengurus RW-12
301	12 Mei	Pertemuan dengan Lurah Pegangsaan Dua	<ul style="list-style-type: none"> - Masalah Pemilihan Dekel RW-12 - Ada warga RW-12 protes, tidak sah dan harus diulang - Diputuskan pemilihan ulang Dekel RW-12 pada tgl 21 Mei'10, Lurah akan hadir
302	13 Mei	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Gerbang III mulai difungsikan sebagai Pintu Masuk Tamu
303	17 Mei	Rapat Forum Peduli Lingkungan Masyarakat Kelapa Gading di RW-12	Rencana / Program Kerja
304	18 Mei	TUV Rheinland German ke RW-12	Bahwa RW-12 di Rekomendasi mendapat Certificate ISO 9001-2008
305	19 Mei	Rapat Internal Pengurus RW-12	Rencana pembelain pakaian dan perlengkapan anggota

			Satpam
306	21 Mei	Rapat Musyawarah RW-12, bersama Lurah Pegangsaan Dua dan Ketua Dekel Pegangsaan Dua	<ul style="list-style-type: none"> - Acara Pemilihan Ulang Dekel PAW RW-12 - Langsung terpilih Ibu Indah Soetjningsari
307	22 Mei	Pengawasan Pekerjaan Jembatan Astra	Muali Pekerjaan Konstruksi
308	24 Mei	Pertemuan dengan Management Astra Otoparts	Setuju Dana Kompensasi Jembatan senilai Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah) atau senilai 1 (satu) unit Rumah Pompa III
309	06 Juni	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati bersama Wkl dan Koordinator	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan / Pembinaan Rutin - Kerja Bhakti PKL
310	12 Juni	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Menggunakan Seragam dan perlengkapan baru dan HT
311	16 Juni	Pertemuan dengan Koordinator Team Penilaian Museum Rekor Dunia Indonesia	Tentang Penilaian RW-12 apakah bisa mendapatkan Rekor Muri
312	18 Juni	Acara Pelantikan RW di Aula Kel. Pegangsaan Dua	Camat melantik Ketua RW se Kel. Pegangsaan Dua
313	21 Juni	Rapat Internal Pengurus RW-12	Persiapan acara Anugerah ISO 9001-2008 dan Rekor Muri
314	22 Juni	Pertemuan dengan Koordinator Team Museum Rekor Dunia Indonesia	Diputuskan bahwa RW-12 meraih Penghargaan Muri
315	26 Juni	Rapat Internal Pengurus	<ul style="list-style-type: none"> - Persiapan Acara Anugerah ISO & MURI - Ditetapkan tgl 02 Juli 2010 di KKG
316	30 Juni	Rapat dengan Protokol Gubernur di Balai Kota	Finalisasi Jadwal Gubernur DKI tanggal 02 Juli'10 di KKG Summarecon dalam acara Anugerah ISO 9001 & Muri
317		Rapat di Kecamatan Kelapa Gading	Persiapan kehadiran Gubernur pada acara tanggal 02 Juli 2010

318	01 Juli	Rapat Internal Pengurus	Persiapan Acara Anugerah ISO & MURI tgl 02 Juli'10
319	02 Juli	Acara Anugerah ISO 9001-2008 dan Rekor Dunia Muri di KKG Summarecon	Hadir Gubernur Prov. DKI Jakarta dan Jajaran, Undangan RW-RW se Kelapa Gading, Muspika, Pengurus RT se RW-12 dll
320	03 Juli	Wawancara dan Liputan dokumentasi bersama Trans TV di Kantor RW-12 dan lapangan	Sekitar prestasi RW-12 meraih ISO & MURI
321	04 Juli	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
322		Rrapat di Kecamatan Kelapa Gading	Persiapan Hari Bebas Kendaraan Bermotor pada tanggal 18 Juli 2010
323	08 Juli	Temu warga RT029	Pemilihan Ketua RT029 Ketua terpilih Frans
324	10 Juli	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
325	12 Juli	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
326	15 Juli	Kunjungan Kerja DanRamil Kelapa Gading ke RW-12	- Terkait Prestasi RW-12 - Ketua RW-12 diusulkan sebagai undangan VIP oleh Pangdam Jaya pada HUT TNI
327	18 Juli	Acara Santunan Anak Asuh di Aula	Penyerahan Santunan dan alat-alat sekolah
328	19 Juli	Kunjungan Kerja Jamsostek ke RW-12	Rencana Penyaluran Dana untuk KWB dengan bunga ringan
329	22 Juli	Apel pagi Regu Cakra & Pasopati	Pengawasan / Pembinaan Rutin
330	23 Juli	Rapat Internal dengan Team PKB	Rencana Rumah Pompa III

Mengetahui,
Ketua

(H. Soedirman)

Jakarta, Agustus 2010

RW-12 Pegangsaan Dua

Sekretaris

(Freddy AR)

LAPORAN KETUA RW-12 :

Yth, Bapak, Ibu Pengurus RT001–RT031, Dewan Penasehat, Dewan Kelurahan, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama dan undangan peserta Musyawarah RW-12 Kelurahan Pegangsaan Dua Kecamatan Kelapa Gading.

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarokaatuh

Salam sejahtera bagi kita semua.

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah Nya kepada kita semua sehingga, saat ini kita dapat hadir dalam keadaan sehat wal afiat untuk melaksanakan musyawarah RW-12 yang kita banggakan ini, dan terima kasih atas kehadirannya.

Musyawarah RW-12 kali ini sengaja kami adakan dengan agenda tunggal yaitu khusus Laporan Pengurus selama 2 (dua) tahun kalender kerja yakni, Laporan Kegiatan bulan Agustus 2008 sampai dengan Agustus 2010.

Dalam musyawarah ini, sebelumnya perkenan kami atas nama seluruh Pengurus RW-12 menghaturkan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya di mana dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir ini berkat kerjasama dan dukungan serta bantuan semua pihak memberikan sumbangsih baik berupa pikiran maupun materi, sehingga Program Kerja RW-12 dapat terlaksana dengan baik.

Seyogyanya Laporan Pengurus RW-12 ini disampaikan pada tahun 2009 (satu tahun sekali), namun oleh karena kesibukan di mana pada bulan Agustus – Desember 2009 banyak kegiatan Program Kendali Banjir, maka baru pada saat ini dapat terlaksana, namun demikian semoga tidak akan mengurangi makna dari Laporan ini.

Untuk itu, dalam kesempatan yang baik ini kami berupaya untuk menyampaikan Laporan secara rinci dengan harapan agar Bapak/Ibu peserta musyawarah dapat memberikan

koreksi, saran serta kritik–kritik yang membangun demi memperbaiki kondisi kearah yang lebih baik atas kinerja RW–12, antara lain sebagai berikut :

1. Laporan Bidang Kesekretariatan :

Kegiatan Kesekretariatan baik di lingkungan Internal maupun External berjalan dengan baik dan tidak berlebihan kalau kami laporkan bahwa kegiatan Sekretariat RW–12 termasuk satu–satunya RW di Kelapa Gading yang dinilai sangat baik, yakni sebagai berikut :

- a. Keuangan : Terlampir
- b. Surat menyurat : Surat masuk 373, Surat keluar 331
- c. Daftar Inventaris : Terlampir
- d. Daftar Kegiatan : Terlampir

2. Laporan Bidang Keuangan :

Dana Keuangan RW–12 bersumber dari :

- a. Iuran Rutin bulanan : Dari Warga, PKL, Pengusaha Wilayah RW–12
- b. Iuran Non Rutin : Dari Pembangunan, Kontraktor, Pemulung, Pedagang, Sumbangan, Stiker, Sewa Aula dll.

Kepada warga yang sudah membayar iurannya secara rutin setiap bulan pada kesempatan ini, Pengurus mengucapkan terima kasih terutama bagi Pengurus RT yang telah membantu bekerja sama dalam penarikannya, dan kami mengharap kiranya di waktu mendatang dapat membayar iurannya sebagaimana mestinya.

Demikian juga kepada donatur yang sudah menyumbang dana untuk membantu kegiatan Sekretariat, kami sampaikan terima kasih atas segala bantuannya, dan kiranya Tuhan Yang Maha Esa memberikan pahala yang berlimpah dan Sukses Selalu.

Laporan Keuangan /Sumber Dana dan Penggunaan Dana RW–12 secara rinci terlampir.

3. Laporan Bidang Keamanan :

- a. Sterilisasi gerbang 1,2 dan 3 melalui sistem stiker sangat berhasil menekan angka kejahatan di lingkungan RW-12.
- b. Jumlah anggota Keamanan RW : 50 (lima puluh) personil, dengan kondisi rata-rata masih rendah tingkat pengetahuan dasar sebagai anggota Satpam.
- c. Program Peningkatan anggota sedang dibahas bersama pihak profesional.
- d. Sesuai usul/keinginan anggota, tugas kerja masing-masing 24 jam kerja dan 24 jam istirahat.
- e. Sedang dilakukan peningkatan perlengkapan dan peralatan bagi Anggota Security.

4. Laporan Kebersihan & Lingkungan :

- a. Jumlah petugas kebersihan wanita 7 orang
Jumlah petugas kebersihan pria 4 orang
- b. Masih banyak warga buang sampah/limbah ke saluran dan Kali Lilin Raya.
- c. Masih terlihat warga yang menggantungkan kantong sampah di pagar rumah.
- d. Sebagian besar rumah tidak menyediakan bak kontrol di atas saluran got yang ditutup dan berakibat mampet.
- e. Program Biopori rencana akan langsung ditangani RW ke seluruh warga.
- f. Program penghijauan, terus dilakukan penanam pohon bantuan dari Pemerintah.
- g. Juru pemantau jentik nyamuk DBD sudah dibentuk dengan jumlah 31 petugas dan secara bergilir bertugas setiap seminggu sekali.
- h. Pengasapan tetap terkontrol baik obat maupun jadwal kerjanya.

5. Laporan Bidang Kesra :

- a. PKK, masih belum aktif terkait masih sangat kurangnya petugas Relawan (Pendidikan keterampilan bagi warga untuk meningkatkan usahanya).
- b. Anak asuh masih dibutuhkan lebih banyak lagi donator tetap sehingga nilai santunan dapat ditingkatkan dan sangat bermanfaat. Penyaluran santunan dilakukan setiap bulan sekali.

- c. Melakukan kemitraan dengan GKI dalam acara Donor Darah 3 (tiga) bulan sekali di Aula RW-12.
- d. Kerjasama dengan beberapa Rumah Sakit dalam Program Kesehatan bagi warga (khususnya bagi masyarakat disekitar yang tidak mampu).
- e. Mengadakan acara Santunan Anak Yatim, setiap tahun sekali.
- f. Program Jamsostek, seluruh staf dan anggota satpam sudah masuk Program Jaminan Kesehatan, Kematian di Jamsostek.
- g. Melaksanakan program yang telah disepakati ISO 9001-2008.

6. Laporan Kegiatan :

Kegiatan Pengurus cukup padat baik Kegiatan Internal maupun Kegiatan External meliputi :

Rapat Musyawarah RT, RW, Warga, Sosial, Lingkungan dll berkaitan dengan Kependudukan, Keamanan, Kelembagaan, Pelestarian Lingkungan bersama Instansi terkait.

Selama kurun waktu 2 (dua) tahun Kegiatan rapat Pengurus sebanyak 330 kali dengan rincian :

- a. Rapat / Pertemuan / Kegiatan Internal : 255 kali rapat
- b. Rapat / Pertemuan / Kegiatan External : 75 kali rapat

Dengan demikian setiap bulan rata-rata 14 kali, atau 3,5 kali rapat satu minggu, hal ini menunjukkan tingkat kesibukan aktifitas Pengurus RW-12 sangat padat.

Uraian dan rincian kegiatan Pengurus RW-12 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading secara rinci terlampir.

7. Laporan Bidang Karang Taruna :

Secara lambat namun pasti bahwa keberadaan Karang Taruna RW-12 (KARTU AS) sudah memperlihatkan prestasinya yakni :

- a. Beberapa kali mengadakan Bhakti Sosial dengan menggelar Bazaar murah bagi pembeli yang kurang mampu di halaman RW-12.
- b. Berperan aktif tampil pada acara-acara yang diselenggarakan RW-12.

- c. Masih banyak program-program yang diagendakan, semoga kedepan dapat lebih sukses dan harap dukungan dari seluruh warga.

8. Laporan Bidang Olahraga :

Mengingat masih terbatasnya penggerak-penggerak olahraga di Wilayah RW-12, maka kegiatan tersebut masih belum terlihat serius.

9. Laporan Bidang Pembinaan PKL, Pemulung dan Pedagang :

- a. Bagi PKL yang berdagang dan menetap di Wilayah RW-12, setiap hari minggu secara bergilir melakukan kerja bhakti bersih-bersih kampung wilayah RW-12.
- b. Bagi Pemulung, ditetapkan waktu kerja mulai jam 05.00 s/d jam 10.00 setiap harinya, dan melalui Koordinatonya, segenap pemulung patuh menggunakan Rompi RW-12 yang dibelinya sendiri ke Sekretariat, serta bersedia dan taat membayar dana Pembinaan ke Sekretariat RW-12 senilai Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) per bulan.
- c. Bagi Pedagang Keliling, diharuskan menggunakan Rompi RW-12 yang dibelinya dari Sekretariat RW-12, dan taat bersedia membayar iuran sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) per pedagang/bulan.
- d. Dan bagi seluruh PKL, Pemulung dan Pedagang tersebut di atas dibekali tugas agar sambil melakukan kegiatannya masing-masing diharap juga membantu mengawasi situasi keamanan lingkungan, dan apabila berhasil menangkap pelaku kejahatan di lingkungan RW-12 dijanjikan mendapat hadiah langsung dari Sekretariat RW-12.
- e. Dengan demikian diharapkan terciptanya suatu system yang memiliki dampak positif bagi semua pihak.

10. Laporan Bidang Kemitraan :

- a. Bersama Lurah Pegangsaan Dua, Camat Kelapa Gading, Polsek, Koramil, Walikota Jakarta Utara dan PemProv DKI melakukan kegiatan-kegiatan antara lain :
 - Hari Bebas Kendaraan Bermotor
 - Penghijauan, lingkungan, Tramtibmas, dll.
- b. Bersama RW-RW se Kelapa Gading, melalui IKRW (Ikatan Ketua RW se Jakarta Utara) melakukan kegiatan pelestarian lingkungan dan pemberantasan narkoba.
- c. Bersama Polsek dan Koramil Kelapa Gading mengadakan pembahasan Konsep Dasar Keamanan Lingkungan RW-12.

- d. Bersama Kasudin PU Tata Air Jakarta Utara dan Kepala Dinas PU Prov.DKI Jakarta berkonsultasi mengenai Pengendalian Banjir terkait Sub system Mini Polder di RW-12.
- e. Bersama AIMS Consultant, melakukan kerjasama untuk konsultasi staf dan Pengurus guna meraih Sertificate ISO : 9001 – 2008.
- f. Melalui Forum Peduli Lingkungan Masyarakat Kelapa Gading bersama RW-RW se Kelapa Gading mengadakan upaya-upaya Pengendalian Banjir dan Pelestarian Lingkungan.
- g. Pernyataan Gubernur dalam sambutan Anugerah Sertificate ISO 9001 – 2008 bahwa : “RW-12 SEBAGAI RW PERCONTOHAN (PILOT PROYEK) DI DKI “. (Text Pidato terlampir).

11. Laporan Bidang Proyek Kendali Banjir :

- a. Selesai pekerjaan : Tanggul, Pintu Air, Rumah Pompa I dan II.
- b. Selesai normalisasi saluran-saluran got luar dan dalam lingkungan.
- c. Mulai pekerjaan Rumah Pompa III.
- d. Total penerimaan dana Rp. 1.655.829.892,26 per 24 Juli 2010.
- e. Dana terpakai (rincian menyusul) Rp. 1.591.798.419,- per 29 Juli 2010.

12. Laporan Pelaksanaan Program Kerja (Visi & Misi) :

- a. Tetap konsisten bahwa iuran bulanan warga tidak akan dinaikkan.
- b. Tingkat keamanan yang semakin kondusif.
- c. Kebersihan Wilayah lebih baik dan terlihat petugas bekerja sungguh-sungguh.
- d. Transparansi System Keuangan dengan motto “JUJUR, JELAS & TERPERCAYA”.
- e. Seluruh Staf/Karyawan dijamin Kesehatan, Keselamatan Kerja, Kematian dan Hari Tuanya bersama Istri dan 2 (dua) orang anaknya di Jamsostek.
- f. Hampir selesainya Program Kendali banjir.
- g. Satu-satunya RW yang meraih Pengakuan ISO 9001 : 2008.
- h. Menerima Anugerah Rekor Dunia Muri Indonesia.

Kami sudah berusaha secara maksimal agar Pelaksanaan Program Kerja dapat terrealisasi, namun demikian belum semua program dapat dituntaskan dengan baik, sebagian sudah dilaksanakan, sebagian masih dalam proses dan belum terrealisasikan dengan baik.

13. Laporan Khusus :

Laporan ini kami buat untuk menjelaskan hal-hal yang bersifat khusus yang kami anggap perlu disampaikan/dilaporkan dalam musyawarah RW-12 ini :

- a. Bahwa RT016 awalnya bayar iuran bulanan ke RW Rp. 1.394.000,-/bln
Sejak Maret'09 bayar iuran bulanan ke RW Rp. 684.000,-/bln

Sejak Mei'10 sampai sekarang sama sekali tidak bayar.
- b. Dari data keuangan (Periode Pengurus Lama) ternyata tercatat bahwa RT016 selama 7 (tujuh) bulan (Mei - November'04) tidak pernah membayar iuran bulanan ke RW tetapi di bulan Desember 2004 bayar bulan Mei - Des'04 sebesar Rp. 6.160.000,-.
- c. Bahwa RT016 terbukti tidak bersedia membayar sumbangan Swadaya Program Kendala Banjir dengan alasan yang tidak mendasar.
- d. Akan tetapi ada beberapa warga (7 KK) yang bersedia dan langsung bayar iuran PKB.

Dari fakta di atas dan bukti-bukti lainnya sebagai, Pengurus RW-12, Pribadi maupun sebagai Ketua Koperasi Warga Bersatu kami perlu mempertanyakan status Ketua RT016 yang secara sengaja, terang-terangan dan terbukti melawan keputusan/kesepakatan yang sudah ditetapkan dalam musyawarah RW yang selama ini berlaku, bahkan mengingkari pernyataan yang ditandatangani oleh yang bersangkutan dalam perjanjian hutang Koperasi (Surat Pengakuan Hutang Terlampir).

Kami sangat yakin bahwa Keputusan tidak membayar iuran bulanan ke RW bukan keinginan dan persetujuan seluruh warga, karena apabila ini terjadi maka warga RT016 yang akan dirugikan.

Demikian Laporan kami, secara rinci dapat dibaca dalam lampiran ini sebagai kesatuan yang tidak terpisahkan dengan laporan ini.

Akhirnya atas nama Pengurus RW-12 Kelurahan Pegangsaan Dua Kecamatan Kelapa Gading kami sampaikan terima kasih dan apabila terdapat yang kurang berkenan kami mohon maaf semoga diwaktu yang akan datang pelayanan akan lebih baik lagi dan membawa manfaat terhadap seluruh warga RW-12.

Dan kami mengajak seluruh warga bersatu, tinggalkan semua buruk sangka, dan mari bersatu kembali untuk mengedepankan kepentingan warga dan lingkungan RW-12 Kel. Pegangsaan Dua Kec. Kelapa Gading.

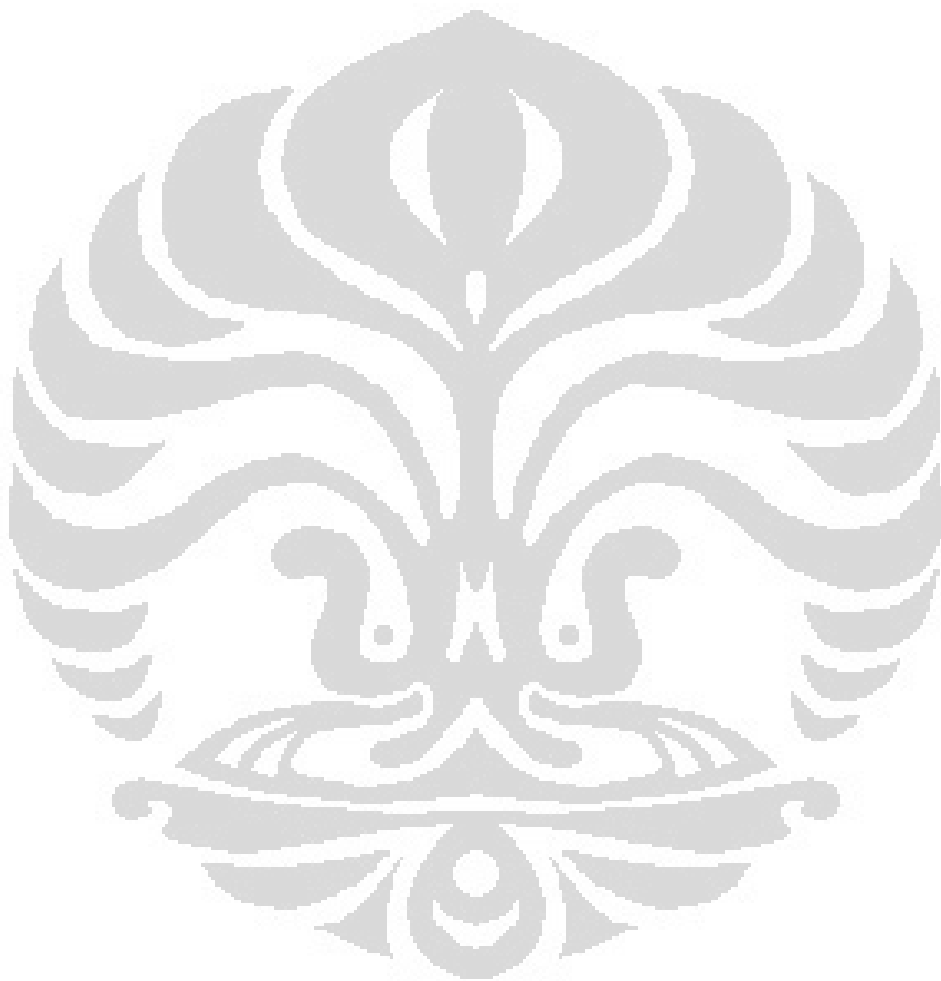
Terima kasih, selamat bermusyawarah.

Billahi Taufik wal hidayah Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



(Setiawan Phiter) (H.A.Luthfie Syarief) (Suryanta Atmajida)
Wakil Ketua Wakil Ketua Wakil Ketua

“ RW BARU WARGA BERSATU “



PEDOMAN KAMTIBMAS
RUKUN WARGA 12 PED DUA

I. PENGERTIAN

Anggota Kamtibmas adalah hasil musyawarah dari swadaya masyarakat RW 12 Ped Dua Kec. Kelapa Gading membentuk satuan keamanan wilayah, dengan tujuan agar warga RW 12 Peg Dua supaya merasa aman dan nyaman serta terkendali.

II. PERSYARATAN

Syarat menjadi Kamtibmas RW 12 Peg Dua adalah :

- a. Berbandan sehat
- b. Minimal pendidikan SLA
- c. Berkelakuan baik dan belum pernah terlibat tindak pidana
- d. Maksimal berumur 35 tahun .
- e. Lulus penilaian uji fisik dan mental dari Tim Keamanan bersama kepolisian
- f. Bersedia mendatangi kontrak kerja dengan masa kerja 1 tahun dan untuk anggota lama diberlakukan anggota tetap , akan tetapi disesuaikan evaluasi hasil kinerja selama 1 tahun

III. DISIPLIN

- a. Umum
Suatu sikap yang menunjukkan kesediaan untuk menepati atau mematuhi dan mendukung ketentuan, tata tertib dan peraturan yang berlaku
- b. Wajub di Lapangan
Secara sadar mematuhi dan mentaati setiap perintah atau peraturan yang berlaku di lingkungan RW 12 Peg Dua dan senantiasa hormat serta taat kepada pimpinan dengan tidak membantah perintah atau keputusan.

IV. PELANGGARAN DISIPLIN

a. Umum
Adalah penyimpangan perilaku/perbuatan dan ketentuan/peraturan yang berlaku dan ditetapkan secara tertulis maupun lisan, baik disengaja maupun tidak sengaja

b. Pelanggaran disiplin antara lain :
Katagori Berat :

1. Lalai menjalankan tugas jaga dan mengakibatkan / masalah kasus antara lain : curanmor, perampokan, atau kejahatan lainnya
2. Meninggalkan pos jaga saat bertugas tanpa koodisnasi pimpinan
3. Izin yang keseringan, baik sakit maupun kepentingan pribadi
4. Lalai menjalankan tugas jaga pintu gerbang sesuai aturan yang sudah ditetapkan, bagi kendaraan berstiker dan non stiker
5. Berjudi, mengkonsumsi minuman keras dan narkoba

Katagori Ringan :

1. Berpakaian tidak lengkap /tertib (lecek, kotor, tidak rapi)
2. Tidur pada saat bertugas
3. Pada saat tugas membaca koran, mainan hand phone, bermain catur dan sejenisnya , berpacaran, bertingkah laku tidak sopan melayani tamu (tolak pinggang , duduk sambil angkat kaki) , ribut sesama anggota.
4. Tidak menjaga kebersihan pos jaga

v. SANKSI

Sanksi yang diberikan atas pelanggaran disiplin yaitu :

Sanksi Berat :

- a. Diberhentikan dengan tidak hormat dan tidak berhak menerima fasilitas Keuangan dalam bentuk apapun

Sanksi Ringan :

- a. Tindakan secorsing 10 hari dan potong gaji
- b. Teguran , peringatan I dan II terakhir pemecatan

- c. Hukuman Fisik Push Up 200 X

VI. HAK ANGGOTA

- a. Setiap anggota berhak untuk menerima/mendapatkan imbalan penghasilan setiap bulan uang gaji dan uang makan yang sudah ditentukan oleh secretariat RW 12 Peg Dua
- b. Setiap anggota dapat mengajukan kas bon, bila memerlukan uang demi kepentingan yang sangat mendesak.
- c. Setiap anggota mendapat penggantian obat sebesar Rp 450.000 ,- bila sakit atau keluarga (minimal 1 istri sah, 2 anak kandung)
- d. Anggota rencana akan diberikan Jam Sostek

VII. TUGAS DAN TANGUNG JAWAB ANGGOTA KAMTIBMAS

Danru Dan Wadanru :

- a. Membuat jadwal tugas anggota jaga sektor dan gerbang setiap bulan
- b. Mengawasi dan mengontrol / patroli serta memerintakan anggota sesuai fungsinya dan tugasnya.
- c. Melaporkan setiap jam situasi wilayah RW 12 Ped Dua.
- d. Melaksanakan tugas langsung dilapangan bila perlukan jikalau anggota memerlukan kekuatan pengamanan.
- e. Bertanggung jawab atas kelalaian anggota bila terjadi kesalahan pemberian dan penerimaan ID card kepada tamu yang berkunjung di wilayah RW 12 Ped Dua.

Anggota Kamtibmas :

- a. Melaksanakan tugas jaga dan berpatroli wilayah sesuai jawal yang sudah dibuat
- b. Melaporkan setiap jam situasi wilayah RW 12 Ped Dua.
- c. Melaksanakan perintah Danru / Wadanru jikalau diperlukan untuk memperkuat penjagaan wilayah / sektor maupun pintu gerbang.
- d. Wajib menggunakan perlengkapan dinas yang sudah ditentukan.:
 - HT
 - Pentungan
 - Topi
- e. Mentaati peraturan tata tertib sesuai ketentuan tersebut diatas.

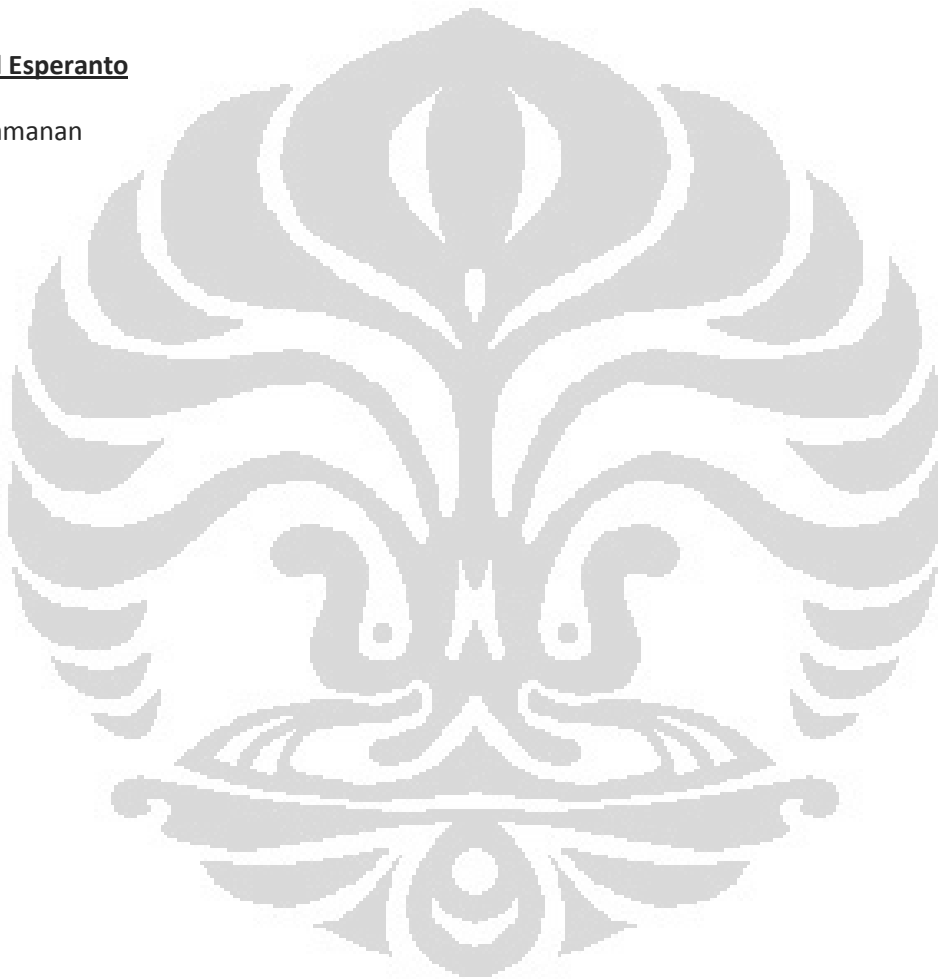
Demikian pedoman kantibmas ini dibuat sesuai keputusan bapak Ketua dan pengurus RW 12 agar dipahami dan dimengerti serta dilaksanakan.

Jakarta , 01 April 2009

Rukun Warga 12 :

Unggul Esperanto

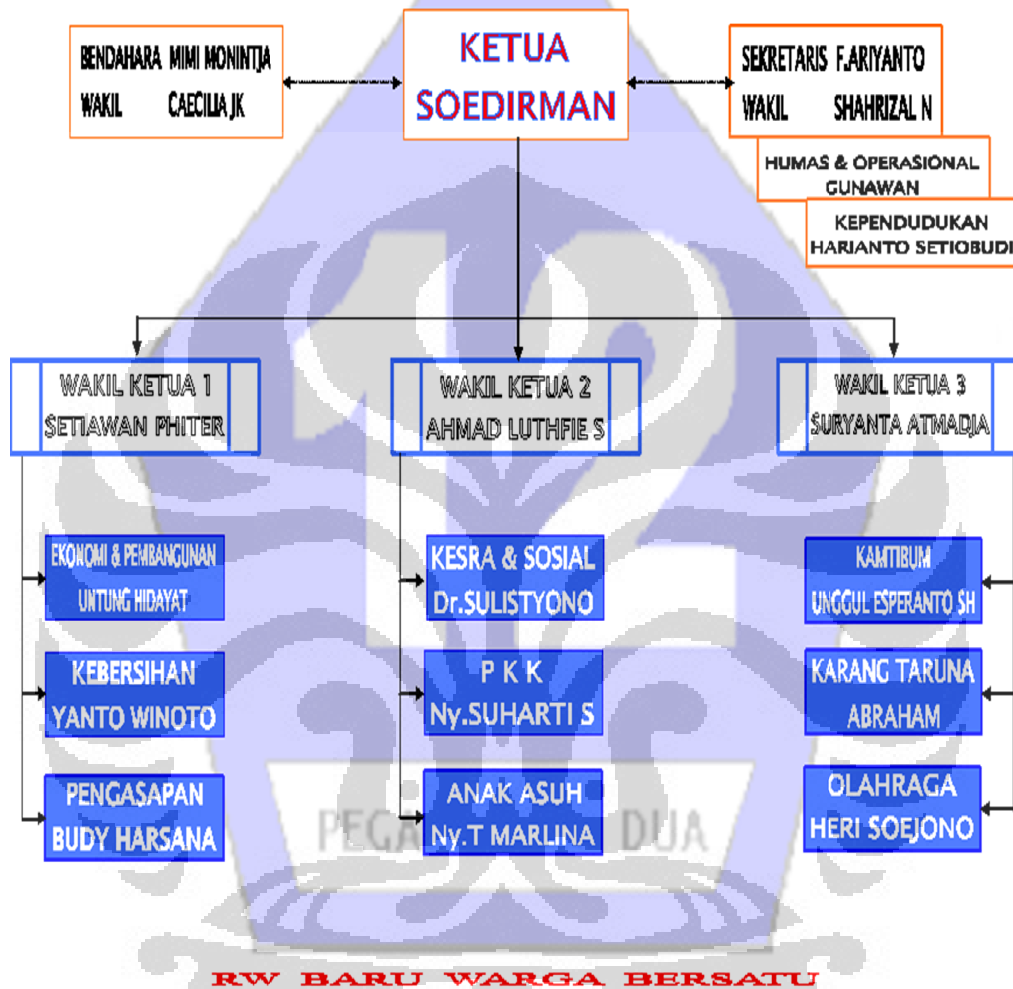
Sie.Keamanan



STRUKTUR ORGANISASI

Pengurus RW.12 Pegangsaan Dua-Kelapa Gading

PERIODE TAHUN 2008 - 2011



PROGRAM KERJA
MUSYAWARAH RW-12 KELURAHAN PEGANGSAAN DUA
KELAPA GADING

Periode Kerja : Agustus 2010 - Agustus 2011

Pada tanggal 06 Agustus 2010

NO.	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
I	BIDANG KEUANGAN : a. Sumber dana : b. Kebersihan : c. Fogging : d. Pembangunan dll. :	
II	BIDANG KESRA :	

	<ul style="list-style-type: none"> a. Anak Asuh : b. Kesehatan : c. : d. DII :
III	<p>BIDANG KEAMANAN :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Security : b. Olahraga : c. Karang Taruna : d. DII :



TÜVRheinland[®]
CERT
ISO 9001

REKOR DUNIA



PIAGAM PENGHARGAAN MUSEUM REKOR-DUNIA INDONESIA

No. 4368/R.MURI/VII/2010

Dianugrahkan Kepada

**Rukun Warga 12
Kel. Pegangsaan Dua, Kec. Kelapa Gading
Jakarta Utara**

ATAS REKOR

*RW yang berhasil mendapatkan
Sertifikat ISO 9001 - 2008
(Bidang Pelayanan Administrasi Warga)*

Semarang, Juli 2010



JAYA SUPRANA

DENAH RW 12 PEGANGSAAN DUA KELAPA GADING



WARGA TERDAFTAR
PEREMPUAN 3.772
LAKI-LAKI 3.401
JUMLAH 7.173



DENAH RW 12 PEGANGSAAN DUA KELAPA GADING



Certificate

Standard: **SNI ISO 9001:2008**

Certificate Registr. No.: 824 100 10005

PT TUV International Indonesia certifies:

Certificate Holder: **Kantor RW 12 Pegangsaan Dua Kelapa Gading,
Jakarta Utara**
Jl. Kelapa Lilin Timur Raya Blok NH 14 No. 1A,
Kelurahan Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa Gading,
Jakarta Utara 14250 – Indonesia

Scope: **Service for Residents Administration**

An audit was performed, Report No. 10005.
Proof has been furnished that the requirements according to
SNI ISO 9001:2008 are fulfilled.
The due date for all future audits is 18-05 (dd.mm).

Validity: **The certificate is valid from 2010-06-08 until 2013-06-07.**

Jakarta, 2010-06-08




Certification Body of
PT TUV International Indonesia


Komite Akreditasi Nasional
Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu
LSSM - 015 - IDN

www.tuv.com



 **TÜVRheinland®**
Precisely Right.

Sertifikat

Standar **SNI ISO 9001:2008**

No. Registrasi Sertifikat 824 100 10005

PT TUV International Indonesia mensertifikasi:

Pemilik Sertifikat: **Kantor RW 12 Pegangsaan Dua Kelapa Gading,
Jakarta Utara**
Jl. Kelapa Lilin Timur Raya Blok NH 14 No. 1A,
Kelurahan Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa Gading,
Jakarta Utara 14250 – Indonesia

Ruang Lingkup: **Pelayanan Administrasi Warga**

Audit telah dilaksanakan, nomor laporan 10005.
Terbukti bahwa persyaratan sesuai dengan SNI ISO 9001:2008
telah dipenuhi.
Tanggal batas akhir setiap audit mendatang adalah
18 Februari.

Masa Berlaku: Sertifikat ini berlaku dari 08-06-2010 sampai 07-06-2013.

Jakarta, 08-06-2010



Badan Sertifikasi
PT TUV International Indonesia


Komite Akreditasi Nasional
Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu
LSSM - 015 - IDN

www.tuv.com



 **TÜVRheinland®**
Precisely Right.

Certificate

Standard: **SNI ISO 9001:2008**

Certificate Registr. No.: 824 100 10005

PT TUV International Indonesia certifies:

Certificate Holder: **Kantor RW 12 Pegangsaan Dua Kelapa Gading,
Jakarta Utara**
Jl. Kelapa Lilin Timur Raya Blok NH 14 No. 1A,
Kelurahan Pegangsaan Dua, Kecamatan Kelapa Gading,
Jakarta Utara 14250 – Indonesia

Scope: **Service for Residents Administration**

An audit was performed, Report No. 10005.
Proof has been furnished that the requirements according to
SNI ISO 9001:2008 are fulfilled.
The due date for all future audits is 18-05 (dd.mm).

Validity: **The certificate is valid from 2010-06-08 until 2013-06-07.**

Jakarta, 2010-06-08




Certification Body of
PT TUV International Indonesia

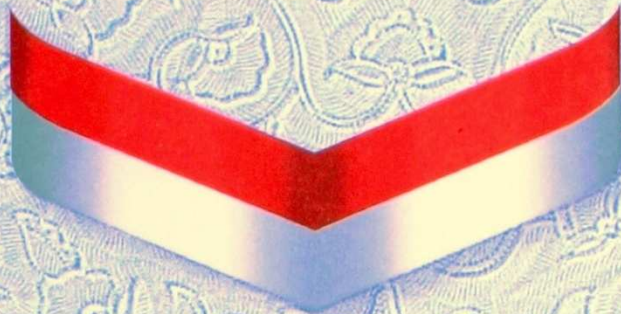


www.tuv.com



 **TÜVRheinland®**
Precisely Right.

REKOR DUNIA



PIAGAM PENGHARGAAN MUSEUM REKOR-DUNIA INDONESIA

No. 4368/R.MURI/VII/2010

Dianugrahkan Kepada

**Rukun Warga 12
Kel. Pegangsaan Dua, Kec. Kelapa Gading
Jakarta Utara**

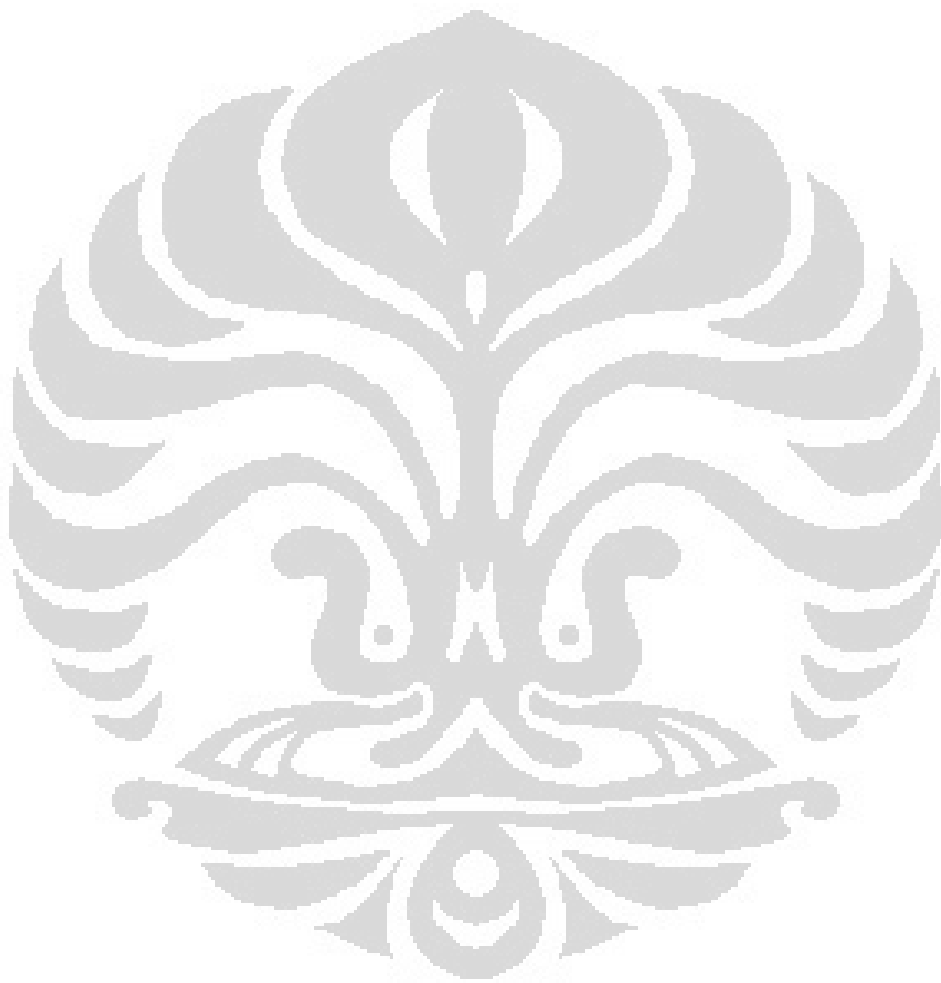
ATAS REKOR

*RW yang berhasil mendapatkan
Sertifikat ISO 9001 - 2008
(Bidang Pelayanan Administrasi Warga)*

Semarang, Juli 2010



JAYA SUPRANA



RIWAYAT HIDUP PENULIS

- Nama : Raden Muhammad Jauhari, SIK
- Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 29 Januari 1981
- Pangkat/ NRP : AKP/ 81010845
- Pendidikan Umum : SD Negeri 28 Palembang, 1993
SMP Negeri 13 Palembang, 1996
SMUT Krida Nusantara Bandung, 1999
- Pendidikan Kepolisian : Akademi Kepolisian (AKPOL), 2002
: Dikjur Lanpa PJR, 2003
: Dikjur Lanpa Regident Ranmor, 2004
: KIBI Akpol Intermediate, 2005
: KIBI Akpol Advanced, 2005
: Pelatihan Perselisihan Industrial, 2005
: Dikjur Lanpa Illegal Logging, 2006
: Pelatihan Polmas dan HAM, 2006
: JCLEC – Intellegent Officer Development Program, 2007
: ZEMI Polmas Angkatan I JICA, 2008
: JCLEC – Enviromental Investigation Course, 2009
: Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (PTIK), 2009
- Pendidikan Luar Negeri : Supervisory Criminal Investigation Course, ILEA Bangkok 2007
: Environmental Crime Investigation Course, Netherlands 2009
: Comparative Study of Police System IX, JICA, Japan 2009
: Complex Financial Investigation Course, ILEA Bangkok 2010

- Riwayat Jabatan
- : Ka SPK I Polres Karawang Polda Jabar, 2003
 - : Kanit Tekab Sat Reskrim Polres Karawang Polda Jabar, 2004
 - : Kasubbag Lat Bag Min Pers Polres Karawang Polda Jabar, 2004
 - : Kanit Patroli Sat Lantas Polres Karawang Polda Jabar, 2004
 - : Kaset Ops Bag Ops Polres Karawang Polda Jabar, 2005
 - : Kanit IV (Tipiter) Sat Reskrim Polres Karawang Polda Jabar 2005
 - : Kanit Reskrim Polsek Cikampek Polres Karawang Jabar, 2005
 - : Dantontar Kortarsis Dit Bintarlat Akpol, 2006
 - : Gadik Pratama I Dit Akademik Akpol, 2007
 - : Pama PTIK (Mahasiswa PTIK Angkatan 51), 2008
 - : Pa Siaga Ops A Pusedalops Roops Polda Metro Jaya, 2009
 - : Wakasat Samapta Polres Metro Jakarta Timur, 2009
 - : Wakasat Reskrim Polres Metro Jakarta Timur, 2010
 - : Kanit Reskrim Polsek Kelapa Gading Polres Metro Jakut, 2010
- Keluarga
- : 1. Nyayu Kamala Yanasari, SS (Isteri)
 - : 2. Raden Ayu Meisha Salsabila Putri (Anak I)
 - : 3. Raden Ayu Kessya Nabilah Putri (Anak II)
 - : 4. Raden Muhammad Rafa Danish Faeyza (Anak III)