



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PERAN STRATEGIS PETUGAS BABINKAMTIBMAS  
PADA PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
DALAM PENCIPTAAN RASA AMAN DAN NYAMAN MASYARAKAT  
(Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren)**

**T E S I S**

**ARIF BUDIMAN  
NPM : 0906595106**

**FAKULTAS PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN  
JAKARTA  
JUNI 2011**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PERAN STRATEGIS PETUGAS BABINKAMTIBMAS  
PADA PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
DALAM PENCIPTAAN RASA AMAN DAN NYAMAN MASYARAKAT  
(Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren)**

**T E S I S**

**ARIF BUDIMAN  
NPM : 0906595106**

**FAKULTAS PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN  
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKURITI  
JAKARTA  
JUNI 2011**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

N a m a : ARIF BUDIMAN

N.P.M. : 0906595106

Tanda tangan : .....

Tanggal : Juni 2011



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
N a m a : **ARIF BUDIMAN**  
N.P.M. : **0906595106**  
Program Studi : **KAJIAN ILMU KEPOLISIAN**  
Judul Tesis : **PERAN STRATEGIS PETUGAS BABINKAMTIBMAS  
PADA PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN  
(SERVICE QUALITY) DALAM PENCIPTAAN RASA  
AMAN DAN NYAMAN MASYARAKAT (WILAYAH  
HUKUM POLSEK TANJUNG DUREN)**

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. Drs. Koesparmono Irsan, SH.MM.MBA .....  
Penguji : Prof. Dr. Payaman Simanjuntak, M.Si .....  
Penguji : Dr. dr. H. Hadiman, SH.M.Sc .....  
Penguji : Drs. Ahwil Luthan, SH.MM.MBA .....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Juni 2011

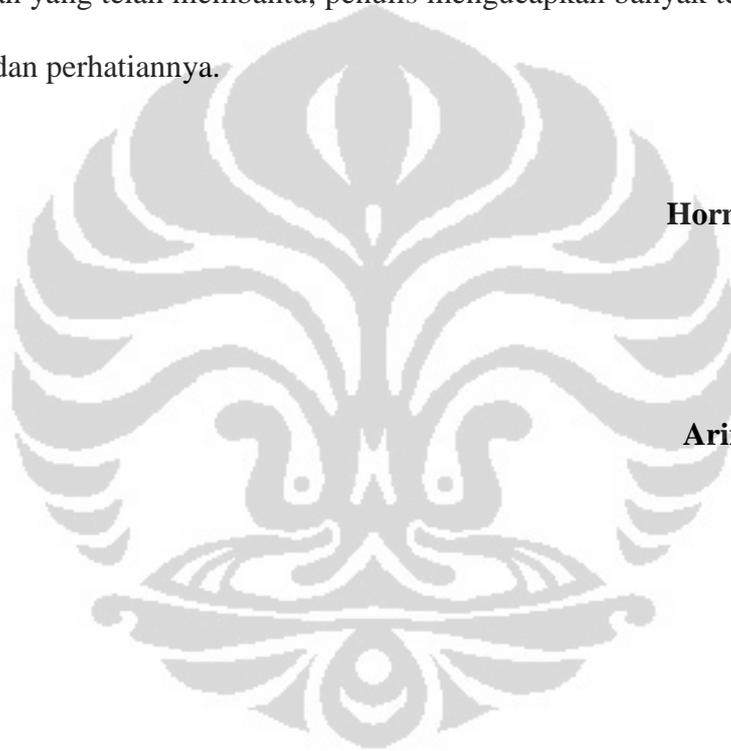
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa kemampuan, kesabaran, kesehatan, kekuatan dan kesempatan kepada Penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Adapun topik penelitian yang penulis pilih yaitu: “Peran Strategis Petugas Babinkamtibmas Pada Penerapan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Dalam Penciptaan Rasa Aman Dan Nyaman Masyarakat (Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren)”. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak akan terlaksana tanpa saran maupun petunjuk yang telah diberikan oleh pembimbing maupun penguji baik pada saat pengajuan judul, seminar proposal, seminar hasil penelitian sampai pada akhir penyusunan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono, P.si, selaku Ketua Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Universitas Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing pertama yang dengan sabar, ikhlas telah banyak memberikan masukan dan arahan yang sangat berguna sehingga tesis ini dapat saya selesaikan.
2. Kepada seluruh Guru Besar serta Dosen pada Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Universitas Indonesia. Penulis mengucapkan terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti Studi di Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Universitas Indonesia semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi penulis di dalam mengembangkan pelaksanaan tugas sehari-hari.
3. Kepada Yth, Bapak Direktur Reserse Narkoba Polda Metro Jaya, selaku atasan penulis yang telah mendukung penulis selama melakukan studi dan yang memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Direktorat Reserse Narkoba Polda Metro Jaya.
4. Khusus kepada istriku tercinta Dr. Annela manurung, SpPD dan anak-anakku tersayang Daniel Patrick Hamonangan Siagian dan Elizabeth Cheryl Arthauli Siagian yang

dengan sabar dan penuh pengertian selalu mendampingi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi S2 di Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Universitas Indonesia.

5. Kepada seluruh saudara, sahabat, kerabat, senior maupun junior yang telah mendukung penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini. Dan beserta seluruh staf di Direktorat Reserse Narkoba Polda Metro Jaya dan staff di program Studi Kajian Ilmu Kepolisian yang telah membantu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan perhatiannya.



**Hormat Penulis,**

**Arif Budiman**

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

---

---

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

Nama : ARIF BUDIMAN  
NPM. : 0906595106  
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PERAN STRATEGIS PETUGAS BABINKAMTIBMAS PADA PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) DALAM PENCIPTAAN RASA AMAN DAN NYAMAN MASYARAKAT (WILAYAH HUKUM POLSEK TANJUNG DUREN)** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin 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 : Juni 2011

Yang menyatakan,

**(ARIF BUDIMAN)**

## ABSTRAK

Nama : Arif Budiman  
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian  
Judul : Peran Strategis Petugas Babinkamtibmas Pada Penerapan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Dalam Penciptaan Rasa Aman Dan Nyaman Masyarakat (Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren)

Masyarakat merupakan pemakai terbesar jasa kebijakan kepolisian. Masyarakat juga merupakan subyek terbesar bagi pelaksanaan kewenangan kebijakan kepolisian. Masyarakat mempunyai opini yang beragam tentang kualitas pelayanan yang mereka rasakan dari kebijakan tersebut. Berdasarkan dari pandangan masyarakat kebijakan ini dikaitkan dengan tingkat hubungan masyarakat dengan pemerintahan secara umum karena kepolisian masih dikaitkan identik dengan kekuasaan atau pemerintah. Karakter dan kebijakan dengan kontrol sosial adalah suatu hubungan timbal balik. Ketika melihat pandangan pelayanan yang diterima oleh sebagian masyarakat dimana mereka masih merasakan kebijakan yang diterima tersebut mempunyai keterbatasan (kurang puas) hal ini yang dimaksud dengan tolak ukur masyarakat mengenai harapan yang diterima dari kebijakan tersebut. Penelitian ini menjelaskan tentang konsep kualitas pelayanan kepolisian agar meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lebih optimal. Berdasarkan dari kerangka besar mengenai metode dan konsep kualitas pelayanan, peneliti hanya mengupas dari segi perilaku petugas badan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Babinkamtibmas) dalam melaksanakan kebijakan kepolisian dengan lima pandangan tambahan untuk mengoptimalkan peran tugas anggota Babinkamtibmas tersebut antara lain adalah (1)kehandalan; (2)daya tangkap; (3)jaminan; (4)empati; (5)bukti langsung. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa lima unsur konsep kualitas pelayanan bukanlah hal yang wajib dan mutlak harus dilakukan. Penelitian ini merupakan peningkatan kualitas pelayanan yang disarankan oleh peneliti dengan tidak mengesampingkan konsep dan metode pelayanan kepolisian khususnya pada level petugas Babinkamtibmas yang sudah ada.

Kata Kunci:  
Strategis, Kualitas Layanan, aman dan nyaman

## ABSTRACT

Name : Arif Budiman  
Study Program : Police Science Study  
Title : Strategic roles Babinkamtibmas officer for application *Service Quality* to create safe and safety field in community. (Polsek Tanjung Duren territory of jurisdiction)

Civilian are they who request assistance from police, as are those who are involuntarily subjected to police authority. These clients have varying opinions about the quality of the service they receive from police. Tapping into clients' perspectives of police is vital for understanding a fundamental element of the relationship between citizens and the state – the tenor and character with which formal social control and regulatory authority is imposed and perceived. While applying the customer service perspective to the police has some limitations, it also offers a number of benefits.

The research outlined in this paper sought to optimize conceptual model of police service quality. Based on the large body of research on service quality our research has only focused from badan pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat called Babinkamtibmas officer who will create the policing police overall collaboration with can be articulated five dimensions of service quality in policing from Zeithaml, Berry Parasuraman (in Zulian Yamit, 2005:10-12): (1) *Reliability*; (2) *Responsiveness*; (3) *Assurance*; (4) *Empathy*; (5) *Tangibles*.

Our findings suggest that the five dimensions of perceived service quality are not must be created. The research in this paper results to optimize police service with no existing policing will be passed.

Key Words :

Strategic, Service Quality, Safe and Safety

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3. Hipotesa.....	7
1.4. Fokus Penelitian .....	8
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Keaslian Penelitian .....	8
1.7. Tata Urut Penulisan .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1. Pendahuluan .....	11
2.2. Pengertian Kualitas .....	13
2.3. Definisi Layanan .....	15

2.3.1	Karateristik Layanan .....	16
2.4	Pengertian Kualitas Layanan (Service Quality) .....	17
2.4.1	Moment of Truth ( Service Encounter ) .....	20
2.4.2	Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual.....	20
2.4.3	Konsep Model Kualitas Layanan .....	25
2.5	Definisi Keamanan .....	27
2.6	Kepolisian .....	29
2.6.1	Visi dan Misi Kepolisian Republik Indonesia .....	30
2.6.2	Struktur Organisasi Polda Metro Jaya .....	31
2.6.3	Tugas,Wewenang dan Fungsi Kepolisian Republik Indonesia...	32
2.6.4	Pengertian Keberadaan Kepolisian .....	37
2.7	Pelayanan Publik .....	41
2.8	Kepuasan Masyarakat .....	46
2.8.1	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	47
2.9	Kerangka Konseptual .....	49
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	52
3.2	Lokasi Penelitian .....	53
3.3	Design Penelitian .....	53
3.4.	Strategi Penelitian .....	54
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5.1	Oservasi .....	55
3.5.2	Wawancara .....	56

3.5.3	Mencatat Dokumentasi .....	57
3.5.4	Studi pustaka .....	57
3.6	Metode Analisis Data .....	57
<b>BAB 4</b>	<b>GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>60</b>
4.1	Gambaran Umum Wilayah Hukum Polsek Metro Tanjung Duren ....	60
4.2	Geografi .....	60
4.2.1	Keadaan Iklim dan Cuaca Daerah atau Wilayah .....	65
4.2.2	Sungai – Sungai dan Perairan .....	65
4.2.3	Pintu Air Pengendalian Banjir .....	65
4.2.4	Daerah Rawan Banjir .....	66
4.2.5	Perlintasan Jalan .....	69
4.3	Demografi .....	69
<b>BAB 5</b>	<b>BABINKAMTIBNAS .....</b>	<b>74</b>
5.1	Polsek Metropolitan Tanjung Duren .....	74
5.1.1	Lokasi dan Kondisi Fisik Polsek .....	74
5.1.2	Personil Polsek .....	76
5.1.3	Dukungan Sarana dan Prasarana .....	77
5.1.3.1	Sarana dan Prasarana .....	77
5.1.3.2	Pengorganisasian .....	78
5.2	Kepolisian .....	84
5.2.1	Babinkamtibmas .....	89

<b>BAB 6</b>	<b>PENINGKATAN KEMAMPUAN LAYANAN BABINKAMTIBMAS</b>	93
6.1	Pendahuluan.....	93
6.2	Tahap Verifikasi Pelaksanaan BABINKAMTIBMAS .....	94
6.2.1	Jenis-Jenis Kegiatan (Kemampuan Operasional Babinkamtibmas)	97
6.3.	Langka-Langkah Yang Disarankan Dalam Pelaksanaan BABINKAMTIBMAS	101
6.3.1	Tatap Muka.....	101
6.3.2.	Sumbang atau Kunjungan.....	103
6.3.3.	Ceramah.....	106
6.3.4.	Penerangan dan Penyuluhan lewat Mass Media.....	108
6.3.5.	Peragaan.....	109
6.3.6.	Simulasi .....	110
6.3.7.	Latihan.....	112
6.3.8	Bantuan kepada masyarakat.....	114
6.3.9	Penelitian Pendapat Masyarakat.....	115
6.3.10	FKPM.....	117
6.3.11	Kotak Saran.....	117
6.4	Peranan Babinkamtibmas Dalam Penanggulangan Masalah – Masalah Kamtibmas	118
<b>BAB 7</b>	<b>PENUTUP</b> .....	139
7.1	Kesimpulan.....	139
7.2	Saran.....	141
<b>LAMPIRAN</b>	.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Bentuk Pertanyaan Penelitian .....	53
Tabel 4.1.	Luas Wilayah Kecamatan Tanjung Duren Berdasarkan Kelurahan .....	58
Tabel 4.2.	Data RT / RW Berdasarkan Kelurahan .....	59
Tabel 4.3.	Kelurahan Wijaya Kusuma .....	64
Tabel 4.4.	Kelurahan Jelambar .....	64
Tabel 4.5.	Kelurahan Jelambar Baru .....	65
Tabel 4.6.	Kelurahan Tomang .....	65
Tabel 4.7.	Kelurahan Grogol .....	65
Tabel 4.8.	Kelurahan Tanjung Duren Utara.....	66
Tabel 4.9.	Kelurahan Tanjung Duren Selatan .....	66
Tabel 4.10.	Jumlah Penduduk Menurut Warga Negara Indonesia ( WNI ).....	67
Tabel 4.11.	Jumlah Penduduk Negara Asing ( WNA ) .....	68
Tabel 4.12.	Kepadatan Penduduk Per Ha / Km2 .....	68
Tabel 4.13.	Mata Pencaharian Penduduk.....	69
Tabel 4.14.	Jumlah Pemeluk Agama / Kepercayaan.....	69
Tabel 5.1.	Data Jumlah Anggota Polri Berdasarkan Pangkat .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Segitiga Diagram Teori Hirarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow.....	11
Gambar 2.2.	Konsep Model Kualitas Layanan .....	24
Gambar 2.3.	Struktur Organisasi Polda Metro Jaya .....	30
Gambar 2.4.	Kerangka Konseptual .....	50
Gambar 5.1.	Struktur Organisasi Polsek Metro Tanjung Duren ... ..	76



## DAFTAR FOTO

1. Sosialisasi HARKAMTIBMAS
2. Pengajian serta pemberian santunan kepada anak yatim oleh KAPOLSEK TANJUNG DUREN
3. Kegiatan pemantauan serta pengamanan giat UJIAN NASIONAL di SMA NEGERI 23 KELURAHAN TOMANG
4. Kegiatan pelatihan SATPAM RS Jiwa oleh Babinkamtibmas Kelurahan Jelambar
5. BINLUH peremajaan Ketua RT. 010/04 di kantor Sekretarian RW. 04 JL. SATRIA I KEL. Jelambar Kec. Grogol Petamburan Jakarta Barat
6. Silaturahmi dan musrembang tingkat Kelurahan Tanjung Duren bertempat di aula kantor Kel. Tanjung Duren Selatan
7. Kegiatan Penyelesaian perkelahian antar seorang warga Kelurahan Tanjung Duren Utara dan seorang warga Kel. Tanjung Duren selatan Jakarta Barat
8. Penangkapan pelaku NARKOBA di apartemen Mediterania Tanjung Duren Jakarta Barat
9. Salah Satu Laporan Kegiatan Babinkamtibmas Kelurahan Grogol
10. Kegiatan BINKAMSA, dalam acara pengenalan Lurah Grogol dengan para staf serta para Ketua RW Kel. Grogol di aula kantor Kelurahan Grogol Jakarta Barat
11. Pemasangan spanduk himbauan CURANMOR di wilayah Kelurahan Grogol Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat.
12. Kegiatan BINTIBMAS pembinaan dan penyuluhan mengenai KAMTIBMAS dengan warga masyarakat wilayah RW. 07 Kelurahan Jelambar Baru.
13. Kegiatan BABINKAMTIBMAS Kel. Tanjung Duren Selatan
14. Kegiatan BINPOLMAS di pangkalan Bajaj PS. KOPRO
15. Giat Pendataan serta Giat Sambang lokasi pengiriman barang di wilayah Sektor Tanjung Duren

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Era reformasi telah melahirkan paradigma baru dalam beberapa tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang ada dasarnya memuat koreksi terhadap tatanan lama dan penyempurnaan ke arah tatanan Indonesia baru yang lebih baik. Paradigma baru tersebut antara lain supermasi hukum, hak azasi manusia, demokrasi, transparansi dan akuntabilitas yang diterapkan dalam praktek penyelenggara pemerintahan negara termasuk dalam penyelenggaraan fungsi Kepolisian.

Salah satu tugas kepolisian yang dijadikan oleh sebagian warga masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan kepolisian pada saat ini adalah tugas polisi sebagai penegak hukum (*law enforcement*). Penegakan hukum sebagai salah satu tugas dari kepolisian dilakukan dilaksanakan oleh seluruh organisasi kepolisian, mulai dari tingkat Mabes Polri sampai dengan tingkat Polsek. Permasalahan yang timbul di masyarakat, kadang-kadang terjadi sebagai akibat dari kebijakan pemerintah yang tidak memikirkan dampaknya. Kebijakan yang saya maksudkan disini adalah pernyataan yang disampaikan oleh seorang pimpinan pemerintahan yang dijadikan yurisprudensi oleh sebagian warga masyarakat

Keberadaan dan fungsi polisi dalam masyarakat adalah sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam masyarakat yang bersangkutan untuk adanya pelayanan polisi (Suparlan, 1999). Fungsi kepolisian dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pengayom masyarakat, penegakkan hukum, yaitu mempunyai tanggung jawab kusus untuk memelihara ketertiban masyarakat dan menangani kejahatan baik dalam bentuk tindakan terhadap kejahatan maupun bentuk pencegahan kejahatan agar para anggota masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam keadaan aman dan tenteram (Bahtiar, 1994:1).

Dalam Undang-Undang Dasar 45 pasal 30 ayat 4 dinyatakan bahwa Kepolisian sebagai alat Negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat serta

menegakkan hukum. Rumusan ini juga terdapat di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa "Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat" (Babinkum, 2002:63).

Polisi merupakan salah satu pilar yang penting, karena badan tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan janji-janji hukum menjadi kenyataan. Sebagai birokrasi kontrol sosial dan juga memberi pelayanan serta interpretasi hukum, akan menjadi lebih lengkap bahwa polisi mewujudkan janji-janji hukum.

Salah satu tantangan yang dihadapi polisi dalam pelaksanaan tugas kesehariannya adalah adanya kesenjangan masyarakat atas tugas-tugas polisi seharusnya dengan kenyataan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat. Tingginya tingkat selera konsumsi yang tidak diimbangi dengan tingkat produksi dan penggajian atau prestasi kerja yang wajar menimbulkan masalah sosial tersendiri bagi Jakarta. Sementara tata ruang ditambah lagi dengan kondisi geografis di wilayah Jakarta yang terdapat gang sempit, penggunaan kekuatan ilegal untuk menduduki tanah-tanah dalam wilayah kota yang bukan miliknya atau fasilitas-fasilitas lainnya, dan kemunculan wilayah-wilayah pemukiman liar dan kumuh di daerah perkotaan yang berfungsi sebagai kantong-kantong kemiskinan seakan menjadi pensosialisasian kriminalitas, pelacuran, kenakalan dan kejahatan remaja serta alkoholisme bagi ibukota Jakarta (<http://metro.polri.web.id>, 2010).

Dalam beberapa tahun belakangan ini kondisi Kamtibmas di Indonesia mengalami goncangan, yang ditandai dengan meningkatnya indeks kriminalitas, serta semakin berangamnya jenis-jenis kejahatan yang terjadi. Ketika tingkat kriminalitas mengalami peningkatan hal ini pertanda lemahnya kontrol institusional dari aparat penegak hukum, disamping perlambang ketidakberdayaan institusi dalam menjamin keamanan dan ketertiban.

Saat ini, setidaknya ada empat ancaman kejahatan yang perlu diperhatikan jajaran Polda Metro Jaya seiring perkembangan pesat yang dialami ibukota

Jakarta. Pertama, ancaman kriminalitas (kejahatan jalanan). Kedua, ancaman terorisme. Ketiga, ancaman kejahatan korupsi. Keempat, ancaman kejahatan narkoba. Semua kejahatan tersebut menjadi tuntutan masyarakat Jakarta agar jajaran Polda Metro Jaya, dapat mencegah dan mengatasinya. Bagi kalangan pengusaha yang hendak menanamkan investasinya di ibukota Jakarta tentu selalu berharap adanya stabilitas kamtibmas dan jaminan kepastian hukum dari kalangan kepolisian.

Semua ancaman keamanan disebut di atas menjadi tantangan tersendiri bagi jajaran Polda Metro Jaya sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam melindungi masyarakat ibukota Jakarta dari berbagai ancaman keamanan. Tidak mudah bagi jajaran Polda Metro Jaya mengatasi berbagai masalah sosial, politik, dan ekonomi yang berkembang di wilayah Jakarta dan sekitarnya.

Sebagai ujung tombak dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, Polri harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam kehidupan di masyarakat. Ditengah dinamika yang begitu pesat Polri menghadapi tantangan yang semakin berat dan kompleks yang pada akhirnya memperluas bentang tugas Polri. Dalam menghadapi perubahan yang cepat, Polri harus memiliki pandangan kedepan yang mampu membimbing dan memberikan arah perkembangan dan kemajuan yang lebih tinggi dibanding dengan intensitas permasalahan yang dihadapi. Sebagai pedoman kedepan telah dirumuskan Visi dan Misi Polri sebagai berikut :

”Terwujudnya postur Polri yang profesional, bermoral dan modern, sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara Kamtibmas dan menegakkan hukum“.

Sedangkan secara sistematis misi Polri adalah sebagai berikut:

1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap/progresif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.
2. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat sepanjang waktu di seluruh wilayah serta memfasilitasi keikutsertaan masyarakat dalam memelihara kamtibmas di lingkungan masing-masing.

3. Memelihara kamtibcarlantas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran orang dan barang.
4. Mengembangkan perpolisian masyarakat (*Community Policing*) berbasis pada masyarakat patuh hukum (*Law Abiding Citizen*).
5. Menegakkan hukum secara profesional dan obyektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
6. Mengelola secara profesional, transparan dan akuntabel seluruh sumber daya Polri guna mendukung keberhasilan tugas Polri.

Secara internal jajaran Polda Metro Jaya memiliki berbagai keterbatasan, baik di bidang jumlah personil, fasilitas maupun anggaran operasional. Total personel Polda Metro Jaya saat ini hanya 27.895 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Jakarta maka rasio polisi 1:700. Dengan rasio yang masih begitu lebar bukanlah hal yang mudah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi warga Jakarta.

Polsek adalah sebagai struktur organisasi Polri yang terdepan dan sebagai ujung tombak pelayanan keamanan terhadap masyarakat, yang mempunyai batas wilayah administrasi tingkat kecamatan yang mencakup beberapa kelurahan. Dalam menjalankan fungsinya polisi di tingkat polsek akan lebih berhadapan langsung dengan masyarakat yang dilayaninya.

Polsek Tanjung Duren yang berada dibawah teritorial Polres Jakarta Barat menjaga amanat Kapolda Metro Jaya dalam menjalankan fungsi kamtibmas berupaya merangkul tokoh masyarakat di wilayah hukum Polsek Tanjung Duren. Dalam upaya penciptaan polisi masyarakat guna terciptanya kelancaran kamtibmas sebagian besar anggota Polsek Tanjung Duren sudah mengetahui tentang Polmas termasuk kemitraan dan *problem solving* (pemecahan masalah), walaupun pemahaman tentang Polmas itu sendiri diantara anggota Polsek tidak merata, hal ini dipengaruhi oleh faktor ada sebagian anggota Polsek sudah mengikuti pelatihan Polmas sedangkan sebagian yang lain belum mengikuti pelatihan.

Sementara dari aspek terapan ditemukan juga anggota Polsek sering menghadiri pertemuan masyarakat untuk menyampaikan pesan-pesan kamtibmas termasuk mensosialisasikan Polmas yang mendapatkan apresiasi tinggi dari

masyarakat walaupun program Polmas tersebut baru sebagian yang dituangkan dalam Rengiat Polsek.

Salah satu unsur penting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah terciptanya kondisi Kamtibmas yang stabil sehingga dapat mendukung semua komponen masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, maka profesionalisme polisi dapat ditumbuhkan melalui peningkatan standar profesi yang tinggi dan tugas profesi sebagai panutan sadar hukum serta perilaku sesuai dengan hukum yang dicetuskan. Sehingga setiap melaksanakan tugas-tugasnya dalam menyelesaikan permasalahan kamtibmas, jajaran Polsek Tanjung Duren bertindak cepat, sigap, tanggap, dan profesional.

Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dapat dilihat pula berdasarkan aspek-aspek yang meliputi kualitas manajemen, sumber daya, teknologi, dan kerja sama (Holzer & Callahan, 1998). Menurut (Dwiyanto, 1995:29) mengemukakan bahwa organisasi pelayanan publik merupakan suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik antara lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dikatakan pula bahwa tujuan organisasi publik tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi mereka (masyarakat) dan ketidakadilan mekanisme pasar.

Kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliabilitas*, *responsivitas*, *assurance*, *tangible* serta *emphaty* dapat diwujudkan oleh birokrasi pelayanan (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Penyelenggaraan pelayanan publik dengan demikian berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara birokrasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat. Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Selain itu, karena menurut teori sebelumnya yang menyebutkan bahwa keberadaan visi dan misi dalam organisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan organisasi untuk mengarahkan kegiatannya sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan organisasi di sekitarnya (Osborne & Gaebler, 1996).

Berdasarkan uraian di atas, pada dasarnya persepsi tentang pelayanan publik petugas Babinkamtibmas dalam melaksanakan Visi dan Misi Polri merupakan masalah penting yang perlu dilihat lebih lanjut dalam rangka memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan prima kepada masyarakat, serta memiliki kemampuan untuk terus berkembang, bermitra dengan berbagai pihak dan mengantisipasi berbagai perubahan yang terjadi. Oleh karena itu penelitian ini ingin mengkaji masalah penting mengenai “peran strategis petugas Babinkamtibmas pada penerapan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat di wilayah hukum Polsek Tanjung Duren”.

## 1.2 Perumusan Masalah

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah penelitian, yang antara lain:

1. Kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat masih dihadapkan pada: Pertama, ancaman kriminalitas (kejahatan jalanan). Kedua, ancaman terorisme. Ketiga, ancaman kejahatan korupsi. Keempat, ancaman kejahatan narkoba.
2. Perkembangan gangguan Kamtibmas berupa kriminalitas, menunjukkan kecenderungan meningkat baik aspek kuantitas maupun kualitasnya. Bentuk gangguan Kamtibmas tersebut meliputi : kejahatan konvensional terutama kejahatan dengan kekerasan / street crimes, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba, kejahatan transnasional : *Terorisme, Cyber Crime, Money Laundering*, Penyelundupan Senpi Handak, Perompakan, Narkoba, dan kejahatan ekonomi. Kejahatan terhadap kekayaan negara, terutama korupsi, illegal logging, illegal fishing dan illegal mining, serta kejahatan yang berimplikasi kontinjensi.
3. Ratio perbandingan Polri dengan penduduk belum mencapai Ratio yang ideal 1:700, di samping itu kualitas profesionalisme sumber daya manusia Polri masih belum memadai dan sarana prasarana untuk mendukung

pelaksanaan tugas Polri masih memerlukan penambahan agar sebanding dengan kuantitas sumber daya manusia Polri yang tersedia.

4. Kepercayaan masyarakat atas kinerja Polri belum sebagaimana yang diharapkan, hal ini disebabkan adanya kesan yang kuat dalam masyarakat bahwa Polri lamban, tidak tanggap, diskriminatif dan kurang profesional dalam menangani laporan pengaduan masyarakat, ditambah lagi sikap perilaku anggota Polri yang belum santun dalam memberikan pelayanan.
5. Kadar kesadaran dan kepatuhan hukum masyarakat luas masih belum memadai untuk mewujudkan kondisi Kamtibmas yang kondusif, meluasnya kemiskinan dan pengangguran serta adanya kesenjangan kesejahteraan menjadi faktor dominan rendahnya kesadaran dan kepatuhan terhadap hukum.
6. Sebagai ujung tombak dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat maka Polri harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam kehidupan di masyarakat

#### 1.2.2 Rumusan Masalah

1. Belum optimalnya peran petugas Babinkamtibmas dalam menerapkan kualitas pelayanan (*service quality*) pada penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat di wilayah hukum Polsek Tanjung Duren.
2. Bagaimanakah strategi petugas Babinkamtibmas dalam melaksanakan Visi dan Misi Polri Dalam Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, Jakarta Barat?

### 1.3. Hipotesa

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pada penelitian ini saya berpedoman dalam pengamatan kawasan teritorial (wilayah hukum). Dalam pengamatan ini diketahui bahwa optimalisasi tugas Babinkamtibmas sangat diperlukan antara lain dengan cara peningkatan kualitas sumber daya manusia agar mampu menterjemahkan, menjalankan dan bahkan membuat terobosan dalam pekerjaannya dalam menjalankan fungsi kamtibmas, mengingat wilayah hukum Polsek Tanjung Duren mempunyai banyak sarana dan prasarana publik yang beragam, baik pada segi pemerintahan maupun swasta.

#### 1.4. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan membahas keberadaan petugas Babinkamtibmas di wilayah hukum Polsek Tanjung Duren saat ini dalam upaya optimalisasi program Perpolisian Masyarakat (*community policing*) telah berjalan cukup baik meskipun masih banyak kekurangan khususnya dari segi sarana dan prasarana, sumber daya manusia, anggaran serta sistem dan metode yang digunakan

#### 1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan – rumusan masalah yang akan diteliti, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengoptimalkan tugas dan keberadaan petugas Babinkamtibmas dalam penerapan kualitas pelayanan (*service quality*) pada penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat di wilayah hukum Polsek Tanjung Duren.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah strategi petugas Babinkamtibmas dalam melaksanakan Visi dan Misi Polri Dalam Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, Jakarta Barat, sehingga dapat diketahui pola pengawasan terpadu dan kelemahan-kelemahannya dalam penerapannya (strategi).

Sedangkan Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti: Mendapat pengalaman meneliti yang berharga; Mendapat wawasan dan pengetahuan mengenai kompetensi pencapaian dimensi kualitas pelayanan petugas Babinkamtibmas dalam melaksanakan Visi dan Misi Polri; dan Mempersembahkan hasil karya yang dapat membanggakan.
2. Bagi Polsek Tanjung Duren (khususnya petugas Babinkamtibmas): Menjadi ilmu pengetahuan mengenai strategi dalam pencapaian Visi dan Misi Polri, serta dapat dijadikan pedoman dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pengamanan dan kemandirian bagi masyarakat.

3. Bagi Universitas Indonesia: Menjadi data base bidang hukum dan menambah literatur di perpustakaan; Menambah kegiatan akademik di kampus agar lebih hidup dan berbobot.

#### **1.6. Keaslian Penelitian**

Topik penelitian yang disajikan dinyatakan keasliannya, penulis bermaksud memaparkan hasil penelitian, dan apabila dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan baik berupa tesis maupun jurnal, maka penulis akan mencantumkan sebagai referensi.

Penelitian ini mengembangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti *reliabilitas*, *responsivitas*, *assurance*, *tangible* serta *emphaty* dapat diwujudkan oleh birokrasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik dengan demikian berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara birokrasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat. Berbagai perspektif dalam melihat kinerja pelayanan publik diatas memperlihatkan bahwa indikator-indikator yang dipergunakan untuk menyusun kinerja pelayanan publik ternyata sangat bervariasi. Namun dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kinerja organisasi berdasarkan perspektif kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990).

#### **1.7. Tata Urut Penulisan**

Sistematika pembahasan karya akhir ini sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan, memuat latar belakang, perumusan masalah, hipotesa, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, keaslian penelitian dan tata urut penulisan
- Bab II : Tinjauan Pustaka, memuat tentang pendahuluan, pengertian kualitas, definisi layanan, pengertian kualitas layanan, definisi keamanan, kepolisian, pelayanan public, kepuasan masyarakat serta kerangka konseptual.

Bab III : Metodologi Penelitian, memuat tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, desain penelitian, strategi penelitian serta teknik pengumpulan data.

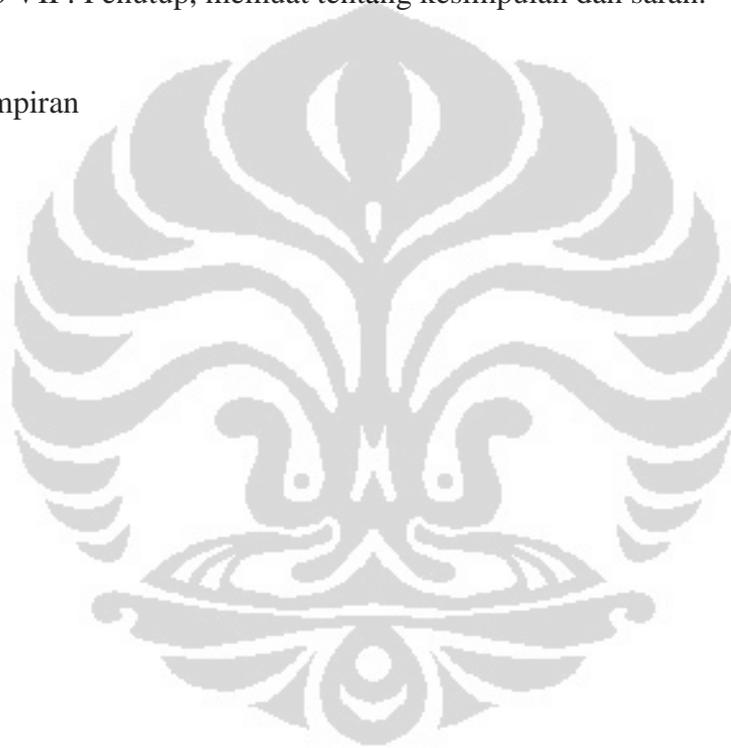
Bab IV : Gambaran Umum, memuat tentang gambaran umum wilayah hukum Polsek Tanjung Duren, Geografi dan Demografi.

Bab V : Babinkamtibmas, memuat tentang sekilas tentang Polsek Tanjung Duren, Kepolisian dalam hal ini Babinkamtibmas.

Bab VI : Analisa dan Pembahasan, memuat tentang peningkatan kemampuan layanan Babinkamtibmas.

Bab VII : Penutup, memuat tentang kesimpulan dan saran.

Lampiran



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pendahuluan**

Kebutuhan keamanan dan keselamatan (Teori Hirarki Kebutuhan, Abraham Maslow). Segera setelah kebutuhan dasarnya terpenuhi, munculah apa yang digambarkan Maslow sebagai kebutuhan akan rasa aman atau keselamatan. Kebutuhan ini menampilkan diri dalam kategori kebutuhan akan kemandirian, perlindungan, kebebasan dari rasa takut, cemas dan kekhawatiran; kebutuhan akan struktur, ketertiban, hukum, batas-batas, dan sebagainya. Kebutuhan ini dapat kita amati pada seorang anak. Biasanya seorang anak membutuhkan suatu dunia atau lingkungan yang dapat diramalkan. Seorang anak menyukai konsistensi dan kerutinan sampai batas-batas tertentu. Jika hal-hal itu tidak ditemukan maka ia akan menjadi cemas dan merasa tidak aman. Orang yang merasa tidak aman memiliki kebutuhan akan keteraturan dan stabilitas serta akan berusaha keras menghindari hal-hal yang bersifat asing dan tidak diharapkan.

Artinya pengertian dan definisi aman adalah 1) bebas dari bahaya seperti rakyat mengungsi ke tempat yang aman (dalam keadaan perang, banjir, wabah dan sebagainya; 2) bebas dari gangguan (pencuri, hama) contoh; kampungku tidak aman, 3) terlindungi atau tersembunyi; tidak dapat diambil orang seperti surat-surat berharga; 4) pasti, tidak meragukan atau tidak mengandung resiko; 5) tenteram; tidak merasa takut atau khawatir.

#### **2.2 Pengertian Kualitas**

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (1996:51) mendefinisikan "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Buddy (1997) dalam Anis Wahyuningsih (2002:10), “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997:49) adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Lebih lanjut, kualitas merupakan sebuah kata yang yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. “Keunggulan suatu produk layanan adalah tergantung dari keunikan kualitas yang diperlihatkan oleh layanan tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat”.

Sedangkan menurut Tjiptono (2004), kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan masyarakat baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut. Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk atau jasa. David dalam Fandy Tjiptono

(1996:52), mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

1). *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa.

2). *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

3). *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4). *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan pamanufaktur, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

5). *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”.

### 2.3 Definisi Layanan

Dari sekian banyak jenis layanan yang berkembang dewasa ini, kita bisa bayangkan betapa berpengaruhnya bisnis layanan dalam dunia modern. Kini setiap masyarakat tidak lagi sekedar membeli produk, tetapi juga segala aspek layanan atau pelayanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari setiap tahap pra pembelian

hingga tahap purna beli. Ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui kualitas layanan yang diberikan.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut (Purwadarminta, 1996 : 245) adalah “menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain” sedangkan mengacu pada konsep pemasaran, pelayanan biasanya sering dikaitkan dengan distribusi fisik, yaitu : “*service* atau pelayanan masyarakat sering diukur menurut jumlah atau lamanya waktu yang diperlukan untuk menyampaikan barang-barang setelah pesanan diterima” (Swastha, 1999, p.8). Sedangkan menurut (Tjiptono, 2004: 94) “Layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada masyarakat yang telah membeli produknya”.

Pada saat sekarang ini, pengertian layanan tidak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat modern ini. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler (1999) pengertian layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut pendapat Kotler di atas, bentuk pelayanan dapat berbentuk apa saja, yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik.

Pelayanan yang diberikan dengan sebaik-baiknya diharapkan dapat memuaskan masyarakat dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, pada tahap selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan masyarakat pengguna layanan tersebut sebanyak mungkin serta mampu mempertahankan masyarakat yang sudah ada. Kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan tersebut, Kotler (1999) juga menerangkan bahwa biasanya layanan kepada masyarakat yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan bertaraf tinggi pula, serta pembelian ulang yang lebih sering sehingga akan mempengaruhi volume penjualan perusahaan.

Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono (1996:6), “layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

### 2.3.1 Karakteristik Layanan

Menurut Kotler (1997) dalam Fandy Tjiptono (2003) karakteristik layanan dapat diuraikan sebagai berikut :

1). *Intangibility* (tidak berwujud)

Maksud dari layanan bersifat *intangible* adalah layanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep *intangible* pada layanan memiliki dua pengertian, yaitu:

- a). Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b). Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Dengan demikian, kita tidak dapat menilai kualitas layanan sebelum merasakannya atau mengkonsumsinya terlebih dahulu.

2). *Inseparability* (tidak terpisahkan)

*Inseparability* disini menunjukkan sulitnya pendekatan dari menciptakan layanan dan mengkonsumsinya sebagai dua hal yang berbeda. Layanan tidak dapat dipisahkan menjadi fase menciptakan dan fase mengkonsumsi karena layanan biasanya dijual terlebih dahulu, barulah kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. *Service Inseparability* juga mengandung arti bahwa masyarakat merupakan bagian dari produk. Sepasang kekasih mungkin akan memilih rumah makan yang tenang dan romantis tetapi bila sekelompok orang ramai ditempatkan di area yang sama dengan pasangan tersebut, maka pasangan tersebut akan kecewa. Seorang manajer harus mampu mengatur masyarakat sehingga seorang masyarakat tidak menciptakan ketidakpuasan terhadap masyarakat lain.

3). *Variability* (bervariasi)

*Service* bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana *service* tersebut dihasilkan. Para pembeli *service* sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4). *Perishability (mudah lenyap)*

*Perishability* berarti jasa tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberikan.

#### **2.4 Pengertian Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Pelayanan merupakan output dari industri jasa yang tidak kelihatan, tidak memiliki wujud sehingga sulit untuk diukur kualitasnya. Hal ini disebabkan karena adanya variasi harapan pengguna jasa karena pengguna jasa tersebut terlibat secara langsung selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas layanan akan terbentuk dari *image* yang diterima oleh pengguna jasa selama menerima *service* sampai selesai menerima *service* tersebut. Untuk mengukur kualitas layanan dibutuhkan suatu metode yang dapat menyeimbangkan antara persepsi dan harapan dari pengguna jasa itu sendiri.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kemampuan secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat. Dari pengertian tersebut ada dua kata kunci yaitu konsisten, dan harapan masyarakat. Pertama, konsisten yang berarti selalu berusaha untuk meningkatkan *service* dan secara signifikan mengurangi jumlah kegagalan *service* setiap harinya hingga mencapai suatu titik dimana kegagalan *service* menjadi kecil. Kedua, kualitas layanan harus didasarkan pada harapan masyarakat dan bukan pada kebutuhan perusahaan atau organisasi. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan hanya dapat dijelaskan dan dipahami dari sudut pandang masyarakat. Selain itu juga di dalam kualitas layanan harus diperhatikan mengenai prosedur dari sistem pelayanan, proses yang terjadi

didalamnya dan sisi personal seperti bagaimana tingkah laku penyedia jasa, kebiasaan, dan kemampuan verbal selama pelayanan berlangsung (William, 2002).

Kualitas layanan mulai menjadi penting karena beberapa hal antara lain (Tjiptono, 2003):

1. Industri jasa tertinggal jauh di belakang dari industri manufaktur dalam hal usaha peningkatan kualitas.
2. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima semakin tinggi.
3. Perusahaan manufaktur perlu untuk melakukan perbedaan dalam hal produk yang dihasilkan dan adanya penyediaan *service* bagi para pembeli. Hal inilah yang akan membedakannya dengan kompetitornya.

Untuk dapat menyajikan pelayanan yang baik maka perusahaan atau organisasi harus dapat merancang suatu layanan yang baik dan tidak berbeda jauh dengan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kesenjangan atau *gap*. *Gap* dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai satu bentuk *service* sebagai akibat dari pengaruh yang ditimbulkan oleh orang lain yang sudah memakai jasa tersebut, atau karena pengalaman sendiri, atau dapat juga disebabkan karena adanya promosi yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

*Gap* akan menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut. Semakin kecil *gap* yang terjadi maka kualitas layanan yang diberikan sudah semakin memuaskan masyarakat. Demikian juga sebaliknya jika *gap* semakin besar maka kualitas layanan yang diberikan tidak memuaskan masyarakat. Kemungkinan yang terjadi tentang kualitas layanan yang diberikan adalah layanan yang diberikan sudah sama dengan harapan masyarakat, atau lebih rendah dari harapan masyarakat, atau dapat juga layanan tersebut sudah melebihi harapan masyarakat. Salah satu faktor yang menyebabkan adanya penilaian yang berbeda mengenai kualitas layanan di tempat yang sama adalah adanya *moment of truth* (Zeithaml et.al, 1990).

Labih lanjut, banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa

diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Edwards Deming, Philip Crosby dan Joseph Juran, (dalam Zulian Yamit, 2005:7).

Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Goetsch Davis, (dalam Zulian Yamit, 2005: 8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Gaspersz (2002:181), mendefinisikan kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan masyarakat atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

Parasuraman et al. (dalam Liu dan Yen Li, 2010), mengusulkan bahwa dari perspektif konsumen yang lebih sulit untuk menilai kualitas layanan daripada kualitas produk. Mereka berpendapat bahwa persepsi kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan dan persepsi, dan juga evaluasi tidak hanya hasil layanan tetapi juga penyampaian proses pelayanan. Menurut peneliti sebelumnya (Liu dan Yen Li, 2010), kualitas layanan dapat didefinisikan bahwa penilaian subjektif atas layanan dari konsumen yang disediakan oleh penyedia layanan (produsen), mengenai kesenjangan harapan dan realistis persepsi layanan.

Nakhai dan Neves (2009), menemukan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang lebih sulit untuk dinilai bagi masyarakat dibanding kualitas produk, ukuran persepsi kualitas pelayanan adalah dengan membandingkan harapan masyarakat

dengan kinerja pelayanan yang nyata, dan penilaian kualitas layanan tidak hanya didasarkan pada hasil sebuah layanan namun juga meliputi penilaian proses pengiriman layanan penyedia layanan.

Menurut Thorik dan Utus (2006:77), pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya juga akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

#### **2.4.1 *Moment of Truth (Service Encounter)***

*Moment of Truth* merupakan suatu rangkaian peristiwa selama periode waktu tertentu dimana masyarakat berinteraksi secara langsung dengan setiap aspek yang ada dalam perusahaan atau organisasi, dimulai ketika masyarakat datang hingga masyarakat selesai melakukan kegiatannya atau sudah selesai berinteraksi. Adanya *service encounter* akan menyebabkan pihak perusahaan atau organisasi memberikan layanan yang benar pada saat masyarakat pertama kali membeli produk atau menggunakan jasa, karena hal ini akan menentukan citra dari suatu perusahaan atau organisasi dan persepsi masyarakat sudah mulai terbentuk pada saat itu.

#### **2.4.2 Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual***

Pengukuran kualitas layanan yang didasarkan atas kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*. Metode ini memiliki lima dimensi *servqual* yang berasal dari sepuluh elemen dimensi *servqual*. Sepuluh elemen dimensi *servqual* tersebut, antara lain (Zeithaml et.al, 1990):

1. *Tangible*

Penampilan dari fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan *personnel* yang digunakan untuk menyediakan dan memberikan *service*.

2. *Reliability*

Kemampuan untuk menyajikan *service* secara benar, tepat, akurat, dan dapat diandalkan.

3. *Responsiveness*

Kemauan untuk membantu masyarakat dan menyajikan *service* yang baik dan cepat.

4. *Competence*

Mempunyai keahlian yang dibutuhkan dan pengetahuan untuk menyajikan *service* yang baik.

5. *Courtesy*

Kesopanan, keramahan dan sikap menghargai yang dimiliki oleh setiap karyawan.

6. *Credibility*

Kepercayaan dan kejujuran yang dimiliki oleh setiap karyawan.

7. *Security*

Rasa aman dari segala bahaya dan resiko.

8. *Access*

Kemudahan dalam melakukan komunikasi atau melakukan kontak antara masyarakat dengan perusahaan.

9. *Comunication*

Pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan menjaga agar masyarakat selalu mendapat informasi yang tepat mengenai layanan.

10. *Understanding the customer*

Berusaha untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005:10-12) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat.  
*Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya masyarakat menerima pelayanan melebihi harapannya, maka masyarakat akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya masyarakat menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka masyarakat akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Metode SERVQUAL dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman adalah teknik yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kesenjangan antara kinerja kualitas pelayanan organisasi terhadap kebutuhan kualitas masyarakat. SERVQUAL adalah diturunkan secara empiris metode yang dapat digunakan oleh layanan organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman pelayanan yang dirasakan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Persepsi kualitas layanan diukur untuk organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan dengan suatu organisasi yang "sangat baik". Analisis kesenjangan yang dihasilkan mungkin kemudian digunakan sebagai driver untuk peningkatan kualitas layanan (Fedoroff, 2008).

Menurut Sedarmayanti (Hariyoso, 2002: 162) terdapat beberapa dimensi pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah, diantaranya: (1) Pelayanan tanpa diskriminasi dari lembaga-lembaga publik/kedinasan; (2) Penerapan prinsip

kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu; (3) Berkualitas, dalam arti kesesuaian dengan tuntutan, kecocokan bagi pemakaian dan kebebasan dari cacat; (4) Terjamah, handal, akuntabilitas mutu pelayanan, jaminan, dan empati; (5) Berorientasi pada kualitas yang dicirikan oleh partisipasi aktif, empati dan kepuasan yang dilayani. Jika semua dimensi di atas dapat ditegakkan oleh birokrasi publik dalam proses layanan, maka tuntutan perbaikan kualitas birokrasi sapat diwujudkan. Permasalahan pelayanan pemerintah saat ini antara lain masih deskriminatif, pelayanan sering terkait dengan uang, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik.

Aparat pemerintah (birokrasi publik) dapat menjadikan dimensi di atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi pemerintah memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani. Hal penting lainnya adalah pencitraan dengan penampilan layanan serta aparat yang memberi layanan. Penampilan yang baik dan menarik seringkali dihubungkan dengan layanan yang berkualitas dan moderen.

Pengertian tentang kualitas modern dikemukakan oleh Gaspersz (Sedarmayanti, 2000: 205) dapat dicirikan oleh lima karakteristik yaitu: (1) Sistem kualitas modern berorientasi pada masyarakat; (2) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus; (3) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman individu terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas; (4) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja; dan (5) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”.

Organisasi publik pada masa yang akan datang tidak dapat berpegang pada proteksi undang-undang terhadap layanan monopoli yang mungkin mengabaikan kualitas. Organisasi pemerintah juga dapat mengalami tekanan yang mungkin akan member pengaruh yang signifikan terhadap eksistensi organisasi jika terbukti

mengabaikan kualitas. Karena itu, filosofi organisasi dengan menjadikan kualitas sebagai “jalan hidup” merupakan harapan baik untuk publik yang dilayaninya maupun bagi kelangsungan organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut, umumnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi pelayanan yang berkualitas, komitmen dari karyawan dan dukungan dari semua tingkatan manajemen memang sangat diperlukan sekali terutama untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi atasan perusahaan atau organisasi yang menyediakan pelayanan jasa secara terus-menerus, untuk mengadakan evaluasi, menjaga kinerja pelayanan, melacak informasi tentang perusahaan dengan baik sejauh kebutuhan masyarakat yang bersangkutan (Aigbedo dan Parameswaran, 2004). Layanan perusahaan mencoba menemukan cara untuk memperbaiki dan menyediakan kualitas pelayanan yang unggul untuk memuaskan masyarakat mereka (Thongsamak, 2001). Thongsamak, (2001) juga menyebutkan bahwa memuaskan masyarakat adalah tujuan akhir untuk setiap perusahaan, karena masyarakat merupakan sumber pemasukan yang terbesar, baik jangka pendek dan jangka panjang bagi kelangsungan hidup perusahaan.

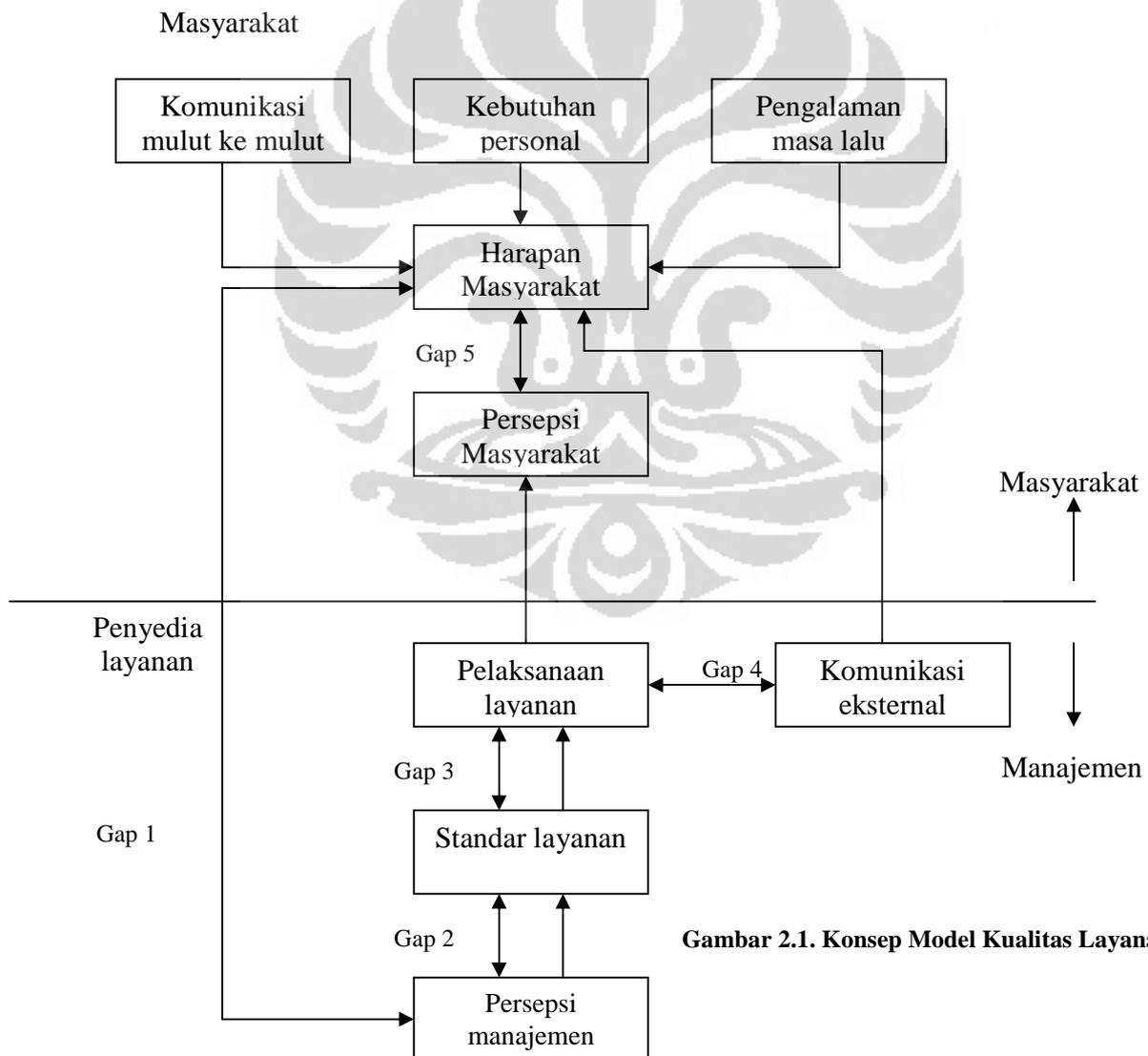
Kualitas layanan memainkan peran penting dalam menentukan dan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Aigbedo dan Parameswaran, 2004). Ada banyak jenis perusahaan atau organisasi yang menyediakan pelayanan, seperti halnya: perusahaan shipping, yang menyediakan jasa pengemasan dan pengiriman barang, hotel, restoran, kantor pos, dan penerbangan. Layanan berbasis industri seperti perusahaan shipping ini, menghabiskan upaya yang luar biasa untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan bisnis mereka (Madanoglu, 2004). Semua hal tersebut dilakukan agar konsumen mendapatkan kepuasan masyarakat. Layanan kepuasan merupakan fungsi dari pengalaman konsumen dan reaksi terhadap perilaku penyedia layanan selama pertemuan, yang merupakan fungsi dari pengaturan layanan (Madanoglu, 2004).

Bentuk-bentuk dasar dalam pelayanan dapat ditentukan oleh adanya pemecahan masalah kepada setiap masyarakat, memelihara masyarakat, dan memberi informasi tentang kinerja pelayanan, memberi pertolongan kepada masyarakat serta

pertanggung jawaban pelayanan kepada masyarakat, dalam bentuk yang dapat dimodifikasikan dalam instrumen adalah efektifitas dari masyarakat dalam bentuk proses dan prosedur memberi masyarakat hal-hal yang mendasar, kemampuan organisasi. Membuat masyarakat menjadi aman dalam berinteraksi, konsisten dan pegawai memiliki kemampuan dan pengetahuan. Pembentukan *service quality* yang menggambarkan mengenai kualitas layanan dengan mengalikan tingkat harapan para masyarakat berdasarkan pada penilaian masyarakat pada item-item tertentu.

### 2.4.3 Konsep Model Kualitas Layanan

Konsep model kualitas layanan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Konsep Model Kualitas Layanan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa perbedaan yang terjadi antara masyarakat dan penyedia jasa dapat mengakibatkan munculnya *gap*. Kelima *gap* tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perbedaan antara harapan masyarakat dengan persepsi manajemen (*Gap 1*).  
Dapat terjadi karena pihak manajemen tidak memperhatikan apa yang menjadi harapan masyarakat. Kemungkinan hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi antara pihak manajemen dengan masyarakat. Untuk memperkecil *gap* ini pihak manajemen perlu memahami desain pelayanan yang seharusnya dan pelayanan tambahan yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga dapat memenuhi kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Perbedaan antara persepsi manajemen mengenai harapan masyarakat dengan standarisasi kualitas layanan (*Gap 2*).  
*Gap* ini terjadi karena manajemen salah dalam menentukan standar kualitas pelayanan. Kesalahan tersebut dapat diakibatkan oleh karena kurangnya komitmen terhadap kualitas layanan. Salah satu cara untuk memperkecil *gap* ini adalah dengan menerapkan fleksibilitas penyampaian atau proses pelayanan.
3. Perbedaan antara standarisasi kualitas layanan dengan pelaksanaan standar layanan yang nyata (*Gap 3*).  
Dapat timbul karena karyawan kurang mampu bekerja sesuai dengan standar kerja yang sudah ditetapkan. *Gap* ini dapat diatasi dengan menerapkan standarisasi cara pelayanan kepada masyarakat.
4. Perbedaan antara pelaksanaan layanan dengan komunikasi eksternal (*Gap 4*).  
*Gap* ini terjadi karena adanya komunikasi yang kurang, perbedaan kebijakan dan lain-lain. Agar *gap* ini tidak terjadi maka perusahaan perlu melakukan komunikasi dengan masyarakat, menghindari janji yang berlebihan kepada masyarakat melalui promosi atau iklan.
5. Perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat (*Gap 5*).  
*Gap* ini muncul karena adanya perbedaan persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat. Setiap masyarakat pasti menginginkan pelayanan sesuai

dengan yang diharapkan. *Gap* ini tidak akan muncul apabila *gap-gap* yang lain tidak terjadi.

## 2.5 Definisi Keamanan

Keamanan merupakan istilah yang secara sederhana dapat dimengerti sebagai suasana “bebas dari segala bentuk ancaman bahaya, kecemasan, dan ketakutan”. Dimensi-dimensi “negara-bangsa”, “kedaulatan”, dan “teritori” seakan-akan dianggap sebagai sesuatu yang “final” dan tidak-dapat diganggu gugat. Dalam kajian tradisional, keamanan lebih sering ditafsirkan dalam konteks ancaman fisik (militer) yang berasal dari luar. Rubrik keamanan nasional dalam *International Encyclopaedia of the Social Science* mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan suatu bangsa untuk melindungi nilai-nilai internalnya dari ancaman luar”. Dalam konsepsi-konsepsi tersebut kekuatan militer selalu dianggap sebagai unsur yang paling penting. Tak heran jika Arnold Wolfers dengan sangat tegas mengatakan bahwa jawaban atas masalah keamanan adalah “membangun kekuatan untuk menangkal atau mengalahkan serangan”.

Namun kecenderungan seperti itu berubah dalam wacana-wacana modern. Dalam diskursus keamanan kontemporer banyak dimensi yang kemudian diperbincangkan dalam rubrik keamanan non-militer, atau non-konvensional (*non-conventional threat*). Kajian-kajian baru yang kemudian muncul dalam diskursus kontemporer memperluas dimensi dan lingkup keamanan, sebagaimana terlihat dari munculnya istilah-istilah, misalnya keamanan lingkungan (*environmental security*), keamanan pangan (*food security*), keamanan energi (*energy security*), dan keamanan ekonomi (*economic security*). *Caroline Thomas* dan *Jessica Mathews* memahami keamanan bukan hanya berkaitan dengan nexus military-external tetapi juga menyangkut soal-soal lain. Keamanan tidak hanya terbatas pada dimensi militer, seperti sering diasumsikan dalam diskusi tentang konsep keamanan, tetapi merujuk pada seluruh dimensi yang menentukan eksistensi negara termasuk di dalamnya upaya memantapkan keamanan internal melalui bina-bangsa, ketersediaan pangan, fasilitas kesehatan, uang dan perdagangan.

Lebih lanjut, dalam Lampiran poin 4, Peraturan Presiden (Perppres) No. 7 Tahun 2008 Tentang Kebijakan Umum Pertahanan Negara, Keamanan Nasional Indonesia dirumuskan sebagai suatu rasa aman dan damai dari bangsa Indonesia dalam Wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Cakupan konsep keamanan nasional Indonesia meliputi segala daya dan upaya untuk menjaga dan memelihara rasa aman dan damai bangsa Indonesia terdiri dari pertahanan negara, keamanan negara, keamanan publik dan keamanan individu.

Secara konstitusional, Keamanan Nasional ditujukan untuk mencapai tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam pembukaan UUD 1945 bahwa: “Negara melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia”. Untuk mencapai tujuan nasional di sektor keamanan, dikembangkan sistem keamanan nasional. Sayangnya, menurut para analis, sistem pertahanan dan keamanan rakyat semesta (Sishankamrata) yang masih dipakai sebagai satu-satunya sistem keamanan dan doktrin pertahanan bersifat statis dan permanen. Padahal Sishankamrata harus dinamis dan dapat memberikan ruang lingkup bagi negara untuk mengembangkan strategi, kebijakan dan kemampuan pertahanan negara yang memadai.

Pendekatan keamanan nasional tidak terfokus pada pendekatan keamanan negara, karena negara sebagai aktor keamanan tidak hanya memperhatikan issue keamanan tradisional yang mengancam kedaulatan politik dan teritorial, tapi juga isu keamanan yang bersifat non-konvensional yang mengancam kehidupan warga negara.

## **2.6 Kepolisian**

Istilah Polisi bersasal dari kata “*Politea*” atau Negara kota, di mana pada zaman Yunani kuno manusia hidup berkelompok-kelompok, kelompok-kelompok manusia tersebut kemudian membentuk suatu himpunan, himpunan dari kelompok-kelompok manusia inilah yang merupakan kota (polis). Agar kehidupan masyarakat di kota tersebut dapat tertata maka dibuatlah norma-norma. Norma-norma tersebut

ditegakkan melalui suatu kekuatan, kekuatan inilah yang dinamakan kepolisian (Yesmil dan Andang, 2009:154).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata Polisi adalah “suatu badan yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar hukum), merupakan suatu anggota badan pemerintahan (pegawai Negara yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban)” (Poerwagarnminto, 1989:320). Sehingga arti dari kata Polisi yang telah diketengahkan tersebut akan memberikan berbagai pengertian. Para cendekiawan di bidang Kepolisian (yang dikutip Rianegara, 2010: 9-10) menyimpulkan bahwa dalam kata Polisi terdapat 3 pengertian, yaitu:

1. Polisi sebagai fungsi,
2. Polisi sebagai organ kenegaraan,
3. Polisi sebagai pejabat atau tugas.

Yang banyak disebut sehari-hari adalah pengertian polisi sebagai pejabat atau petugas. tiga pengertian kata polisi tersebut, kadang dicampur adukkan oleh masyarakat, yang seharusnya diartikan sesuai dengan konteks yang menyertai. Oleh karena itu timbul penilaian yang sebenarnya untuk individu (pejabat) tetapi diartikan sebagai tindakan suatu lembaga (alat negara).

Menurut Pasal 5 ayat (1) Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, pengertian polisi adalah : “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”.

Seiring dengan perubahan-perubahan sesuai dengan kebijakan polisi, maka citra kepolisian terus melekat, karena baik positif maupun negatif, sebagai pelaksana fungsi pemerintahan di bidang penegakan hukum Kepolisian Negara Republik Indonesia melaksanakan tugas memrangai tingkah laku yang bervariasi atas ketertiban yang terjadi di masyarakat. Dinamika masyarakat yang terus berubah dengan cepat, diiringi dengan perubahan sosial. Budaya dan teknologi, sementara di sisi lain perkembangan tingkat kesejahteraan juga semakin kompleks menuntut tinggi

peranan Kepolisian untuk mengatasi berbagai pelanggaran hukum yang terjadi (Yesmil dan Andang, 2009:154).

### **2.6.1 Visi dan Misi Kepolisian Republik Indonesia**

Berdasarkan Undang-undang Kepolisian Nomor 2 tahun 2002, visi Polri adalah:

*“Polri yang mampu menjadi pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, serta sebagai aparat penegak hukum yang profesional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi hak azasi manusia, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta mewujudkan keamanan dalam negeri dalam suatu kehidupan nasional yang demikratis dan masyarakat yang sejahtera”.*

Sedangkan Misi Polri yaitu :

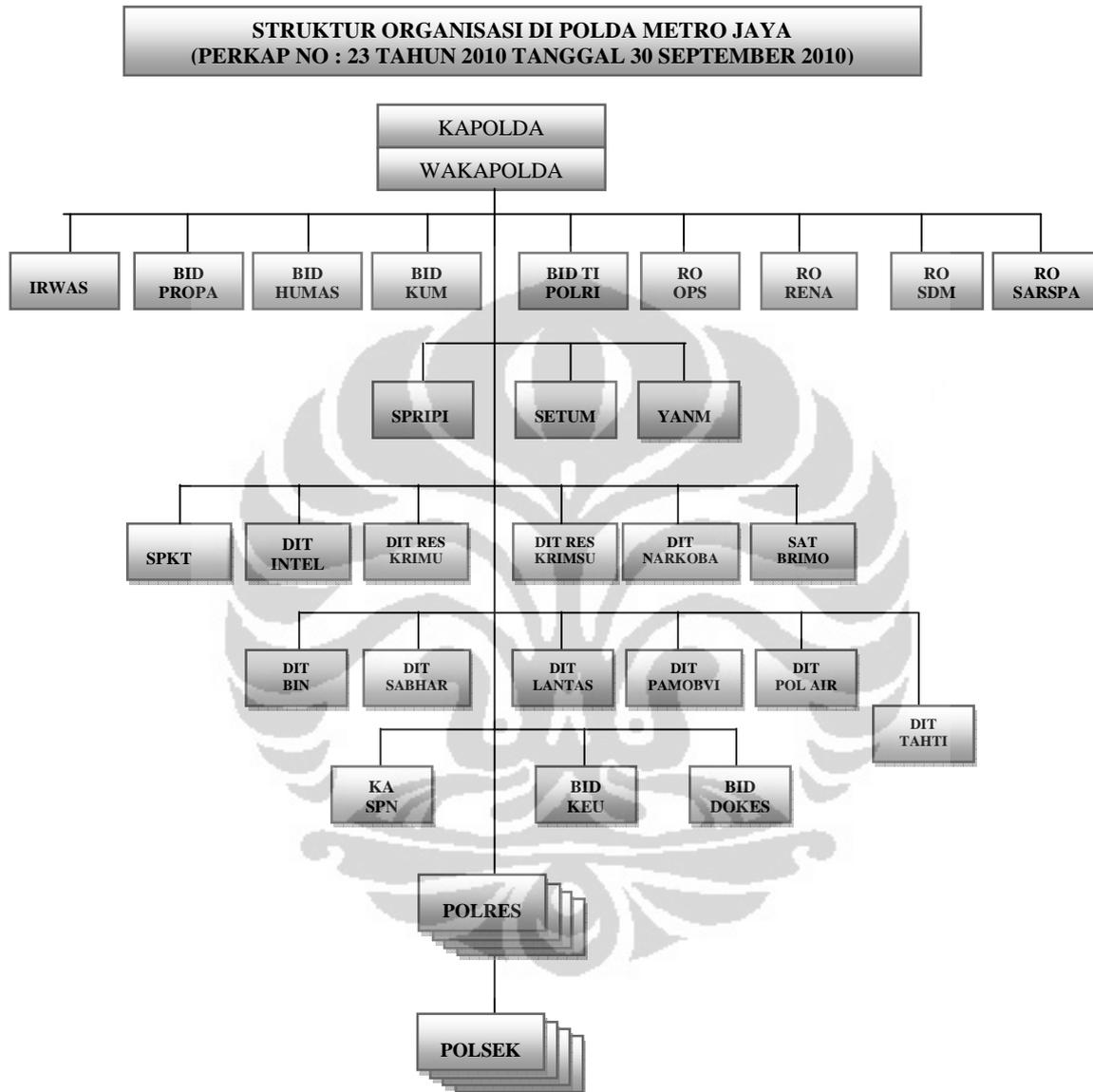
1. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (meliputi aspek security, surety, safety, and peace)
2. Memberi bimbingan kepada masyarakat melalui upaya Pre-emptif dan Preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan hukum masyarakat.
3. Menegakkan hukum secara profesional dan proposional dengan menjunjung tinggi supermasi hukum dan hak azasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.
4. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hokum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari gambaran Visi dan Misi Polri di atas dapat kita ketahui bahwa dewasa ini orientasi pelaksanaan tugas Polri adalah memberi perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

### **2.6.2 Struktur Organisasi Polda Metro Jaya**

Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai ke kewilayahan. Organisasi Polri Tingkat Pusat disebut Markas Besar Kepolisian Negara

Republik Indonesia (Mabes Polri); sedang organisasi Polri Tingkat Kewilayahan disebut Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda).



Gambar 2.2

Struktur Organisasi Polda Metro Jaya, (<http://humas-poldametrojaya.com>, 2011).

### 2.6.3 Tugas, Wewenang dan fungsi Kepolisian Republik Indonesia

Undang-undang No. 20 tahun 1982 Tentang ketentuan-ketentuan pokok pertahanan keamanan Negara Republik Indonesia, pasal 30 ayat (4) merumuskan Tugas Pokok Polri sebagai berikut:

- a) Selaku alat Negara penegak hukum memelihara serta meningkatkan tertib hukum dan bersama-sama dengan segenap komponen kekuatan pertahanan keamanan negara lainnya membina ketentaman masyarakat dalam wilayah Negara guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.
- b) Melaksanakan tugas Kepolisian selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dalam pelayanan kepada masyarakat bagi tegaknya ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha dan kegiatan sebagaimana dihuruf adan huruf b ayat (4) pasal ini.

Dalam Undang-undang Kepolisian No. 2 tahun 2002, tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah : Pertama, Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, kedua, menegakkan hukum, dan ketiga, Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Masih ada pasal lain yang menjabarkan tugas pokok Polri yaitu tercantum pada penjelasan pasal 39 ayat (2) UU no. 20 Tahun 1982, yaitu :

1. Mengusahakan ketaatan diri dan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan
2. Melaksanakan penyidikan perkara berdasarkan peraturan perundang-undangan
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat dan aliran kepercayaan yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa
4. Memelihara keselamatan jiwa raga, harta benda dan lingkungan alam dari gangguan ketertiban atau bencana, termasuk memberikan perlindungan dan

pertolongan, yang dalam pelaksanaannya wajib menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia, hukum dan peraturan perundang-undangan.

5. Menyelenggarakan kerjasama dan koordinasi dengan instansi, badan atau lembaga yang bersangkutan dengan fungsi dan tugasnya.
6. Dalam keadaan darurat, bersama-sama segenap komponen. Kekuasaan pertahanan keamanan negara melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-undang Kepolisian No. 2 tahun 2002, tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah : Pertama, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, Kedua, Menegakkan hukum, dan Ketiga, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Dari uraian tugas tersebut, pada hakekatnya tugas pokok Polri adalah menegakkan hukum, membina keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) serta pelayanan dan pengayom masyarakat.

Secara sektoral tugas pelayanan Polri kepada masyarakat dapat dikelompokkan ke dalam struktur fungsi-fungsi sebagai berikut:

(a) Fungsi Intelpam

1. Upaya pengamanan masyarakat terhadap segala bentuk ancaman untuk menghilangkan kerawanan-kerawanan Kamtibmas,
2. Upaya pengamanan, pengawasan, perlindungan, dan penindakan terhadap orang asing,
3. Penyidikan terhadap kasus-kasus pelanggaran ketentuan perundang-undangan tentang orang asing,
4. Pengamanan dan pengawasan perizinan senjata api, amunisi dan bahan peledak serta alat/bahan berbahaya lainnya,
5. Penyelidikan terhadap penyimpan/penimbunan, penggunaan, pemindahan tangan senjata api, amunisi dan bahan peledak serta alat/bahan berbahaya lainnya termasuk radio aktif yang bukan organik ABRI,
6. Upaya pengamanan atau pengawasan kegiatan masyarakat.

(b) Fungsi Serse

1. Menerima laporan/pengaduan,

2. Mendatangi TKP,
3. Melakukan penindakan.

(c) Fungsi Samapta

1. Menyelenggarakan dan melaksanakan tugas-tugas penjagaan, pengawalan, patroli dan tindakan pertama ditempat kejadian (TPTKP),
2. Memberikan pertolongan dalam rangka SAR,

(d) Fungsi Lantas

1. Surat Izin Mengemudi,
2. Surat Tanda Kendaraan bermotor,
3. Buku Pemilik kendaraan Bermotor,
4. Menyelenggarakan pengawalan,
5. Menangani laka lintas,
6. Menyelenggarakan peraturan lalu lintas.

(e) Fungsi Bimmas

1. Membimbing, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan, masyarakat guna terwujudnya daya tangkal dan daya cegah,
2. Tumbuhnya daya perlawanan masyarakat terhadap kriminalitas serta terwujudnya ketaatan serta kesadaran hukum masyarakat,
3. Pembinaan potensi masyarakat untuk memelihara dan menciptakan situasi dan kondisi masyarakat yang menguntungkan bagi pelaksanaan tugas kepolisian serta mencegah timbul faktor kriminogen,
4. Pembinaan keamanan swakarsa,
5. Menyelenggarakan dan memberikan bimbingan dan penyuluhan,
6. Pembinaan dan bimbingan terhadap remaja dan anak-anak, kenakalan remaja.

(f) Fungsi Pembinaan Personnel

Fungsi ini dimasukkan ke dalam tugas-tugas pelayanan masyarakat mengingat dalam kenyataan sehari-harinya juga melayani para Purnawirawan, warakauri dan sebagian kelompok pemuda dalam rangka :

- Penerimaan dan seleksi personel baru,

- Administrasi pengakhiran dinas termasuk pembinaan administrasi purnawirawan/warakauri dan yatim piatu keluarga besar Polri.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, kepada masing-masing anggota polisi diberi wewenang. Wewenang kepolisian diatur dalam pasal 15 Undang-Undang No. 28 Tahun 1997 :

- 1) Menerima laporan dan pengaduan;
- 2) Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
- 3) Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
- 4) Mencari keterangan dan barang bukti;
- 5) Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional
- 6) Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
- 7) Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
- 8) Mengawasi aliran kepercayaan yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
- 9) Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
- 10) Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
- 11) Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu;
- 12) Mengeluarkan surat izin atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan;
- 13) Mengeluarkan peraturan Kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif Kepolisian yang mengikat warga masyarakat.

Peran Polri sebagai pelayan masyarakat sesuai dengan tugas pokok sebagaimana terkandung dalam undang-undang maupun dalam harapan masyarakat sehari-hari. Oleh karena itu, harus dipahami dulu pergeseran paradigma sesuai yang dikehendaki oleh UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri. Paradigma lama memberikan stigma bahwa Polri adalah alat kekuasaan, yang menjalankan kekuasaannya untuk melakukan tindakan represif pada masyarakat Sedangkan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia mengamanatkan, bahwa Polri adalah Pelindung, Pengayom, dan Pelayan masyarakat (Sutanto, 2008).

Tuntutan Pelayanan yang diwujudkan oleh Polri baik sebagai individu maupun sebagai institusi tidak hanya sebatas pada keinginan untuk berbuat, namun diwujudkan secara nyata dalam perilaku anggota maupun institusi dalam berhubungan dengan masyarakat. Perilaku polisi yang melayani adalah tindakan proaktif dalam berhubungan dengan masyarakat Termasuk keinginan dan kesungguhan untuk menempatkan masyarakat setara dengan polisi dalam memecahkan permasalahan. Peran ini tidak mungkin dapat diwujudkan manakala tidak ada aktivitas Polri di dalamnya.

Pelayanan dimaknakan sebagai suatu tuntutan bahwa setiap anggota Polri dalam setiap langkah pengabdian bertindak secara bermoral, beretika, sopan, ramah dan proporsional. Pelayanan lebih menekankan pada pemberian bantuan, dan yang melayani kepada yang dilayani. Karena Polri menyatakan diri sebagai pelayan masyarakat, maka sebagai pihak yang memberikan bantuan harus bertindak lebih proaktif, tanpa harus menunggu masyarakat meminta bantuan atau tidak.

Dengan sikap penuh pengabdian, polisi memerlukan landasan moral yang kuat, yang mempengaruhi penampilannya pada setiap saat dan tempat, bahwa apa yang dilakukan adalah suatu pengabdian yang tiada akhir. Mengabdikan adalah melayani, bukan dilayani. Pelayanan ini secara nyata diwujudkan dalam pemberian layanan masyarakat yang dilakukan dengan kemudahan, cepat, simpatik, ramah dan sopan serta tanpa pembebanan yang tidak semestinya. Namun, harus diakui bahwa mengubah paradigma lama dan menerjemahkannya ke dalam perilaku sehari-hari bukanlah hal yang mudah.

Secara kongkret, berbagai fungsi di tubuh Polri secara terus-menerus dan tidak kenal lelah telah, masih, dan akan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berbagai keberhasilan telah diraih, seperti diperolehnya ISO oleh berbagai fungsi, sebagai ukuran standar pelayanan. Suatu keberhasilan yang tidak mungkin diraih tanpa partisipasi masyarakat yang dilayani (Sutanto, 2008).

Dengan demikian segala bentuk pelayanan polisi tersebut atau petugas Babinkamtibmas ini dapat disebut pelayanan publik. Dimana, menurut (Dwiyanto, 1995:29) menyatakan bahwa organisasi pelayanan publik merupakan suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik antara lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.6.4 Pengertian keberadaan kepolisian**

Kata kepolisian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 1990 : 780), diartikan sebagai berikut : “urusan polisi atau segala sesuatu yang bertalian dengan polisi.” Dalam naskah pokokpokok pikiran tentang konsep Rancangan Undang-Undang Kepolisian Negara R.I (Mabes Polri, 1996 : 4), “Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan di bidang penegakan hukum, perlindungan dan pelayanan masyarakat serta pembimbing masyarakat dalam rangka terjaminnya tertib dan tegaknya hukum serta terbinanya ketentraman masyarakat guna terwujudnya keamanan dan ketertiban masyarakat. Dengan demikian, polisi merupakan segenap organ pemerintah yang ditugaskan mengawasi, yang jika perlu menggunakan paksaan, supaya yang diperintah menjalankan dan tidak melakukan larangan-larangan pemerintah.

Sejak dikumandangkannya oleh Kapolri tentang Pemolisian Masyarakat ataupun lebih dikenal dengan Polmas yang bertujuan sebagai upaya mendekatkan masyarakat dengan Polisi dan sarana Masyarakat yang mengintikan Masyarakat juga adalah Polisi (dalam arti bekerjasama dengan Polisi) tentang menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat itu sendiri yang berhubungan dengan Ideologi, Politik, Ekonomi, Sosial Budaya dan Keamanan.

Keberadaan polisi pada abad 18 adalah meningkatkan usaha negara dalam memajukan kesejahteraan dan kebahagiaan penduduk, sehingga negara dalam hal ini mencampuri urusan rakyatnya dalam penyelenggaraan kesejahteraannya dengan peraturan dan sarana-sarana yang ada padanya, jika perlu dengan paksaan-paksaan yang akibatnya rakyat tidak bebas lagi dalam gerakannya. Dengan turut campurnya pemerintah dalam segala urusan rakyatnya, baik yang bersifat umum maupun pribadi,

maka rakyat menderita tindakan-tindakan pemerintah yang sewenang-wenang, sehingga mereka merasa tidak mempunyai kebebasan sama sekali. Negara dengan departemen polisi semacam itu disebut "Negara Polisi" dan sebagai reaksi dari negara polisi ini muncul "Negara Hukum" mulai pada akhir abad 18 yang membebaskan rakyatnya dari campur tangan negara dengan segala kegiatan mereka.

Gambaran tentang Polisi dan tugas-tugasnya pada umumnya di dunia, telah diketahui bersama, selanjutnya gambaran Polisi Republik Indonesia tidak jauh berbeda karena sifatnya yang universal dan sangat elastis menyesuaikan dengan perkembangan sifat negara masing-masing. Polisi Republik Indonesia sesuai dengan bunyi pembukaan Undang-Undang Dasar RI 1945 mempunyai sifat negara yang mengutamakan kemajuan kesejahteraan sosial rakyatnya.

Dari sejarah pertumbuhan masyarakat dapat diketahui, bahwa sesungguhnya tugas polisi itu pada mulanya dilakukan sendiri oleh seluruh masyarakat, dengan diasuh oleh para pemimpinnya. Organ Polisi semula terdiri dari masyarakat sebagai keseluruhan. Hal ini hingga sekarang masih dapat dijumpai pada taraf masyarakat keluarga, dimana ayah dan ibu menyelenggarakan tugas polisi dalam keluarga.

Masyarakat berkembang menjadi semakin kompleks, sehingga untuk efisiensi dan kelancaran pengurusan kehidupan warganya diperlukan pembagian kerja dan pengkhususan. Kejahatan sebagai gejala sosial memperlihatkan peningkatan dan intensitas penggunaan hasil teknologi dan cara-cara modern. Oleh karena itu maka apa yang telah dikenal sebagai tugas polisi diserahkan kepada badan negara tersendiri yang dinamakan Kepolisian Republik Indonesia.

Untuk menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, yang ditujukan terutama kepada memperbesar kegairahan dan kesibukan kerja dalam usaha mencapai kesejahteraan rakyat, baik materiil maupun spirituil, dimana seluruh rakyat harus diikuti sertakan, maka Kepolisian Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas pokok pada hakekatnya merupakan salah satu unsur penting dari Pertahanan Keamanan Rakyat Semesta, yaitu unsur dari Pertahanan Keamanan Nasional oleh dan untuk rakyat, khususnya merupakan inti dari penyelenggaraan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Oleh karena tugas penyelenggaraan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), sudah ada sejak adanya masyarakat itu sendiri, timbul dan berkembang sesuai dengan dinamika masyarakat, maka wajar kiranya apabila polisi merupakan unsur yang tidak terpisahkan dari masyarakat dan merupakan inti di dalam menciptakan suasana aman dan tertib di dalam masyarakat itu.

Polisi di dalam menyelenggarakan Keamanan dan Ketertiban masyarakat tidak berdiri sendiri, sebab pada hakekatnya seluruh rakyat di dalam kesadarannya untuk menegakkan hukum, keamanan dan ketertiban masyarakat, dengan menggunakan mass-media dan sarana-sarana lain adalah pelaksana kaidah-kaidah masyarakat, baik yang bersifat psikis maupun phisik, turut berperanan pula dalam menyelenggarakan tugas kepolisian dalam bentuk "*sosial control*". Karena pada dasarnya keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) itu, dalam gejolak yang dahsyat dalam kehidupan abad tehonologi dan informasi dewasa ini, harus dipertahankan bersama-sama rakyat.

Diikut sertakannya masyarakat dalam penyelenggaraan keamanan ketertiban masyarakat dapat kita lihat antara lain dari ketentuan perundang-undangan yang menyebutkan bahwa tiap-tiap orang diberi wewenang untuk melakukan penahanan terhadap orang yang disangka melakukan sesuatu kejahatan atau pelanggaran tertangkap tangan dan membawanya kepada polisi yang berwajib.

Pada umumnya corak kepribadian dan ciri-ciri tugas polisi di dunia ini, ditentukan sesuai dengan corak kepribadian dan type negaranya. Ciri khas kepribadian Polisi Negara RI, tidak lain daripada suatu pengabdian dan kesetiaan kepada Nusa dan Bangsa Indonesia. Polisi senantiasa mengutamakan kepentingan umum dan kejayaan negara di atas kepentingan partai, golongan dan pribadi. Polisi berpandangan hidup, kesadaran, cita-cita hukum serta moral yang meliputi kejiwaan dan watak bangsa Indonesia.

Upaya merubah sikap mental dan perilaku aparaturnya kepolisian dari status kolonial yang beroman muka sebagai penindas menjadi roman muka Kepolisian Indonesia merdeka sebagai penegak hukum, pembina ketertiban dan keamanan

masyarakat dalam rangka keamanan dalam negeri senantiasa menjadi mission Polisi RI sepanjang masa.

Dalam pengabdianya kepada masyarakat yang bercita-citakan kehidupan yang tertib, aman sentausa dan sejahtera sesuai dengan amanat para leluhur kita menciptakan masyarakat yang "*tata-tentram, kerta-raharja*" lahir dalam jiwa Polisi RI, keinsyafan akan pedoman hidup, yaitu "tribrata" yang di ikrarkan oleh segenap anggota kepolisian pada tanggal 1 Juli 1955, yang berisikan azas-azas :

1. Polisi itu : Abdi Utama Nusa dan Bangsa
2. Polisi itu : Warga Negara Utama Negara
3. Polisi itu : Wajib menjaga ketertiban pribadi rakyat.

Azas-azas dalam Tribrata inilah yang wajib dipedomani bagi seluruh anggota Polisi RI yang merdeka berbeda dengan roman muka polisi kolonial yang lebih beroman muka penindas. Sikap dan perilaku Polisi RI, pada dasarnya merupakan penjabaran dari Tribrata sebagai berikut :

1. Wujud sikap dan perilaku seorang polisi RI, yang menyatakan dirinya sebagai Abdi utama Nusa dan Bangsa adalah sebagai berikut :
  - a. Berbhakti kepada Nusa dan Bangsa adalah kehormatan tertinggi.
  - b. Melaksanakan tugas nya dengan penuh kesungguhan, keikhlasan dan perasaan tanggung jawab.
  - c. Menolong sesama manusia dengan tulus ikhlas tanpa mengharapkan balasan apapun.
  - d. Menanam kepercayaan di kalangan masyarakat, dengan tingkah lakunya yang tiada tercela dan lepas segala pamrih.
  - e. Membhaktikan diri kepada Negara dan masyarakat dengan hasrat yang tiada kunjung padam serta pantang mundur.
2. Wujud sikap dan perilaku seorang polisi RI, yang menyatakan dirinya sebagai Warga Negara Utama Negara adalah sebagai berikut :
  - a. Dalam melakukan tugasnya dengan kesetiaan serta ketaatan kepada negara dan Pemerintahnya.

- b. Menjunjung tinggi hukum, bersikap tidak berat sebelah dan berdiri di atas segala aliran dan paham politik.
  - c. Bersikap ramah tamah dan memperlakukan setiap anggota masyarakat sebagai sesama warga negara yang sederajat.
  - d. Melindungi Hak-hak Azasi tiap-tiap anggota masyarakat, yang berintikan kebebasan dari segala ketakutan.
  - e. Segala tingkah lakunya memberi teladan sesama warga negara lainnya, serta memelopori pembinaan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.
3. Wujud sikap dan perilaku seorang Polisi RI, yang menyatakan dirinya sebagai Insan yang wajib menjaga ketertiban pribadi rakyat, adalah sebagai berikut :
- a. Selalu bersikap waspada di dalam melaksanakan tugasnya.
  - b. Bersikap adil dan bijaksana tanpa membedakan golongan, kedudukan atau kekayaan.
  - c. Menjunjung tinggi kejujuran, kebersihan dan kesederhanaan
  - d. Bersikap tenang, sabar, sopan santun dan tiada terombang ambing oleh keadaan apapun juga yang dihadapinya.
  - e. Berkesadaran diri untuk memupuk ketertiban pribadi yang didasarkan atas nurani yang murni.

Nilai-nilai yang tersimpul dalam Tribrata itu amat luas dan luhur. Tribrata bukanlah "semboyan" atau "pedoman", akan tetapi merupakan suatu keinsyafan pribadi yang diikrarkan dengan penuh kesungguhan dan khidmat. Dalam melaksanakan tugas kepolisian tiap detik, maka tiap langkah anggota Polisi RI akan benar-benar diikuti dengan unsur-unsur Tribrata. Tribrata bukan suatu ikrar yang kosong, akan tetapi harus benar-benar diamalkan anggota polisi siapa saja, dimana saja dan kapan saja. Tanpa mengamalkan Tribrata, petugas Polisi RI akan gagal dalam menunaikan dharma-bhaktinya kepada Kesatuan, Nusa dan Bangsa.

## 2.7 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah Pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah- masalah publik atau pemerintah

(Hesel, 2003). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan atau cara yang ditetapkan. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2007).

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan

oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Mochammad (2000:13) menguraikan bahwa “pelayanan lembaga-lembaga publik/kedinasan saat ini perlu lebih diorientasikan pada akuntabilitas publik secara langsung (*directly accountable to public*) dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi (*integrated quality management*)”. Dalam pandangan Hariyoso, pendapat tersebut mencoba menguraikan pemikiran yang bersifat hipotetik yaitu semakin baik akuntabilitas publik semakin baik pemerintahan (*better accountability (key) to better government*).

Sementara itu, dalam pandangan Ramaswamy (2000:14) esensi pelayanan public seyogyanya mengacu pada proposisi bahwa produk pemerintahan dapat

dipasarkan pada publiknya (*being marketed to public*) perlu diorientasikan pada budaya pelayanan (*service culture*) melalui penciptaan kepuasan layanan kepada masyarakat. Pandangan Ramaswamy menunjukkan nilai politik dari layanan birokrasi publik terhadap posisi politik pemerintah. Pemerintah mendapat pajak dari publik, karena itu pemerintah harus memberikan *services* yang baik dan berkualitas terhadap publik. Pemerintah perlu mengidentifikasi apa saja yang diinginkan oleh publik serta model layanan apa yang harus dikembangkan. Dalam hubungan yang bersifat timbal balik antara pemerintah sebagai penyedia jasa dan publik sebagai pengguna, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa sebagaimana diutarakan oleh Nisjar (Sedarmayanti, 2000: 195), yaitu: (1) Prosedur layanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari praktek birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*); (2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan bagi pengguna; (3) Pemberian pelayanan secara efektif dan efisien; (4) Pelayanan dengan cepat dan tepat waktu; dan (5) Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pengguna selalu diperlakukan dengan motto *customer is king and customer always right*.

Dengan mengacu pada pedoman penataan organisasi tersebut, maka arogansi organisasi publik dalam pemberian layanan, tidak akan ditemukan lagi. Organisasi pemerintah akan memperlakukan siapapun yang dilayani sebagai pihak yang penting dan benar. Ini berarti, perlunya pegawai dalam lingkup organisasi pemerintah untuk memisahkan antara status sebagai pegawai negeri dan status sebagai anggota masyarakat. Selain itu, pemberian layanan merupakan kewajiban pemerintah dan kualitas layanan merupakan syarat mutlak yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Dalam hubungan dengan pemberian layanan terhadap publik, penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Henry (Sedarmayanti, 2000: 197), yaitu: (1) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan; (2) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa

deskriminasi; dan (3) *Public interest law (pro bono publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum.

Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik. Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik dalam pelayanan dan tidak diskriminatif. Karena itu setiap organisasi publik idealnya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah dirubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003. Dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administratif; (2) Kelompok Pelayanan Barang; dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa. Sedangkan pola pengelolaan pelayanan adalah fungsional, terpusat, terpadu (terpadu satu atap dan terpadu satu pintu), dan gugus tugas. Layanan dengan berbagai aturannya perlu dioperasionalisasikan berdasarkan konsep yang mudah dipahami. Setiap pemimpin organisasi perlu melakukan desiminasi yang didasarkan pada evaluasi layanan. Selain itu, organisasi di daerah perlu menggunakan idiom-idiom layanan yang dapat menumbuhkan semangat atau kecintaan terhadap profesi sebagai pelayan masyarakat.

Sehingga untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, porporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan.
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan informasi;
4. Pengawasan internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009).

## **2.8 Kepuasan Masyarakat**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka masyarakat akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, makamasyarakat akan merasa amat puas. Sedangkan

Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Menurut Dutton et, al. (dalam Suryo Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

### **2.8.1 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN No. 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal

yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.9 Kerangka Konseptual

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi, yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat.

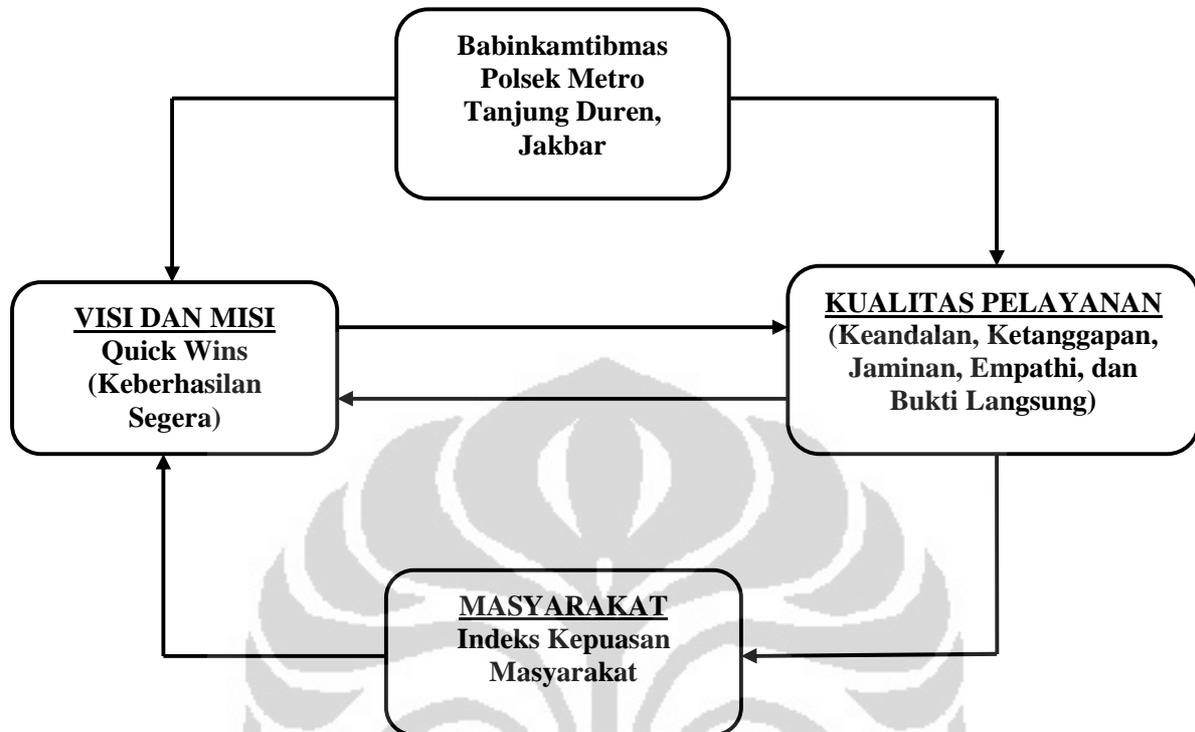
Saat ini fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintahan modern dapat pula dikaitkan dengan hakikat pemerintah itu sendiri seperti yang dikemukakan Rasyid (1997:11) bahwa tujuan untuk dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu system ketertiban di dalam masyarakat, dimana masyarakat dapat menjalani kehidupannya secara wajar.

Pemerintah modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Artinya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat yang selalu menjunjung tinggi hak azasi manusia, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dimana hal ini relevan dengan Visi dan Misi Polri sebagai aparat pemerintah yang diharapkan dapat mengedepankan pendekatan humanis dalam menangani setiap persoalan Kamtibmas. Penyelesaian persoalan Kamtibmas dengan berpedoman Visi dan Misi Polri yang didukung dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mendorong kepuasan masyarakat akan kinerja Polri.

Kepuasan masyarakat merupakan respons masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002). Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Menurut (Zeithaml, Berry dan Parasuraman; Fitzsimmons; Sedarmayanti, 2000: 204; dan Zulian Yamit, 2005:10-12) dapat dilihat pada lima dimensi yaitu: (1) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/masyarakat; (2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat; (3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen; dan (4) *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, member perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen; (5) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimanakah kompetensi pencapaian dimensi *Service Quality* petugas Babinkamtibmas dalam melaksanakan Visi dan Misi Polri untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam Wilayah Hukum Polsek Metro Tanjung Duren, Jakarta Barat, dan untuk mengetahui bagaimanakah strategi petugas Babinkamtibmas dalam melaksanakan Visi dan Misi Polri dalam pencapaian program Quick Wins dan kepuasan masyarakat di Wilayah Hukum Polsek Metro Tanjung Duren, Jakarta Barat.



Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, berbagai macam metode digunakan seiring dengan rancangan penelitian yang digunakan. Beberapa pertanyaan yang perlu dijawab dalam menyusun rancangan penelitian diantaranya adalah: Pendekatan apa yang akan digunakan, metode penelitian dan cara pengumpulan data apa yang dapat digunakan dan bagaimana cara menganalisis data yang diperoleh. Yang perlu diperhatikan bahwa sifat masalah akan menentukan cara-cara pendekatan yang sesuai, dan akhirnya akan menentukan rancangan penelitiannya. Saat ini berbagai macam rancangan penelitian telah dikembangkan dan salah satu jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah **Penelitian Deskriptif Kualitatif**.

Menurut Arikunto (2005 : 3) pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian yang menggunakan format deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realita sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007 : 68).

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha memotret peristiwa yang menjadi pusat perhatiannya kemudian dilukiskan sebagaimana adanya, yang pelaksanaannya tidak hanya pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan memungkinkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, Jakarta Barat, yang meliputi 7 (tujuh) kelurahan yakni: 1). Kelurahan Tomang, 2). Kelurahan Jelambar, 3). Kelurahan Jelambar Baru, 4). Kelurahan Tanjung Duren Utara, 5). Kelurahan Tanjung Duren Selatan, 6). Kelurahan Grogol, 7). Kelurahan Wijayakusuma. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut dikarenakan adanya, pertama: heterogenitas dalam wilayah hukum, kedua: Peneliti merupakan bagian dari petugas Babinkamas di wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, Jakarta Barat; Ketiga: untuk kemudahan pencarian data, serta efisiensi waktu dan biaya.

### 3.3 Design Penelitian

Menurut Jonathan Sarwono (2006: 79) bahwa “Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.” Menurut Aditya, (2009) menyebutkan bahwa beberapa ciri dominan desain penelitian deskriptif adalah sebagai berikut: 1). Bersifat mendeskripsikan kejadian atau peristiwa yang bersifat faktual. Penelitian ini dimaksudkan hanya membuat deskripsi atau uraian suatu fenomena semata-mata, dan untuk mencari hubungan antar variabel, menguji hipotesis. 2). Dilakukan secara survey; oleh karena itu penelitian deskriptif sering disebut sebagai penelitian survey. 3). Bersifat mencari informasi faktual dan dilakukan secara mendetail. 4) Mengidentifikasi masalah atau untuk mendapatkan justifikasi keadaan dan praktek yang sedang berlangsung. 5) Mendeskripsikan subjek yang sedang dikelola oleh kelompok orang tertentu dalam waktu yang bersamaan.

Desain penelitian ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang secara sistematis tentang bagaimanakah peran strategis petugas babinkamtibmas pada penerapan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat di Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, dan untuk melaksanakan Visi dan Misi Polri dalam pencapaian program *Quick Wins*.

### 3.4 Strategi Penelitian

Menurut Sutopo (2002: 112), mengungkapkan bahwa strategi penelitian digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjelaskan bagaimana tujuan penelitian akan dicapai dan bagaimana masalah akan dikaji dan dipecahkan untuk dipahami. Dalam penelitian ini digunakan suatu strategi yang disarankan Yin (2002: 8) untuk dapat menjawab pertanyaan dalam penelitian tersebut, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi strategi penelitian yakni:

1. Tipe pertanyaan yang diajukan
2. Luas kontrol yang dimiliki peneliti atas peristiwa perilaku yang akan diteliti.
3. Fokus terhadap peristiwa kontemporer sebagai kebalikan dari peristiwa histories.

**Tabel 3.1 Bentuk Pertanyaan Penelitian**

Strategi	Bentuk Pertanyaan Penelitian	Kontrol dan Tindakan	Fokus pada Peristiwa
Eksperimen	Bagaimana, Mengapa	Ya	Ya
Survei	Siapa, Dimana, Berapa banyak	Tidak	Ya
Analisis	Siapa, Apa, Dimana, Berapa banyak	Tidak	Ya/Tidak
Historis	Bagaimana, Mengapa	Tidak	Tidak
Studi Kasus	Bagaimana, Mengapa	Tidak	Ya

Sumber : Yin, (2002:8).

Berdasarkan tabel di atas dan jenis pertanyaan penelitian yang digunakan, maka metode yang tepat untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan jenis pertanyaan “apa” adalah dengan menggunakan metode *survey* dan jenis pertanyaan “bagaimana” menggunakan metode studi kasus.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan strategi yang digunakan untuk mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2006: 253), “Dilihat dari segi cara, terdapat lima macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dokumen dan gabungan keempatnya”. Dalam

penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan mencatat dokumen serta dari studi pustaka.

### 3.5.1 Observasi

Menurut Spradley yang dikutip Sutopo (2002: 65), “Observasi dapat dibagi menjadi observasi tak berperan dan observasi berperan yang terdiri dari berperan pasif, berperan aktif dan berperan penuh”.

- a. Observasi tak berperan. Yaitu kehadiran peneliti dalam observasi ini tidak diketahui oleh subjek yang diteliti. Observasi ini dapat dilakukan dengan jarak jauh untuk mengamati perilaku seseorang atau sekelompok orang di suatu lokasi tertentu dengan memilih tempat khusus yang berada dilokasi tetapi di luar perhatian kelompok yang diamati.
- b. Observasi berperan. Observasi ini dilakukan dengan mendatangi suatu lokasi atau peristiwa sehingga kehadirannya diketahui oleh pihak yang diamati. Terdapat tiga macam observasi berperan yaitu: (1). Observasi berperan pasif. Yaitu observasi dapat dilakukan secara langsung dengan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti, (2). Observasi berperan aktif. Yaitu peneliti memainkan berbagai peran yang memungkinkan berada dalam situasi yang berkaitan dengan penelitiannya. Peneliti tidak hanya berperan dalam bentuk dialog yang mengarah pada pendalaman dan kelengkapan data, juga dapat mengarahkan peristiwa yang sedang dipelajari demi kemantapan data, (3). Observasi berperan penuh. Yaitu Peneliti memiliki peran dalam lokasi studinya sehingga benar-benar terlibat dalam suatu kegiatan yang ditelitinya dan peran peneliti tiak bersifat sementara sehingga peneliti tidak hanya mengamati, tetapi bisa berbuat sesuatu, berbicara dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi berperan aktif. Peneliti datang ke lokasi penelitian yaitu di Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, Jakarta Barat untuk melihat dan mengamati situasi dan kondisi yang ada untuk mendapatkan kebenaran dan melihat kenyataan yang terjadi.

### 3.5.2 Wawancara

Menurut Moleong (2007: 186), “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”. Menurut Sutopo (2002: 58-59), “Secara umum, teknik wawancara dibedakan menjadi teknik wawancara terstruktur dan wawancara yang tidak terstruktur yang disebut wawancara mendalam”. Wawancara terstruktur merupakan jenis wawancara yang terfokus dan pertanyaannya telah disiapkan oleh peneliti secara pasti. Menurut Sutopo (2002: 184), “Wawancara mendalam adalah wawancara yang bersifat lentur dan terbuka, tidak berstruktur ketat, tidak dalam suasana formal dan dapat dilakukan berulang kali”.

Menurut Sutopo (2002: 59), “Wawancara dalam penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang open-ended dan mengarah pada kedalaman informasi, dilakukan dengan cara yang tidak secara formal, terstruktur, untuk menggali pandangan subjek yang diteliti tentang banyak hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penggalian informasinya secara lebih jauh dan mendalam”.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam karena dalam wawancara ini pertanyaan yang diajukan dapat semakin rinci dan mendalam serta dapat mengorek kejujuran informan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya. Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah beberapa tokoh masyarakat di seluruh Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren, Jakarta Barat yang mengerti tentang masalah yang diteliti.

### 3.5.3 Mencatat Dokumen

Menurut Yin yang dikutip Sutopo (2002:69-70), mencatat dokumen disebut sebagai *content analysis* dan dimaksudkan bahwa peneliti bukan sekedar mencatat isi penting yang tersurat dalam dokumen atau arsip tetapi juga tentang maknanya yang tersirat. Data-data yang dicatat adalah data-data yang mendukung informasi yang didapatkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis

dokumen dengan cara mencatat dan menyimpulkan makna atau isi setiap dokumen dan arsip. Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen dan arsip-arsip yang relevan, seperti buku-buku mengenai keberadaan Babinkamas; Visi dan Misi Polri; Indeks kepuasan masyarakat.

#### **3.5.4 Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah pengumpulan data yang dilakukan secara studi kepustakaan dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Studi pustaka merupakan semua bahan diperoleh dari buku-buku dan/atau jurnal.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Sutopo (2002: 94), “Terdapat dua model pokok dalam melaksanakan analisis di dalam penelitian yaitu model analisis jalinan atau mengalir (*follow model of analysis*) dan model analisis interaktif”. Selanjutnya Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono (2006: 276), mengemukakan bahwa “Aktifitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya dianggap sudah cukup”.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Model analisis interaktif terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, sajian data, serta pengambilan kesimpulan atau verifikasi data. Ketiga komponen analisis ini dilakukan secara interaktif, baik antar komponennya maupun proses pengumpulan data sehingga proses analisis ini merupakan rangkaian interaktif yang bersifat siklus.

Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber antara lain informan, dokumen tertulis, peristiwa dan buku-buku yang relevan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah teknik observasi langsung, wawancara mendalam dan analisis dokumen.
2. Reduksi Data. Tahap ini merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data kasar yang terdapat pada field note.

Dengan reduksi data, data dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara seperti melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan ke dalam suatu uraian yang lebih luas dan sebagainya. Reduksi data ini dilakukan sepanjang pelaksanaan penelitian baik sebelum atau sesudah pengumpulan data dan berlangsung sejak peneliti mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, pemilihan kasus, menyusun pertanyaan penelitian sampai pada proses verifikasi data.

### 3. Sajian Data

Hal ini dilakukan dengan cara merangkai data atau informasi yang telah direduksi dalam bentuk narasi kalimat, gambar/skema atau tabel yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan dan disusun secara logis dan sistematis sehingga dapat dipahami mengenai beberapa hal yang terjadi dalam penelitian yang memungkinkan peneliti melakukan suatu analisis atau tindakan lain berdasarkan pemahaman tersebut.

### 4. Verifikasi Data. Kesimpulan akhir ini dilakukan sampai proses pengumpulan data berakhir. Kesimpulan ini harus diverifikasikan sehingga data cukup mantap dan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila simpulan dirasa kurang mantap maka akan dilakukan kembali kegiatan pengumpulan data yang sudah terfokus untuk mencari pendukung simpulan yang ada dan juga bagi pendalaman data.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### 4.1 Gambaran Umum Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren

Wilayah hukum Polsek Tanjung Duren adalah seluruh wilayah Kecamatan Grogol Petamburan. Kecamatan Grogol Petamburan adalah bagian daerah Kota Madya Jakarta Barat. Kecamatan ini merupakan daerah kegiatan ekonomi, Politik, Sosial, Budaya dan Hankam. Disamping itu daerah ini juga merupakan bagian dari Jalur Sumatera menuju jalur lintasan keluar masuk wilayah Jakarta Raya, serta berfungsi sebagai pintu gerbang masuk ke Jakarta. Batas Daerah atau Wilayah Kecamatan Grogol Petamburan Tanjung Duren tersebut dibatasi oleh :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tangerang;
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pal Merah;
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tambora dan Jakarta Pusat;
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kebon Jeruk ;

### 4.2 Geografi

Luas wilayah Kecamatan Tanjung Duren adalah 1.129,66 Ha (11,29 Km) yang terdiri dari 7 (tujuh) Kelurahan dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Luas wilayah Kecamatan Tanjung Duren berdasarkan Kelurahan**

NO	K E L U R A H A N	LUAS WILAYAH	
		( HA )	( KM2 )
1.	Wijaya Kusuma	261,06	2,61
2.	J e l a m b a r	144,47	1,44
3.	Jelambar Baru	143,85	1,43
4.	T o m a n g	187,65	1,87
5.	G r o g o l	122,48	1,22
6.	Tanjung Duren Utara	133,52	1,33
7.	Tanjung Duren Selatan	136,63	1,36
<b>Jumlah</b>		<b>1129,66</b>	<b>11,29</b>

Dengan daerah seluas ini membuat pelaksanaan tugas-tugas kepolisian akan menjadi lebih berat, dimana luasnya daerah pada wilayah Kecamatan Grogol Petamburan membuat tingkat penduduk pada daerah tersebut semakin meningkat, terlebih pada tingkat transportasi dan kriminal. Dari tabel tersebut dapat dikatakan bahwa Kelurahan Wijaya Kusuma adalah yang terluas dibandingkan dengan kelurahan-kelurahan lainnya, sedangkan kelurahan grogol merupakan kelurahan yang paling sempit. Wilayah Kecamatan Grogol Petamburan terdiri atas 7 (tujuh) Kelurahan dengan kuantitatif jumlah RW dan RT dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data RT / RW Berdasarkan Kelurahan**

NO	KELURAHAN	KUANTITATIF	
		RT	RW
1.	Wijaya Kusuma	120	10
2.	Jelambar	137	11
3.	Jelambar Baru	132	12
4.	Tomang	174	16
5.	Grogol	120	10
6.	Tanjung Duren Utara	90	7
7.	Tanjung Duren Selatan	92	7
<b>Jumlah</b>		<b>852</b>	<b>73</b>

Sumber: Laporan Intel dasar Polsek Tanjung Duren, tahun 2011.

Dengan RT dan RW yang begitu banyak, membuat petugas kepolisian harus mampu membina dan mengarahkan ketua RT dan ketua RW untuk membantu kepolisian dalam melaksanakan tugas sebagai penanggung jawab keamanan. Jumlah penduduk Kecamatan Grogol Petamburan adalah 219,100 orang.

Kantor Kecamatan Grogol Petamburan terletak di Jl. Tanjung Duren Raya No.1 Kel. Tanjung Duren Utara Telp. 5632988-5604330, Dengan susunan Jabatan/Staf Kecamatan sebagai berikut :

- Camat : H. Tadjudin Widodo , S.Sos, MM
- Wakil Camat : Zery Ronazy S.H., MM. PEM
- Sekwilcam : Dra. EC. Suci Handayani, MAP

- Kasie Pemerintahan : Y. Eko Susanto
- Kasie Trantib : Eko Saptono
- Kasie Pemberdayaan Masyarakat : Sanusi, SE
- Kasie Prasarana Umum : H.M. Indra Junus
- Kasie Pelayanan Umum : Asyari Rasyid, S.Sos.\

Susunan Pejabat Kelurahan yang berada di Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat, antara lain :

1. Kantor Kelurahan Wijaya Kusuma alamat Jl. Perdana I Kel. Wijaya Kusuma Jakarta Barat Telp. 56963016.

- Lurah : Saring Subagyo, S.Sos
- Wakil : Hj. Siti Nurani, S. Sos
- Sekretaris Kelurahan : Agustinus Fabian SSIP, MP
- Kasubsie Pemerintahan : Saimun
- Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : Suriansyah
- Kasubsie Kependudukan : Hestu Eka Susila
- Kasubsie Pelayan Umum : Bambang Lukito, HT
- Kasie Trantib : Tusam
- Kaur Prasarana Umum : Edi Suhandana.

2. Kantor Kelurahan Jelambar, alamat Kav. Polri Blok F. VII/1563 Jelambar Jakarta Barat Telp. 5684003.

- Lurah : Dedy Wachyudi, S. Sos
- Wakil : Mohamad Ali S.sos
- Sekertaris Kelurahan : Rita, S.H.
- Kasubsie Pemerintahan : Rusward
- Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : Dwikora Haryanti
- Kasubsie Kependudukan : H. Riyanto
- Kasubsie Kebersihan : Suhari
- Kasie Trantib : Syaiful Anwar

- Kaur Prasarana Umum : Ir. Sri Mulyati Sutati.
3. Kantor Kelurahan Jelambar Baru, alamat Komplek Duta Mas Blok A.5 Jakarta Barat Telp. 5668923.
- Lurah : Enny Yuliatwati S.Sos. Msi.
  - Wakil : M. Sya'af S.Sos.
  - Sekertaris Kelurahan : Zainal Asyikin
  - Kasubsie Pemerintahan : Adnar Azis
  - Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : Achmad Subhan
  - Kasubsie Kependudukan : Subardan Achmad
  - Kasubsie Pelayan Umum : Ida Wati
  - Kasie Trantib : Unang Fahrudin
  - Kaur Prasarana Umum : Sukih Mustopa
4. Kantor Kelurahan Tomang, alamat Jl. Gelong Baru Raya Jakarta Barat Telp. 5671744.
- Lurah : Drs. Joko Mulyono
  - Wakil : Suhardin, S.sos
  - Sekertaris Kelurahan : Riyanto, Sip
  - Kasubsie Pemerintahan : Bambang Subawa, S.Sos
  - Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : H. Saman
  - Kasubsie Kependudukan : Suwarsono Edi. S
  - Kasubsie Pelayan Umum : M. Yunizar
  - Kasubsie Trantib : Sukardi
  - Kaur Prasarana Umum : Jonner Simamora
5. Kantor Kelurahan Grogol, alamat Jl. Dr. Nurdin No.43 Jakarta Barat Telp. 5671949.
- Lurah : M. Muhadi. SE
  - Wakil : Amrin Ismail, SE
  - Sekretaris Kelurahan : Darwin Simatupang

- Kasubsie Pemerintahan : Ridwan
- Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : Asriyah
- Kasubsie Kependudukan : H. Malik
- Kasubsie Pelayan. Umum : Suparyono
- Kasubsie Trantib : Syaiful Cholil
- Kaur Prasarana Umum : P. Suparno

6. Kantor Kelurahan Tg. Duren Utara, alamat Jl. Tg. Duren raya No.2 Jakarta Barat Telp. 5671743.

- Lurah : Syamsudin Noor, S.Sos
- Wakil : Lilik Istinah
- Sekertaris Kelurahan : Edi Hasnan Bako, S Ip
- Kasubsie Pemerintahan : Sutimin
- Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : Sri Mulyati
- Kasubsie Kependudukan : Supriyadi
- Kasubsie Pelayanan Umum : Safni Yenti
- Kasubsie Trantib : Adeng Firdaus
- Kaur Prasarana Umum : Syamsudin Saleh, BSC

7. Kantor Kelurahan Tanjung Duren Selatan, alamat Jl. Tg. Duren Timur Dalam VI Jakarta Barat Telp. 5688358.

- Lurah : Supriadi
- Wakil : Abdul Latief S.Sos
- Sekel : Yoseph Nicholas
- Kasubsie Pemerintahan : Supriadi
- Kasubsie Pemberdayaan Masyarakat : Nurhayati
- Kasubsie Kependudukan : Rohayati
- Kasubsie Pelayan Umum : Rohmani
- Kasubsie Trantib : Mardani
- Kaur Prasarana Umum : Kuswara

#### 4.2.1 Keadaan Iklim dan Cuaca Daerah atau Wilayah

Iklim dan cuaca daerah/wilayah Kecamatan Grogol Petamburan bersuhu mencapai 20° Celcius s/d 37° Celcius serta mempunyai musim kemarau dan musim penghujan.

##### 1. Musim

- a. Musim penghujan biasanya akan berlangsung pada bulan September s/d Maret tahun berikutnya.
- b. Musim kemarau biasanya akan berlangsung pada bulan April s/d Agustus, namun demikian keadaan tersebut sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan perubahan iklim dan akibat dari pengaruh-pengaruh lain.

##### 2. Curah Hujan

Berdasarkan penelitian Badan Meteorologi dan Geofisika Departemen perhubungan tinggi curah hujan rata-rata setiap tahunnya berkisar 2.000 mm, dengan maksimal pada bulan Januari.

#### 4.2.2 Sungai-Sungai dan Perairan

Adapun sungai/kali yang ada di wilayah Kecamatan Grogol Petamburan antara lain :

- a. Kali Banjir Kanal melintasi Kel. Tomang, Kel. Grogol dan Kel. Jelambar Baru.
- b. Kali Angke melintasi Kel. Wijaya Kusuma dan Kel. Jelambar Baru.
- c. Kali Grogol melintasi Kel. Tg. Duren Selatan, Kel. Grogol, Kel. Jelambar dan Kel. Jelambar Baru.
- d. Kali Sekretaris melintasi Kel. Tanjung Duren Utara.

#### 4.2.3 Pintu Air Pengendali Banjir

Di wilayah Kec. Grogol Petamburan memiliki prasarana pintu air Waduk :

- a. Waduk Tanjung Duren Utara XI : Membendung Kali Sekretaris.
- b. Waduk Banjir Kanal Kel. Tomang : Membendung Kali Banjir Kanal.

c. Waduk Grogol Kel. Grogol : Membendung Kali Grogol.

#### 4.2.4 Daerah Rawan Banjir

Berikut merupakan beberapa daerah atau wilayah rawan banjir yang sering terjadi di wilayah Kec. Grogol Petamburan :

**Tabel 4.3**  
**Kelurahan Wijaya Kusuma**

No.	Lokasi	Debit /Tinggi Air	Ket
1	RT. 009/05 Waduk Wijaya Kusuma	$\pm 40$ cm	Tanggal 24 oktober 2008 pukul 14.00 wib diadakan apel satlak siaga banjir jakarta pimpinan walikota jakarta barat drs. joko ramdani
2	Komplek Duta Mas	$\pm 30$ cm	-
3	Komplek BNI	$\pm 20$ cm	-
4	Depan Indosiar	$\pm 100$ cm	-

**Tabel 4.4**  
**Kelurahan Jelambar**

No	Lokasi	Debit /Tinggi Air	Ket
1	Daan Mogot	$\pm 50$ cm	Sedang dilaksanakan Proyek Drainase Peninggian GOT
2	JL. Utama III	$\pm 30$ cm	-
3	POS POL 1-1	$\pm 100$ cm	-
4	JL. Tubagus Angke	$\pm 80$ cm	-

**Tabel 4.5**  
**Kelurahan Jelambar Baru**

No	Rt / Rw	Debit /tinggi air	Ket
1	RW. 07	$\pm$ 15 cm	-
2	RW. 02	$\pm$ 15 cm	-
3	RW. 05	$\pm$ 15 cm	-

**Tabel 4.6**  
**Kelurahan Tomang**

No	Lokasi	Debit /Tinggi Air	Ket
1	Rw. 01 banjir kanal	$\pm$ 30 CM	Sedang dilaksanakan Proyek Penurunan Kali
2	Rawa Kapa	$\pm$ 30 CM	-
3	Depan Trisakti	$\pm$ 50 CM	Sedang dilaksanakan Proyek Drainase Peninggian GOT

**Tabel 4.7**  
**Kelurahan Grogol**

No	Lokasi	Debit / tinggi air	Ket
1	RW. 02	$\pm$ 20 cm	Sedang dilaksanakan Proyek Penurunan Kali
2	Samping Terminal Grogol (Jl. Susilo)	$\pm$ 20 cm	-

**Tabel 4.8**  
**Kelurahan Tanjung Duren Utara**

<b>No</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Debit /tinggi air</b>	<b>Ket</b>
1	RW. 03 terdiri dari RT. 01, 02, 03, 04, 05, 06	± 100 cm	Kunjungan Kapolres, Walikota
2	RW. 04 terdiri dari RT. 08, 09, 10, 11, 12	± 100 cm	-
3	RT. 15/07	± 80 cm	-
4	RT. 01/02	± 10 cm	-
5	RT. 02/03	± 100 cm	-
6	RT. 15/10	± 50 cm	Tanah Dibawah Jembatan Miring Terkikis Air 60 cm
7	Pasar Kopro	± 30 cm	-
8	Depan Citraland	± 40 cm	-

**Tabel 4.9**  
**Kelurahan Tanjung Duren Selatan**

<b>No</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Debit /tinggi air</b>	<b>Ket</b>
1	RW. 15 terdiri dari RT. 02,03,04	+ 20 cm	-
2	Depan Apt. Mediterania Jl. Tg Duren Raya	+ 50 cm	

#### 4.2.5 Perlintasan Jalan

Adapun perlintasan jalan di wilayah Kecamatan Grogol Petamburan yang dapat menghubungkan dengan berbagai wilayah/daerah antara lain :

- a. Jl. S. Parman menghubungkan dengan wilayah Kecamatan Palmerah.
- a. Jl. Kyai Tapa menghubungkan dengan wilayah Kec. Gambir Jakarta Pusat.
- b. Jl. Daan Mogot menghubungkan dengan wilayah Kec. Kebon Jeruk dan Kec. Cengkareng.
- c. Jl. Latumenten menghubungkan dengan wilayah Kec. Tambora
- d. Jl. Tubagus Angke menghubungkan dengan wilayah Kec. Tambora/ Kec. Penjaringan Jakarta Utara.

#### 4.3 Demografi

Adapun jumlah penduduk Kecamatan Grogol Petamburan adalah 219.773 jiwa yang diklasifikasikan, antara lain :

**Tabel 4.10**  
**Jumlah penduduk menurut Warga Negara Indonesia (WNI)**

No	Kelurahan	Jumlah	J I W A	
			Laki-laki	Perempuan
1.	Wijaya Kusuma	26.695	13.875	12.820
2.	Jelambar	41.968	21.561	20.407
3.	Jelambar Baru	36.951	19.504	17.447
4.	Tomang	36.168	18.384	17.778
5.	Grogol	27.886	13.110	14.776
6.	Tanjung Duren Utara	27.935	12.392	15.428
7.	Tanjung Duren Selatan	22.291	10.842	11.449
<b>Jumlah</b>		<b>219.773</b>	<b>109.668</b>	<b>110.105</b>

**Tabel 4.11**  
**Jumlah penduduk Warga Negara Asing (WNA)**

No	Kelurahan	Jumlah	J I W A	
			Laki-laki	Perempuan
1.	Wijaya Kusuma	15	12	3
2.	Jelambar	2	-	2
3.	Jelambar Baru	40	23	17
4.	Tomang	6	4	2
5.	Grogol	31	20	11
6.	Tg. Duren Utara	13	7	6
7.	Tg. Duren Selatan	10	6	4
<b>Jumlah</b>		<b>117</b>	<b>72</b>	<b>45</b>

Kepadatan penduduk Kec. Grogol Petamburan per – Ha  $\pm$  26.793 jiwa dan diantara yang terpadat penduduknya adalah Kel. Wijaya Kusuma dengan kepadatan penduduk  $\pm$  8.560 jiwa per – Ha dari jumlah penduduk tersebut di atas terdapat dirinci sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Kepadatan Penduduk Per Ha/Km<sup>2</sup>**

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Wijaya Kusuma	13.875	12.820	26.695
2.	Jelambar	21.561	20.407	41.968
3.	Jelambar Baru	19.504	17.447	36.951
4.	Tomang	18.530	17.844	36.374
5.	Grogol	13.110	14.776	27.886
6.	Tg. Duren Utara	12.392	15.428	27.935
7	Tg. Duren Selatan	9.842	11.449	21.291
<b>Jumlah</b>		<b>109.668</b>	<b>110.105</b>	<b>219.773</b>

**Tabel 4.13**  
**Mata Pencaharian Penduduk**

No.	Kelurahan	Industri	Bangunan	Dagang	Konveksi	Keuangan/ perbank. Swasta	Pemerintahan	Jasa- Jasa
1.	Wijaya Kusuma	456	353	2062	100	883	3902	2244
2.	Jelambar	284	661	1231	321	092	4863	2548
3.	Jelambar Baru	336	664	2451	169	926	3905	1549
4.	Tomang	956	875	1559	1204	819	2989	1298
5.	Grogol	261	1947	790	1360	1033	3539	1070
6.	Tg. Duren Utara	511	1359	1189	1081	937	2367	2556
7.	Tg. Duren Selatan	200	1386	1017	990	819	2837	2751

**Tabel 4.14**  
**Jumlah Pemeluk Agama / Kepercayaan**

No	Kelurahan	Jumlah Pemeluk				
		Islam	Protestan	Katholik	Budha	Hindu
1	Wijaya Kusuma	15.520	4.255	2.100	3.455	67
2	Jelambar	23.688	10.276	5.854	1.664	625
3	Jelambar Baru	21.437	5.325	4.235	2.701	2.672
4	Tomang	28.097	3.282	3.642	1.464	366
5	Grogol	21.023	2.531	1.968	1.406	1.125
6	Tg. Duren Utara	18.345	6.694	2.601	137	141
7	Tg. Duren Selatan	12.179	5.283	3.010	855	321
<b>Jumlah</b>		<b>140.289</b>	<b>37.646</b>	<b>23.410</b>	<b>11.682</b>	<b>5.317</b>

Lebih lanjut, Kecamatan Grogol Petamburan merupakan wilayah kecamatan yang memiliki *asset* wilayah yang lengkap, dibandingkan dengan wilayah kecamatan lainnya. Dimana baik dari pembangunan yang berada pada kawasan wilayah Kecamatan Grogol Petamburan tersebut, sudah cukup dikatakan berkembang dengan cepat, banyaknya fasilitas perkotaan yang dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat wilayah tersebut, mulai dari gedung sekolah berkapasitas nasional dan internasional, kampus atau universitas ternama yang ada di Indonesia, rumah sakit yang berstandar nasional dan internasional, dan wilayah kecamatan petamburan tersebut merupakan salah satu kota yang merupakan pintu masuk ke kawasan kota Jakarta. Selain itu, proyek vital seperti kantor atau bangunan yang terdapat pada wilayah kecamatan Grogol Petamburan, antara lain Telkom 1 buah, PLN 2 buah, PDAM 1 buah, Kantor pos dan Giro 7 buah, Terminal 1 buah. Proyek tersebut sangat berpengaruh terhadap kehidupan rakyat banyak, karena hal tersebut sangat berkaitan dengan kehidupan rakyat banyak sehingga Polsek Tanjung Duren juga harus memberikan perhatian khusus terhadap pengamanannya.

Pada Kecamatan Grogol Petamburan Tanjung Duren juga ditemukan organisasi-organisasi masyarakat (ORMAS) seperti Front Pembela Islam (FPI), Forum Betawi Rempug (FBR), Pemuda Pancasila (PP), dan lain-lain. Ormas-ormas ini mempunyai lahan-lahan yang menjadi mata pencaharian mereka, dimana ormas-ormas yang berada pada wilayah Kecamatan Grogol Petamburan Tanjung Duren, berfungsi sebagai tenaga pengaman pada lahan tersebut, namun sering juga antara ormas yang satu berebut lahan dengan ormas yang lain.

Mengingat jumlah penduduk yang demikian banyak, menyebabkan tumbuhnya pasar atau pusat perbelanjaan yang demikian banyak di Kecamatan Grogol Petamburan. Jenis pusat perbelanjaan yang ada di Kecamatan ini terdiri dari Mal-mal besar, Swalayan, pasar-pasar tradisional, dan tempat atau lokasi pedagang kaki lima. Pusat perbelanjaan ini merupakan suatu tempat yang rawan kriminalitas. Sehingga pengamanan-pengamanan terhadap tempat-tempat perbelanjaan harus mendapat perhatian lebih dibandingkan dengan tempat-tempat lainnya. Dengan

demikian kuantitas dari pusat perbelanjaan ini akan mempengaruhi pelaksanaan tugas-tugas Polsek Tanjung Duren.

Di wilayah ini dapat ditemukan sekolah-sekolah baik swasta maupun negeri mulai dari tingkat rendah (Taman Kanak-Kanak), sampai dengan tingkat tertinggi (Perguruan Tertinggi). Taman Kanak-Kanak (TK) sebanyak 39 buah, Sekolah Dasar (SD) sebanyak 44 buah, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 29 buah, Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 87 buah, dan Perguruan Tinggi sebanyak 9 buah. Dengan jumlah mahasiswa dan pelajar yang sangat banyak setiap hari berada di wilayah Tanjung Duren, maka akan menimbulkan suatu kerawanan-kerawanan kamtibmas, seperti tawuran antar pelajar, penyalahgunaan narkoba, dan lain-lain di wilayah tersebut. Polsek juga harus melakukan kegiatan-kegiatan tertentu dalam memberikan keamanan kepada seluruh warga masyarakat khususnya para mahasiswa dan pelajar tersebut.

Mengingat tempat ini sangat padat penduduk, dan merupakan salah satu Kecamatan yang merupakan pusat bisnis di Jakarta, maka banyak ditemukan Hotel, penginapan dan apartement, dengan perincian sebagai berikut : Hotel besar dan kecil sebanyak 13 buah, wisma atau penginapan sebanyak 2 buah, apartement sebanyak 4 buah. Di wilayah Kecamatan Tanjung Duren terdapat sebanyak 33 buah tempat hiburan berupa tempat Dangdut, Diskotik, Panti Pijat, tempat Bilyard, Karaoke, Bioskop dan lain-lain. Tidak jarang dari tempat-tempat hiburan inilah awal mula suatu tindak pidana. Untuk lebih memberikan rasa aman kepada pelanggan tempat-tempat hiburan ini, maka pemilik tempat hiburan tersebut menyewa para preman.

## **BAB V**

### **BABINKAMTIBMAS**

#### **5.1 Polsek Metropolitan Tanjung Duren**

##### **5.1.1 Lokasi dan Kondisi Fisik Polsek**

Sejak tanggal 21 Desember 2005 Polsek Tanjung Duren sudah berada di kantor yang baru. Polsek Tanjung Duren sekarang ini, berada di Jalan Tanjung Duren Raya Nomor 3 Kelurahan Tanjung Duren Utara. Kantor Polsek Tanjung Duren tersebut berada persis di pertigaan Jalan Tanjung Duren Utara dengan Jalan S.Parman. Bangunan Kantor Polsek yang sekarang ini, merupakan bangunan baru yang dibangun diatas lahan 1200 meter persegi, dengan luas bangunan 800 meter persegi. Bangunan tersebut terkesan sangat mewah, terdiri dari tiga lantai yang masing-masing lantai dilengkapi sarana sebagai berikut :

#### **1. Sarana lantai I :**

- a. Ruang Command Centre : berfungsi untuk mengontrol segala kegiatan melalui *Closed Circuit Television* (CCTV) yang dipasang diruangan tertentu.
- b. Ruangan Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian (KaSPK) : merupakan tempat berkantornya para Kepala SPK.
- c. Ruangan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK): merupakan tempat para warga masyarakat mendapat SKCK.
- d. Ruang Kanit Reskrim: tempat Kanit Reskrim berkantor.
- e. Tiga ruangan Subnit reskrim, tempat para kasusbnit dan staf subnit berkantor.
- f. Ruang Buser, tempat para personil Buser berkantor.
- g. Ruang Staf Reskrim, tempat para staf reskrim bagian administrasi berkantor.
- h. Ruang Kanit Intel, tempat Kanit Intel berkantor.
- i. Ruang staf Intel, tempat para staf Intel berkantor.

## 2. Sarana lantai II :

- a. Ruangan Kapolsek, terdiri dari empat ruangan yaitu, ruang kerja Kapolsek, ruang tamu Kapolsek, kamar tidur Kapolsek yang mempunyai kamar mandi pribadi, dan ruang tunggu bagi para warga yang akan bertemu Kapolsek.
- b. Ruang Wakapolsek, tempat Wakapolsek berkantor.
- c. Ruang Taud, tempat para Bataud dan Staf Taud berkantor.
- d. Ruang Kanit Patroli, tempat Kanit Patroli berkantor.
- e. Ruang staff Patroli, tempat para staf Patroli berkantor.
- f. Ruang rapat, tempat untuk melaksanakan rapat-rapat kecil.
- g. Ruang Kanit Lantas, tempat Kanit Lantas berkantor.
- h. Ruang Bhayangkari, merupakan kantor bhayangkari.
- i. Ruang Babinkamtibmas, tempat para Babinkamtibmas berkantor.
- j. Mushola.
- k. Toilet.

## 3. Sarana Lantai III

- a. Aula besar yang berfungsi untuk tempat pertemuan seluruh anggota apabila ada pengarahan-pengarahan.
- b. Toilet.

## 4. Sarana Basement

- a. Ruang tahanan wanita.
- b. Ruang tahanan anak-anak.
- c. Ruang tahanan laki-laki dewasa (dua ruangan).
- d. Ruang tahanan narkoba.
- e. Ruang besuk tahanan.
- f. Ruang gudang.

Prasana penunjang lainnya untuk menunjang operasional Polsek Tanjung Duren adalah: CCTV, radio suara metro, PABX, SMS Polri 1717 dan *on line system*.

Dari gambaran umum diketahui bahwa peningkatan pelayanan kepolisian yang merupakan salah satu tugas pokok kepolisian sebagai mana tertuang dalam Pasal 13 huruf c Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 yang berbunyi “Tugas Pokok

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah...memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat”. Peningkatan pelayanan tersebut dapat dilihat pada fasilitas-fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh Polsek Tanjung Duren. Sebagai contoh diruang tunggu warga masyarakat terdapat pendingin ruangan, air minum, dan tempat duduk yang memadai, dan lain-lain. Demikian juga dalam pelayanan dibidang keamanan, Polsek telah memberikan layanan berupa penerimaan laporan melalui *SMS (Short Massage System)*, sehingga mempercepat proses penanganan kejahatan oleh Polsek.

Walaupun terdapat peningkatan dibidang pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Tanjung Duren, namun terdapat permasalahan yang merupakan beban kepada para pejabat dilingkungan Polsek Tanjung Duren. Beban tersebut adalah pemeliharaan terhadap barang-barang yang dimiliki oleh Polsek, seperti PABX, CCTV, dan lain-lain. Perawatan terhadap barang-barang tersebut merupakan tanggung jawab dari pejabat Polsek terutama Kapolsek sebagai pimpinan Polsek. Biaya perawatan barang-barang tersebut relatif sangat besar, sehingga jangan heran jika 1 (satu) atau 2 (dua) tahun kemudian barang-barang tersebut tidak berfungsi lagi dan hanya menjadi barang pajangan atau bahkan sudah hilang.

### 5.1.2 Personil Polsek

Personil Polsek Tanjung Duren berjumlah 400 (empat ratus orang) Adapun perincian personil yang adalah sebagai berikut:

Polsek Metropolitan Tanjung Duren.

- |    |                 |   |              |
|----|-----------------|---|--------------|
| 1. | Jumlah Personel | : | 191 Personel |
| 2. | Anggota Polri   | : | 189 Personel |
| 3. | PNS             | : | 2 Personel   |
| 4. | Banpol          | : | 18 Personel  |

**Tabel 5.1 Data Jumlah Anggota Polri Berdasarkan Pangkat**

<b>NO</b>	<b>PANGKAT</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>1</b>	<b>KOMPOL</b>	<b>1</b>	<b>Kapolsek</b>
<b>2</b>	<b>AKP</b>	<b>3</b>	
<b>3</b>	<b>IPTU</b>	<b>2</b>	
<b>4</b>	<b>IPDA</b>	<b>6</b>	
<b>5</b>	<b>BRIGADIR POL</b>	<b>168</b>	
<b>Jumlah</b>		<b>180</b>	

Sumber : Laporan Bulanan Taud Polsek Tanjung Duren

Jumlah anggota Polri yang seharusnya bertugas di Polsek Tanjung Duren adalah 226 (Dua ratus dua puluh enam) orang anggota Polri, Sedangkan yang ada adalah 180 (Seratus delapan puluh) orang. Dengan demikian terdapat kekurangan personil anggota Polri sejumlah 36 (tiga puluh enam) orang atau sekitar 16 %. Sedangkan personil Polsek yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdiri dari 2 (dua) orang yang menjabat sebagai staf Taud Polsek dan staf di Taud Reskrim. Jumlah PNS yang seharusnya dimiliki oleh Polsek adalah 3 (tiga) orang. Dengan kekurangan personil yang demikian akan mengganggu efektifitas pelaksanaan tugas-tugas Polsek.

### **5.1.3 Dukungan Sarana dan Prasarana**

#### **5.1.3.1.Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Polsek Tanjung Duren dalam mendukung pelaksanaan tugasnya terdiri dari sarana dan prasarana yang ada dalam kantor dan yang ada diluar kantor.

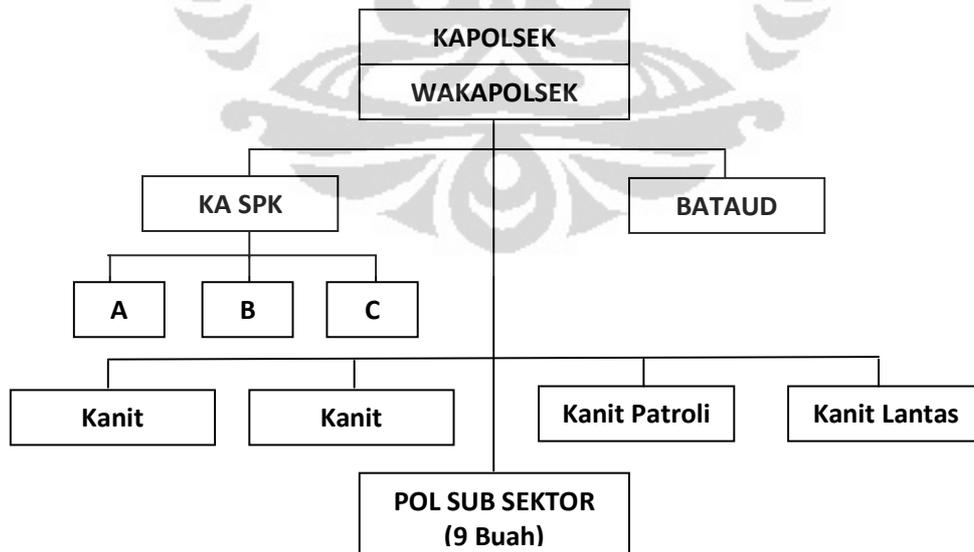
Sarana yang ada dalam kantor terdiri dari peralatan-peralatan seperti computer sebanyak 16 unit lengkap dengan printernya. Sedangkan sarana dan prasarana yang berada diluar kantor adalah mobil patroli sebanyak empat buah, motor patroli sebanyak 20 buah. Ada juga mobil-mobil barang bukti yang belum diambil

pemilikinya yang digunakan oleh anggota untuk operasionalnya. Dalam memberlakukan barang-barang bukti ini, petugas kepolisian khususnya petugas Polsek Tanjung Duren menghadapi situasi yang dilematis. Pada satu sisi, apabila tidak digunakan, maka barang bukti tersebut akan rusak dan menjadi sampah bagi Polsek. Pada sisi lainnya, apabila dipergunakan, maka polisi tersebut telah menyalahi aturan dalam KUHAP. Tetapi jika mau dikembalikan kepada pemiliknya, kadang petugas tidak mengetahui siapa pemiliknya. Kadang-kadang juga polisi tidak mempunyai keinginan untuk mengembalikan barang bukti tersebut.

### 5.1.3.2 Pengorganisasian

Pengorganisasian Polsek Tanjung Duren berpedoman pada Skep Kapolri No. Pol : KEP/54/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-Satuan Organisasi pada tingkat Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (POLDA) Polda Umum. Pengorganisasian tersebut terdiri dari : 1) Struktur Organisasi Polsek Tanjung Duren; 2) Tugas dan wewenang; dan 3) Hubungan Tata Cara Kerja.

#### 1. Struktur Organisasi Polsek Tanjung Duren



**Gambar 5.1 Struktur Organisasi Polsek Tanjung Duren**

Dari pengamatan dan wawancara yang saya lakukan, terdapat kebijakan-kebijakan yang merupakan pengembangan dari struktur organisasi tersebut, seperti yang terdapat dalam Unit Reskrim. Pada Unit Reskrim terdapat subnit Buser, pada hal dalam struktur organisasi tersebut tidak diatur tentang hal itu. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas-tugas Polsek, ditempat-tempat tertentu yang memiliki rawan kriminalitas dan warga tersebut menghendaki kehadiran petugas kepolisian, maka didirikan Pos Pos Polisi. Pos-Pos Kepolisian tersebut dikepalai oleh seorang Kapospol yang berpangkat mulai dari Aipda sampai Ajun Komisaris Polisi (AKP).

Selama melaksanakan penelitian, yang saya mulai awal Januari 2011 sampai dengan Akhir Mei 2011, pejabat Polsek Tanjung Duren adalah sebagai berikut :

Personel Polsek Metropolitan Tanjung Duren :

NO	NAMA	PANGKAT/NRP	JABATAN
I	ARIF BUDIMAN, Sik	KOMPOL /73060596	Kapolsek
II	MOHAMAD HASAN AB, Spd	AKP/ 60050520	Wakapolsek
<b>TAUD RENMIN</b>			
1.	SUGIYONO	IPDA / 600407678	KANIT PROVOS
2.	ZAKARIA	AIPTU/ 62010590	KA TAUD/ JUYAR
<b>INTELKAM</b>			
3.	S U P A M A	AKP / 64050497	KANIT INTELKAM
4.	BAMBANG SUHARTONO	AIPTU 63070138	PANIT I
5.	I.MADE SUKASTA	AIPTU / 56060030	PANIT II
<b>RESERSE KRIMINALITAS</b>			
6	JOHARI	IPTU / 64090382	KANIT RESKRIM
7	SUKONO	AIPTU / 7007002	PENYIDIK SUBNIT I
8	SUGENG	IPDA / 57070610	PANIT NARKOBA

9	<i>ISMA'IL</i>	<i>AIPTU / 66110319</i>	KATIM RIKSA NRKBA
10	<i>GANDA RAMOS</i>	<i>AIPTU / 66040380</i>	KATIM BUSER NRKBA
<b>BHABINKAMTIBMAS</b>			
1	<i>MUSTAMIN</i>	<i>AKP / 55060143</i>	KANIT BIMAS
2	<i>ISWADI</i>	<i>AIPTU / 64060594</i>	PANIT I BIMAS
3	<i>MERRY KUHUAEL</i>	<i>AIPTU / 61100174</i>	PANIT II BIMAS
4	<i>S.ADI MULYANTO</i>	<i>AIPTU / 59120360</i>	BIMAS KEL. GROGOL
5	<i>SUNARNO</i>	<i>AIPTU / 65100355</i>	BIMAS KEL. WIJAYA KUSUMA
6	<i>S A R N A</i>	<i>AIPTU / 65090613</i>	BIMAS KEL. TG. DUREN UTARA
7	<i>GUSTI KETUT PUTRA</i>	<i>AIPTU / 66120255</i>	BIMAS KEL. TOMANG
8	<i>BUKHORI</i>	<i>AIPDA / 68090376</i>	BIMAS KEL. JELAMBAR BARU
9	<i>M. INSAN ARIEF</i>	<i>AIPDA / 72120006</i>	BIMAS KEL. JELAMBAR
10	<i>ARIS MULATO</i>	<i>BRIPKA / 73040279</i>	BIMAS KEL. TG. DUREN SELATAN
<b>SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN (SPK)</b>			
11	<i>JOHAN TAMBING</i>	<i>AIPTU / 60070906</i>	KA SPK. I
12	<i>SUTISNA</i>	<i>AIPTU / 59080725</i>	KA SPK. II
13	<i>ALAMSYAH</i>	<i>AIPTU / 66050497</i>	KA SPK. III
<b>PATROLI</b>			
14	<i>PURNOMO</i>	<i>AKP / 63030874</i>	KANIT SABHARA
15	<i>HASANUDIN NASUTION</i>	<i>AIPDA / 66110502</i>	RODA 2
16	<i>S U N A R N O</i>	<i>AIPTU / 68030283</i>	KA TIM RODA 2
17	<i>BAMBANG GI</i>	<i>AIPTU / 58120711</i>	KA TIM RODA 2
18	<i>A. PANDAPOTAN SIREGAR</i>	<i>IPDA / 57060108</i>	PANIT I SABHARA
19	<i>SUPRIYATNA</i>	<i>AIPTU / 61070559</i>	PANIT II SABHARA
20	<i>DWI SINUNG EDI .S</i>	<i>AIPTU / 60030962</i>	PANIT III SABHARA
<b>POS POL</b>			
21	<i>WINARNO</i>	<i>IPDA / 62030606</i>	POLSUBSEKTOR

22	<i>S U R A J I</i>	<i>IPDA / 5970801</i>	JELAMBAR I POLSUBSEKTOR JELAMBAR II
23	<i>TRİYATNO</i>	<i>IPDA / 60010954</i>	POLSUBSEKTOR JELAMBAR III
24	<i>YOHEI PANDAPOTAN</i>	<i>IPDA / 59070723</i>	POLSUBSEKTOR JELAMBAR IV
25	<i>SANGGAM</i>	<i>IPDA / 59100469</i>	POLSUBSEKTOR GROGOL
26	<i>ABDUL ROCHIM</i>	<i>IPDA / 59060729</i>	POLSUBSEKTOR TOMANG
27	<i>SUBONO</i>	<i>IPDA / 66040380</i>	POLSUBSEKTOR PESING
28	<i>ABU BAKAR SIDIK</i>	<i>AIPTU / 67020283</i>	POLSUBSEKTOR SEKRETARIS
29	<i>EDY SUPRATIKTO</i>	<i>AIPTU / 58050384</i>	POLSUBSEKTOR CITRALAND

## 2. Tugas Dan Wewenang

Secara umum tugas dan wewenang dari Polsek Tanjung Duren mengacu kepada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam Pasal 13 dijelaskan tentang tugas pokok Polri sebagai berikut :

Tugas Pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
- b. Menegakkan hukum; dan
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Tugas dalam pasal 13 tersebut difokuskan lagi dalam Pasal 14 Undang-Undang tersebut yang berbunyi sebagai berikut :

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas :

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan ;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu-lintas di jalan ;

- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan ;
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional ;
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum ;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik, pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa ;
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya ;
- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian ;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia ;
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang ;
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian ; serta
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk menjabarkan pelaksanaan tugas-tugas kepolisian sebagaimana terdapat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri, maka Polri mengeluarkan Skep Kapolri No. Pol : KEP/54/X/2002 tanggal 17 Oktober 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-Satuan Organisasi pada tingkat Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) Polda Umum. Dalam Skep tersebut dijelaskan tentang fungsi Polsek sebagai berikut :

- 1) Pemberian pelayanan Kepolisian kepada warga masyarakat Kecamatan Tanjung Duren yang membutuhkan. Pelayanan yang diberikan oleh Polsek Tanjung Duren

adalah dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan dan permintaan bantuan/pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri dan pelayanan surat-surat ijin/keterangan, termasuk keterangan pemberian Surat Keterangan Catatan Kejahatan (SKCK) kepada warga masyarakat yang membutuhkan sesuai ketentuan hukum dan peraturan/ kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.

- 2) Pengumpulan bahan keterangan baik sebagai bagian dari kegiatan Intelijen Keamanan yang diselenggarakan oleh satuan-satuan atas maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polsek Tanjung Duren dalam rangka pencegahan gangguan Kamtibmas Polsek Tanjung Duren.
- 3) Penyelenggaraan kegiatan patroli termasuk pengaturan, penjagaan, dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat termasuk ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan raya.
- 4) Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana sesuai dengan ketentuan hukum peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Pembinaan masyarakat sebagai upaya untuk mendorong peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan, serta keinginan masyarakat dalam penanganan swakarsa.
- 6) Penyelenggaraan tugas-tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya serta pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/ atau pihak yang berwenang.

Disamping tugas dari organisasi Polsek, juga diatur tentang tugas dari para pejabatolsek yang dijabarkan dalam gambaran pekerjaan dari masing-masing pejabat. Gambaran tugas tersebut selalu tertempel diruangan kerja masing-masing pejabat. Sedangkan wewenang dari Polsek tetap mengacu kepada wewenang yang tertuang dalam Undang-Undang nomor 2 Tahun 2002. Wewenang tersebut terdapat dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 18 Undang-Undang tersebut.

### 3. Hubungan Tata Cara Kerja

Dari pengamatan yang saya lakukan, hubungan antara atasan dengan bawahan, antar sesama anggota selalu harmoni walaupun terdapat konflik-konflik antar sesama fungsi. Konflik yang paling kelihatan adalah konflik antara personil reskrim dengan personil Intelkam. Menurut beberapa anggota reskrim, bahwa anggota Intelkam selalu memata-matai tugas dari unit reskrim. Hal ini membuat ada jarak antara personil Intelkam dengan personil Reskrim.

## 5.2. Kepolisian

Istilah “Polisi” berasal dari bahasa Yunani “*politeia*” yang berarti seluruh pemerintahan di kota. Dalam perkembangannya, istilah polisi di tiap-tiap Negara berbeda-beda, di Inggris dikenal dengan istilah “*constable*” yang berarti golongan terendah dalam kepolisian Inggris, di Amerika Serikat dikenal dengan istilah “*sheriff*”, di Jerman ada “*Polizei*”, di Belanda dikenal istilah “*politie*”, “*policia*” di Spanyol dan sebagainya. Di Indonesia kata polisi berasal dari pegindonesiaan kata “*politie*” yang berasal dari Belanda. Dalam kamus umum Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa polisi berarti badan pemerintah (sekelompok pegawai) yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum serta pegawai negeri yang bertugas menjaga keamanan.

Kata polisi juga mempunyai beberapa pengertian lain, dan para cendekiawan bidang kepolisian menyimpulkan bahwa dalam kata polisi terdapat pengertian yang dalam penggunaan sehari-hari sering tercampur aduk dan melahirkan berbagai pemahaman. Tiga arti kata polisi tersebut adalah: 1) polisi sebagai fungsi, 2) polisi sebagai lembaga kenegaraan, 3) polisi sebagai pejabat atau petugas. Dalam pengertian sehari-hari polisi diartikan sebagai petugas atau pejabat, karena merekalah yang sehari-hari berkiprah dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Pada mulanya polisi adalah orang yang kuat yang dapat menjaga keselamatan dan ketentraman kelompoknya. Polisi harus dibedakan dengan masyarakat biasa baik melalui atribut maupun seragamnya agar masyarakat dapat dengan jelas meminta perlindungan, mengadukan keluhannya ataupun dapat terlihat bahwa polisi

mempunyai kewenangan menegakkan aturan dan melindungi masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya polisi hendaknya melihat dan memperhatikan kebudayaan, adat istiadat setempat agar tidak terjadi pertentangan antara polisi dengan masyarakatnya.

Polisi adalah bagian dari administrasi pemerintahan yang fungsinya untuk memelihara keteraturan serta ketertiban dalam masyarakat, menegakkan hukum, dan mendeteksi kejahatan serta mencegah terjadinya kejahatan. Dengan kata lain polisi mempunyai fungsi sebagai pengayom masyarakat dari ancaman dan tindakan kejahatan yang mengganggu rasa aman serta merugikan secara kejiwaan dan material, dengan cara memelihara keteraturan dan ketertiban social, menegakkan hukum atau lebih tepatnya menegakkan keadilan dalam masyarakat berdasarkan hukum, mendeteksi serta mencegah terjadinya kejahatan. Polisi setiap saat siap untuk memberikan pelayanan pada warga masyarakat yang memerlukan, bukan melawan kejahatan dan menegakkan hukum atau mengatur moralitas public (Suparlan, 2004a).

Sementara itu Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dijelaskan bahwa : fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Dalam Pasal 4 dijelaskan bahwa : Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Selanjutnya Pasal 5 ayat 1 menyebutkan bahwa : Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Sedangkan dalam Pasal 13 dijelaskan mengenai tugas pokok Polri yaitu : memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman serta pelayanan kepada masyarakat.

Penjabaran terhadap pelaksanaan Pasal 13 sebagaimana tertuang dalam pasal 14 dan 15. Dalam Pasal 14 dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas pokoknya sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 13 Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas :

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik, dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j. Melayani kepentingan masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi atau pihak yang berwenang;
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian;
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dan dalam Pasal 15 dijelaskan bahwa dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana yang dimaksudkan dalam Pasal 13 dan 14, Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang;

- a. Menerima laporan dan/atau pengaduan;
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
- e. Mengeluarkan peraturan Kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
- f. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dan tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
- g. Melakukan tindakan pertama ditempat kejadian;
- h. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
- i. Mencari keterangan dan barang bukti;
- j. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional;
- k. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;
- l. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Selanjutnya dalam Pasal 16 ayat 1 dijelaskan bahwa dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana tertuang dalam Pasal 13 dan 14 dibidang proses pidana, Kepolisian Negara Republik Indonesia berwenang untuk :

- a Melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan dan penyitaan;
- b Melarang setiap orang meninggalkan atau memasuki tempat kejadian perkara untuk kepentingan penyelidikan;

- c Membawa dan menghadapkan orang kepada penyidik dalam rangka penyelidikan;
- d Menyuruh berhenti orang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri;
- e Melakukan pemeriksaan dan penyitaan surat;
- f Memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka ataupun saksi;
- g Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
- h Mengadakan penghentian penyidikan;
- i Menyerahkan berkas perkara kepada penuntut hukum;
- j Mengajukan permintaan secara langsung kepada pejabat imigrasi yang berwenang ditempat pemeriksaan imigrasi dalam keadaan mendesak atau mendadak untuk mencegah atau menangkal orang yang disangka melakukan tindak pidana;
- k Memberikan petunjuk dan bantuan penyidikan kepada penyidik pegawai negeri sipil serta menerima hasil penyidikan penyidik pegawai negeri sipil untuk diserahkan kepada penuntut hukum dan;
- l Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab.

Tindakan lain sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf l diatas adalah tindakan penyelidikan dan penyidikan yang dilaksanakan jika memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Tidak bertentangan dengan suatu aturan hukum;
- b. Selaras dengan kewajiban hukum yang mengharuskan tindakan tersebut dilakukan;
- c. Harus patut, masuk akal dan termasuk dalam lingkungan jabatannya;
- d. Pertimbangan yang layak berdasarkan keadaan yang memaksa, dan menghormati hak asasi manusia.

Selain itu Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang :

- a. Memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya;
- b. Menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
- c. Memberikan Surat Izin Mengemudi Kendaraan Bermotor;
- d. Menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik;
- e. Memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam;
- f. Memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan;
- g. Memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian;
- h. Melakukan kerjasama dengan kepolisian negara lain dalam menyidik dan memberantas kejahatan Internasional;
- i. Melakukan pengawasan fungsional kepolisian terhadap orang asing yang berada diwilayah Indonesia dengan koordinasi instansi terkait;
- j. Mewakili pemerintah Republik Indonesia dalam organisasi Kepolisian Internasional;
- k. Melaksanakan kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian.

### **5.2.1 Babinkamtibmas**

Badan Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Babinkamtibmas), diharapkan mampu menjadi ujung tombak kepolisian. Menurut Kapolda Irjend Pol Sutarman, Babinkamtibmas, semestinya mampu menjadi penyambung lidah kepolisian dalam menyampaikan kebijakan terkait keamanan dan ketertiban di masyarakat. Babinkamtibmas adalah ujung tombak tugas kepolisian yang langsung menyentuh masyarakat. Sehingga diharapkan banyak Babinkamtibmas sebagai salah

satu ujung tombak polri untuk menyampaikan ketentuan dan aturan yang harus diketahui oleh masyarakat.

Pedoman pelaksanaan tugas Babinkamtibmas yang utama adalah Buku Petunjuk Lapangan tentang Babinkamtibmas tahun 1997, Undang-undang No 21 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Kebijakan dan Strategi Polri 2002-2004. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa naskah-naskah tersebut tidak dipahami dengan baik oleh Babinkamtibmas disebabkan mereka secara resmi tidak pernah menerimanya, mereka tidak pernah secara khusus mempelajari dan para atasannya tidak pernah memberikan petunjuk tentang ketentuan-ketentuan tersebut.

Kegiatan pencegahan kejahatan yang dilakukan Babinkamtibmas dapat dikelompokkan pada konsultasi, koordinasi, penyuluhan, pelatihan, pembinaan Pam Swakarsa, dan pemecahan masalah. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan tanpa perencanaan yang baik tetapi semata-mata berdasar perintah harian Kapolsek atau karena kebiasaan yang sudah berjalan selama ini. Akibatnya kegiatan tersebut tidak efektif dalam mencegah kejahatan yang terbukti dari peningkatan angka kriminalitas yang cukup signifikan.

Permasalahan yang dihadapi Babinkamtibmas dalam pelaksanaan tugasnya adalah antara lain berbagai petunjuk pelaksanaan tugas yang tidak dijabarkan oleh kesatuan Paid secara berjenjang, bahkan pedoman yang diterbitkan pada masa Polri masih bagian dari ABRI belum diganti. Penghapusan Kanit Bimmas Polsek menyebabkan fungsi supervisor tidak berjalan dengan baik. Para Babinkamtibmas bertanggung jawab langsung kepada Kapolsek yang dalam prakteknya sangat sibuk sehingga kegiatannya berjalan tanpa bimbingan dan pengawasan yang cukup. Babinkamtibmas, jumlah anggota Babinkamtibmas sangat kurang untuk melayani Kelurahan yang padat, dukungan pelaksanaan tugas sangat minim seperti kendaraan angkutan yang sudah sangat tua, ketiadaan alat komunikasi yang memadai, anggaran operasional yang jauh dari cukup, dan permasalahan yang dihadapi sangat kompleks, kemampuan Babinkamtibmas yang rendah akibat pendidikan yang kurang, dan citra Polri yang kurang mendukung pelaksanaan tugas Babinkamtibmas.

Penerapan konsep Pemolisian Masyarakat masih jauh dari harapan disebabkan antara lain belum samanya persepsi dikalangan anggota Polri tentang konsep tersebut, forum kemitraan Polisi-masyarakat pada berbagai tingkat organisasi belum terbentuk dan berfungsi sebagaimana mestinya, kemampuan pemecahan masalah yang sangat penting dalam Pemolisian Masyarakat seperti identifikasi masalah, analisa masalah, menyusun rencana penanggulangan dan evaluasi kegiatan tidak dipunyai Babinkamtibmas, dan sistim rekrutmen, pendidikan, dan penugasan yang kurang baik. Penerapan Pemolisian Masyarakat dengan baik akan meningkatkan efektifitas pencegahan kejahatan, untuk itu Pemolisian Masyarakat harus dijadikan strategi organisasi Polri. Babinkamtibmas sebagai petugas utama Pemolisian Masyarakat harus dibekali dengan berbagai ketrampilan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya. Manajemen kegiatan Babinkamtibmas harus mendapat prioritas untuk dilakukan pembenahan agar dapat efektif melaksanakan tugasnya.

Hakekatnya, tanggungjawab seorang polisi berasal dari tiga sumber, yaitu Tugas pokok fungsi/ Tupoksi (tugas Negara), tugas yang di berikan oleh pimpinan (kebijakan) dan tugas yang lahir dari tuntutan situasional (dinamika kehidupan dimasyarakat). Menurut teori kontrak sosial, aman dan damai adalah hak setiap orang, yang harus dipenuhi oleh Kepolisian, sehingga menurut logika teori ini, polisi adalah salah satu pihak yang “boleh dan bisa” dipersalahkan apabila terjadi rasa takut/tidak aman dimasyarakat. Untuk itulah kemudian dalam manajemen Kepolisian dikenal pembagian tugas dalam kelompok FK Pre-emptif, Preventif dan Represif, yang dijalankan oleh Fungsi-fungsi Operasional Kepolisian, yang tujuannya agar kejahatan dapat dikenali dan dikendalikan sejak dini.

Dari prespektif Kepolisian pre-emptif yang salah satu pengembannya adalah fungsi binamitra (dan tentu saja Kepolisian pre-emptif juga diemban direktorat Intelkam), dapat di telusuri dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Babinkamtibmas sebelum terjadi suatu kasus, yang dapat dijadikan indicator bagi kegiatan Kepolisian pre-emptif oleh Babinkamtibmas.

## **BAB VI**

### **PENINGKATAN KEMAMPUAN LAYANAN BABINKAMTIBMAS**

#### **6.1. Pendahuluan**

Berdasarkan laporan lisan maupun tertulis angka kriminalitas di wilayah Tanjung Duren masih di dominasi dengan kejahatan pencurian kendaraan bermotor dan Narkoba, hal ini dikarenakan banyaknya tempat tinggal sementara atau penginapan yang ada di wilayah Tanjung Duren seperti Hotel, Losmen dan Rumah indekos. Keberadaan tempat tinggal sementara ini tidak lepas dari keberadaan Mall, sentra industri kecil dan Universitas besar di Indonesia (USAKTI, UNTAR).

Akan tetapi secara umum juga wilayah Tanjung Duren ini masih dikategorikan termasuk wilayah yang kondusif. Hal ini dapat dilihat seperti dari minimnya angka tawuran antar warga, premanisme.

Lingkup tugas yang ada selama ini ada pada Babinkamtibmas berorintasi dengan unsur pemerintahan seperti Kelurahan dan Kecamatan, dan berkoordinasi dengan Babinsa Koramil. Keberadaan Babinkamtibmas untuk pre-entif maupun preventif terjadinya kejahatan yang terjadi di masyarakat.

Lingkup koordinasi petugas Babinkamtibmas dengan Pol Sub Sektor (d/h Pos Pol) sebatas untuk responsif dari keluhan masyarakat, dimana Babinkamtibmas lebih ke arah koordinsi pemerintahan seperti kelurahan (sampai jajaran terkecilnya seperti RW dan RT) dan menyelesaikan tipe permasalahan kecil yang dapat segera diselesaikan seperti perselisihan (tidak sampai di tingkat Pol Sub Sektor maupun Polsek), sedangkan Pol Sub Sektor untuk teritorial koordinasi di bawah Polsek yang berada disetiap wilayah hukum Kelurahan, yang menangani permasalahan Tindak Pidana Ringan (Tipiring) seperti pembuatan laporan kehilangan KTP dan SIM. Apabila tindak pidana yang lebih besar maka petugas Babinkamtibmas membawa permasalahan masyarakat tersebut untuk di selesaikan di tingkat Polsek. Adapun apabila terjadi hal-hal yang di luar dugaan dan dalam kategori memaksa (diluar kemampuan petugas Babinkamtibmas) maka petugas Babinkamtibmas dapat segera

meminta bantuan berkoordinasi dengan unit Intel, Buser yang berada di Polsek Tanjung Duren.

Pada bagian ini akan membahas mengenai pengumpulan dan analisa data yang dilakukan dalam penelitian. Analisa yang dilakukan pada kajian ini dengan pendekatan *Service Quality* untuk menyelaraskan Motto Kepolisian Republik Indonesia "Senantiasa Melindungi, Mengayomi, Dan Melayani Masyarakat Dengan Keikhlasan Untuk Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban"

Tahapan ini selanjutnya dilakukan pembahasan dan analisa peran strategis petugas Babinkamtibmas pada penerapan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat wilayah hukum Polsek Tanjung Duren) secara menyeluruh untuk mengetahui penerapan strategi yang sudah dilaksanakan dan saran penerapan yang lebih tepat sasaran, agar pencapaian *service quality* dapat total dilaksanakan dilapangan oleh anggota Babinkamtibmas.

## **6.2. Tahap Verifikasi Pelaksanaan BABINKAMTIBMAS**

Pelaksanaan babinkamtibmas dilapangan pada umumnya, yang antara lain dilakukan dalam bentuk *quick respon* di POLSEK yang antara lain :

1. Menyambangi kelurahan tatap muka dengan tokoh masyarakat.
2. Memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap masyarakat.
3. Menghimbau kepada masyarakat akan bahaya kamtibmas dengan cara pemasangan spanduk disertakan telepon 24 jam CALL CENTER Polsek Tanjung Duren (setiap kelurahan minimal 3 (tiga) spanduk).
4. Mengintensifkan pelaksanaan tugas keamanan lingkungan.
5. Membina dan membimbing para remaja, pemuda dan pelajar dalam mencegah. kenakalan remaja dan bahaya- bahaya di masyarakat.
6. Membina komponen rakyat yang terlatih khususnya yang berfungsi membantu Polri.
7. Berdirinya FKPPM di Kelurahan masing-masing.

Hal ini dirasakan kurang proaktif didalam merespon permasalahan yang ada didalam masyarakat dan tidak kekinian, akibat ragam pola kebiasaan masyarakat yang sangat heterogen disetiap wilayah tugas dari anggota babinkamtibmas. Maka untuk mendukung hal program quick win, maka dari itu diperlukan pendekatan yang lebih kekinian dan *up to date* sehingga dapat mencapai Motto Kepolisian Republik Indonesia "Senantiasa Melindungi, Mengayomi, Dan Melayani Masyarakat Dengan Keikhlasan Untuk Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban", secara optimal dengan pendekatan 5 dimensi *service quality* yang dikemukakan Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, demi meminimumkan kesenjangan antara persepsi dan harapan.

Karena telah sering kali kita lihat di banyak media saat ini POLRI telah berusaha mensosialisasikan kepada seluruh masyarakat bahwasanya setiap anggotanya, tetapi dalam bentuk *quick respon* yang dilaksanakan di lapangan kurang dapat secara maksimal merespon harapan masyarakat secara maksimal, karena anggota pelaksana di lapangan belum memiliki standarisasi yang lebih jelas dan terukur dalam pelaksanaan mengantisipasi jika terjadi suatu masalah sosial ataupun kriminal. Karena perbedaan persepsi dan harapan masyarakat dikemukakan dalam analisa GAP yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Perbedaan antara harapan masyarakat dengan persepsi anggota babinkamtibmas (*Gap 1*).

Dapat terjadi karena pihak polisi kurang memperhatikan apa yang menjadi harapan masyarakat. Kemungkinan hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi antara pihak polisi dengan masyarakat. Untuk memperkecil *gap* ini pihak polisi khususnya anggota Babinkamtibmas perlu memahami dan membutuhkan suatu desain pelayanan yang seharusnya dan pelayanan tambahan yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga dapat memenuhi kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Perbedaan antara persepsi anggota Babinkamtibmas mengenai harapan masyarakat dengan standarisasi kualitas layanan (*Gap 2*).

*Gap* ini terjadi karena polisi khususnya anggota Babinkamtibmas salah dalam menentukan standar kualitas pelayanan. Kesalahan tersebut dapat diakibatkan

oleh karena kurangnya komitmen terhadap kualitas layanan. Salah satu cara untuk memperkecil *gap* ini adalah dengan menerapkan fleksibilitas penyampaian atau proses pelayanan.

3. Perbedaan antara standarisasi kualitas layanan dengan pelaksanaan standar layanan yang nyata (*Gap 3*).

Dapat timbul karena polisi khususnya anggota babinkamtibmas kurang mampu bekerja sesuai dengan standar kerja yang sudah ditetapkan. *Gap* ini dapat diatasi dengan menerapkan standarisasi cara pelayanan kepada masyarakat.

4. Perbedaan antara pelaksanaan layanan dengan komunikasi eksternal (*Gap 4*).

*Gap* ini terjadi karena adanya komunikasi yang kurang, perbedaan kebijakan dan lain-lain. Agar *gap* ini tidak terjadi maka polisi khususnya anggota babinkamtibmas perlu melakukan komunikasi dengan masyarakat secara intens, untuk menghindari janji yang berlebihan kepada masyarakat melalui promosi atau iklan.

5. Perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat (*Gap 5*).

*Gap* ini muncul karena adanya perbedaan persepsi masyarakat dengan harapan masyarakat. Setiap masyarakat pasti menginginkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya. *Gap* ini tidak akan muncul apabila *gap-gap* yang lain tidak terjadi.

Maka dari itu diperlukan suatu pendekatan baru dengan dimensi *service quality* yang menjadi tolak ukur Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005:10-12) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para polisi khususnya anggota babinkamtibmas mampu untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### 6.2.1. Jenis-Jenis Kegiatan (Kemampuan Operasional Babinkamtibmas)

- A. Melaksanakan Pembinaan Sistem Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Swakarsa :
  - a. Pembinaan Sistem Kamtibmas Swakarsa:
    1. Melaksanakan *Pembinaan Sistem Keamanan Lingkungan Pemukiman* dengan sasaran :
      - Individu/perorangan.
      - Warga ( rukun warga/tetangga )
      - Staf Kelurahan / Kades / Dewan Kelurahan / Dewan Pertimbangan Desa ( DPD )
      - Keluarga
      - Anggota Keamanan Lingkungan/Kamling.
    2. Melaksanakan *Pembinaan Sistem Keamanan Lingkungan Kerja* dengan Sasaran :
      - Karyawan
      - Pimpinan Lingkungan Kerja
      - Anggota Satuan Pengamanan
      - Masyarakat sekitar.
    3. Melaksanakan *Pembinaan Sistem Keamanan Lingkungan Pendidikan* dengan sasaran :
      - Siswa/Mahasiswa

- Guru/Dosen
  - Karyawan Sekolah/Perguruan Tinggi
  - Anggota Satuan Pengamanan
  - Anggota Patroli Keamanan Sekolah/PKS
4. Melaksanakan *Pembinaan Sistem Keamanan Lingkungan Organisasi Massa/Organisasi Politik/Lembaga Swadaya masyarakat* dengan Sasaran :
- Pimpinan/Tokoh
  - Anggota/Simpatian
  - Anggota satuan Tugas Pengamanan
- b. *Pembinaan Satuan Pengamanan.*
1. Menjalankan hubungan timbal balik dengan anggot-anggota satuan Pengamanan Setempat.
  2. Membantu Polres dalam pemeliharaan ketrampilan Satuan Pengamanan dengan berpedoman pada petunjuk-petunjuk Pembinaan Satpam.
  3. Membantu Satuan Pengamanan bila diperlukan, baik Satuan Pengamanan kawasan umum maupun Satuan Pengamanan Kawasan Proyek.
- B. Melaksanakan *Pembinaan Ketertiban masyarakat (Bintibmas)* dengan melakukan upaya:
- a. *Pembinaan Potensi Masyarakat*
1. Melakukan pendataan tentang organisasi-organisasi sosial, organisasi-organisasi Profesi dan kelompok-kelompok masyarakat dalam wilayahnya.
  2. Menjalin hubungan baik (*Public Relation*) dengan Pimpinan/pengurus dan sebanyak mungkin anggota-anggota dari organisasi atau kelompok-kelompok masyarakat baik formal maupun nonformal.

3. Menjalani kerja sama dengan kekuatan masyarakat dalam rangka pemeliharaan Kamtibmas.

b. *Pembinaan Ketertiban Sosial*

1. Melaksanakan inventarisasi dan identifikasi masalah-masalah/PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) di wilayahnya yang dapat menjurus pada situasi konflik).
2. Melakukan pendekatan-pendekatan dan bimbingan terhadap tokoh-tokoh masyarakat dan anggota-anggota masyarakat yang mempunyai sikap dan perilaku menyimpang/fanatik (cenderung ekstrim kanan/ekstrim kiri), dalam rangka membantu Polres melakukan pembinaan/penggalangan tokoh-tokoh atau kelompok masyarakat yang bersikap atau berperilaku menyimpang/fanatik tersebut.
3. Bersama pimpinan Daerah dan tokoh-tokoh masyarakat setempat melakukan pembinaan terhadap eks Narapidana.

c. *Rehabilitasi*

1. Bersama-sama dengan Instansi setempat melakukan upaya rehabilitasi sosial akibat bencana alam, pencemaran lingkungan.
2. Membantu instansi yang berwenang dalam melakukan penyelenggaraan berbagai proyek-proyek rehabilitasi sosial maupun rehabilitasi lingkungan.

Misalnya: Rehabilitasi masalah tuna karya, tuna wisma, proyek masyarakat suku terasain, reboisasi dan sebagainya.

C. Melaksanakan Pembinaan Remaja, Anak, Mahasiswa, Pelajar, dan Pemuda.

a. *Pembinaan Remaja Anak dan Pemuda*

1. Mengumpulkan data tentang remaja, anak dan pemuda termasuk organisasinya.
2. Bersama Instansi dan tokoh-tokoh formal dan nonformal melakukan pemecahan masalah kenakalan remaja.

3. Membina kelompok remaja dan pemuda yang ada di wilayahnya melalui kegiatan-
- b. *Pembinaan Mahasiswa dan Pelajar*
    1. Melakukan pendataan tentang Lembaga Pendidikan Pelajar dan Mahasiswa, Pramuka, saka Bhayangkara.
    2. Menjalin hubungan timbal balik (komunikasi Sosial) dengan pimpinan-pimpinan Organisasi Pelajar dan Mahasiswa.
    3. Membantu Polres Melakukan Pembinaan terhadap Pelajar dan Mahasiswa.
- D. Melaksanakan Pembinaan alat-alat Kepolisian Khusus
- a. Membantu instansi yang berdasarkan undang-undang atau atas kuasa undang-undang mempunyai wewenang Kepolisian khusus dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari atau tugas-tugas yang bersifat khusus, dalam penegakan peraturan-peraturan khusus yang menjadi wewenang instansi tersebut.
  - b. Membantu Polres dalam Operasi Kepolisian bersama Polsus yang dilaksanakan di wilayahnya.
- E. Melaksanakan Pembinaan Hukum
- Memberikan petunjuk dan bimbingan kepada masyarakat dalam pengurusan masalah-masalah yang berkaitan dengan hukum dan penegakan hukum.
- F. Melaksanakan penyuluhan kepada masyarakat, koordinasi dengan instansi terkait.
- a. Masyarakat terorganisir
  - b. Masyarakat biasa
- G. Membantu Pemda/Camat dalam pembinaan Wilayah yaitu ikut memasyarakatkan program-program Pemerintahan antara lain :
- a. Mensukseskan program Keluarga Berencana
  - b. Memasyarakatkan olahraga dan mengolah-ragakan masyarakat.
  - c. Penertiban ojek dan angkutan umum
  - d. Dan lain sebagainya.

### 6.3. Langkah-Langkah Yang Disarankan Dalam Pelaksanaan BABINKAMTIBMAS

Dengan wewenang dan tanggung jawab yang begitu luas dan besar itu maka para anggota polisi khususnya anggota babinkamtibmas, dituntut untuk memiliki suatu standar yang jelas agar dapat memaksimalkan *service quality* yang diberikan kepada masyarakat, guna memenuhi Motto Kepolisian Republik Indonesia "Senantiasa Melindungi, Mengayomi, Dan Melayani Masyarakat Dengan Keikhlasan Untuk Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban". Adapun tahapan yang perlu di lakukan oleh polisi khususnya anggota babinkamtibmas antara lain:

#### 6.3.1. Tatap Muka

##### a. Pengertian Maksud dan Tujuan

Tatap Muka adalah kegiatan bertemu dan berbicara dengan seorang atau lebih secara formal atau tidak formal dengan inisiatif petugas Babinkamtibmas ataupun inisiatif orang lain dimana pihak Polri diminta kesediaanya untuk hadir dan berbicara.

Maksudnya, ialah untuk membina hubungan baik, saling pengertian dan saling memberi informasi.

Tujuannya, agar orang-orang yang diajak atau terlibat dalam tatap muka mempunyai kesan, sikap dan pandangan yang positif terhadap Polri dan pelaksanaan tugasnya, berkemampuan mengatasi permasalahannya, bertambah kesadarannya dan ketaatannya pada hukum yang berlaku dan bertambah kesadarannya untuk ikut serta dalam meningkatkan Kamtibmas di lingkungannya.

##### b. Tehnik Cara-cara Pelaksanaannya.

- Persiapan masalah dan meterinya yang akan dikemukakan dalam tatap muka itu.

- Siapkan sasaran (orang-orang ) yang akan dihadapi kecuali apabila tatap muka itu dilakukan karena inisiatif orang lain.
- Mengundang seseorang atau lebih
- Mendatangi seseorang atau sesuatu pertemuan karena diundang
- Tunjukkan sikap bersahabat dengan orang yang dihadapi

Perhatikanlah urutan-urutan pembicaraan sebagai berikut:

- a) Ucapkan salam, sapa, dengan penampilan dan sikap yang menarik.
- b) Ucapkan terima kasih atas kehadirannya orang yang diundang atau atas undangan yang tepah diterima.
- c) Kemukakan permasalahan secara jelas dan materinya secara berurutan.
- d) Selesai mengemukakan permasalahan dan materinya, berilah kesempatan kepada orang-orang yang dihadapi untuk mengemukakan pendapat, kritik maupun saran-saran
- e) Bila seseorang datang bertemu muka karena sesuatu persoalan atau permasalahan, maka setelah menerima kedatangannya, memulai pembicaraan secara akrab, segeralah beri kesempatan kepadanya untuk mengemukakan permasalahan atau persoalan.
- f) Dengarkan secara seksama dengan penuh pengertian tetapi tidak kaku, sekali-kali boleh menyela, meminta penjelasan, meminta mengulangi, membenarkan atau mempertegas.
- g) Selesai meneriam tanggapan, saran ataupun kritik-kritik terhadap masalah, rencana atau gagasan dari orang-orang yang di hadapi barulah tanggapan atau jawaban secara simpatik tidak emosional tidak menjelek-jelekkkan dan tidak menutup-nutupi kekurang-kurangannya yang ada.
- h) Dalam hal tatap muka, dilakukan untuk membantu orang yang bersangkutan menyelesaikan masalahnya, akhiri tatapmuka itu dengan kesepakatan kesimpulan-kesimpulan yang diperlukan dan sampaikan terima kasih, salam dengan penampilan yang memberi kesan puas.

c. Laporan

Selesai melaksanakan tatap muka segera laporkan pada Kapolsek (kalau dilakukan oleh Kapolsek segera laporkan ke Kapolres) pelaksanaan tatap muka tersebut, berisi :

- Kapan dan dimana dilakukan
- Inisiatif siapa
- Dengan siapa tatap muka dilakukan
- Apa materinya
- Masalah apa yang berkembang
- Kesan-kesan dan hasil yang dicapai.

#### 6.3.2. Sambang atau Kunjungan

##### a. Pengertian, Maksud dan tujuan.

Sambang adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas Polisi untuk mengadakan hubungan dan pembicaraan dengan orang tertentu/orang-orang yang ditemui di desa/kampung dan kelurahan.

Maksud adalah agar orang-orang yang ditemui dalam kegiatan sambang atau kunjungan itu mempunyai kesan, sikap dan pandangan yang positif terhadap Polri dan Pelaksanaan tugasnya berkemampuan mengatasi permasalahannya, bertambah kesadaran dan ketaatannya pada hukum yang berlaku dan bertambah kesadarannya untuk ikut serta dalam pembinaan Kamtibmas selain itu agar pihak Polri segera dapat mengatasi permasalahan-permasalahan Kamtibmas yang diketemukan dalam melakukan Sambang atau Kunjungan.

##### b. Tehnik/Cara-Cara Pelaksanaannya

- Sambang atau kunjungan dilakukan dengan merencanakan lebih dahulu ataupun dapat dilakukan secara mendadak
- Buatlah persiapan untuk melakukan sambang atau kunjungan menurut prioritas berdasarkan penentuan permasalahan-permasalahan yang selektif.

- Sasaran sambang atau kunjungan dapat berupa Desa, Sekolah, Kawasan Proyek, tempat-tempat umum, tempat-tempat orang berkumpul, keluarga, tokoh-tokoh masyarakat, orang-orang tertentu yang memerlukan perhatian seperti orang yang sedang sakit, orang-orang yang ditimpa musibah. Persiapan perlengkapan atau alat bantu yang diperlukan, sesuai dengan sifat dan tujuan Sambang atau Kunjungan pada saat ini misalnya:

a) *Surat Perintah Tugas, yang berisi :*

- Memerintahkan kepada siapa
- Untuk melakukan Sambang atau kunjungan kemana
- Selama berapa hari
- Apa permasalahannya
- Siapa sasarannya.

b) *Buku Sambang/Kunjungan yang Berisi :*

- No. Urut kegiatan ( Kolom 1 )
- Sasaran dan permasalahan ( Kolom 2 )
- Materi pembicaraan dan yang diamati ( Kolom 3 )
- Dibawah sebelah kanan dituli tempat dan tanggal selesai melaksanakan tugas, nama dan tanda tangan orang/tokoh masyarakat pimpinan kawasan yang ditemui.
- KTA dan KTP.

c) *Alat-alat*

- Alat pengeras suara (megaphone transistor atau *Wirelles*)
- Lampu senter
- Alat-alat audio Visual (Foto *tustel*, film proyektor, flim *slide*, *overhead proyektor*)
- Alat Tulis menulis
- Pata Wilayah/Lokasi.

*Catatan:*

1. Penggunaan perlengkapan ini hanya mungkin oleh Polsek-Polsek tertentu saja dengan pengorganisasian Sambang atau Kunjungan yang mantap
2. Sarana kontrak lain yang diperlukan (perlengkapan pertania, alat-alat olah Raga, alat-alat permainan Korek api, rokok, makanan-makanan tertentu atau benda-benda lain sesuai dengan kemampuan dan diperkirakan menarik dan akan diterima dengan senang hati oleh orang-orang yang akan dikunjungi.
3. Perlengkapan perorangan sesuai dengan yang berlaku.
4. Sedapat mungkin Sambang atau Kunjungan dilaksanakan lebih dari seorang (paling baik hanya 2 atau 3 orang).
5. Dalam Sambang ataupun Kunjungan usahakan timbulnya percakapan yang akrab, sopan dan tertib, dengan proses pembicaraan sebagai berikut :
  - Ucapkan salam dan sapa serta bersalaman dengan orang yang ditemui menurut tata krama yang berlaku di daerah, di kawasan, di tempat tertentu atau yang berlaku dalam keluarga yang dikunjungi.
  - Kemukakan maksud dan tujuan kedatangan saudara secara luwes tapi jelas dan berurutan
  - Sampaikan informasi yang perlu mereka ketahui, tetapi sebaliknya mintalah juga informasi dari mereka tentang berbagai hal yang ada kaitannya dengan kepentingan tugas.
  - Bujuklah, dorong dan timbulkan harapan-harapan merka agar mau meningkatkan kesadaran dan ketaatannya pada hukum yang berlaku dan mau secara aktif membina keamanan, ketertiban diri dan lingkungannya.
  - Akhirilah pembicaraan dengan pesan, kesan, ucapan terima kasih dan ucapan selamat tinggal untuk bertemu kembali pada kesempatan lain.
6. Perhatian.
  - Selama dalam perjalanan maupun dalam pembicaraan dengan orang-orang yang ditemui, hindarkan sikap perilaku dan atau perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan diri sendiri, warga masyarakat dan nama baik Polri.

- Apabila mengetahui bahwa suatu tempat atau disuatu rumah hanya akan menemui perempuan saja, maka urungkanlah niat melakukan Sambang atau Kunjungan ke tempat atau ke rumah tersebut kecuali kalau Sambang dan Kunjungan itu disertai oleh seorang perempuan yang dikenal baik oleh warga masyarakat setempat.
- Apabila melakukan Sambang atau Kunjungan ke tempat-tempat WTS, tempat-tempat Hiburan di mana banyak perempuan sebagai pelayannya, sedapat mungkin disertai oleh Lurah Ketua RW/RT atau tokoh Masyarakat.
- Apabila Sambang atau Kunjungan dilakukan siang hari petugas harus berpakaian lengkap sesuai dengan peraturan yang berlaku dan apabila dilakukan pada malam hari dapat berpakaian sipil, namun Kapolsek dapat menentukan lain.

c. Laporan

Setelah kembali ke Kesatuan segera dilaporkan secara lisan disusul laporan singkat tertulis pelaksanaan tugas Sambang kepada Kapolsek langsung atau lewat BA jaga apabila kembalinya di luar jam kerja.

6.3.3. Ceramah

a. Pengertian, Maksud dan tujuan.

Ceramah adalah kegiatan memberi penerangan, bimbingan atau penyuluhan kepada sejumlah orang, dilakukan atas inisiatif petugas Babinkamtibmas ataupun atas inisiatif orang lain.

Maksudnya agar orang-orang yang mendengarkan ceramah memperoleh pengertian, pemahanan dan penghayatan atas sesuai hal yang bersangkutan-paut dengan masalah hukum dan masalah Kamtibmas.

Tujuannya adalah agar mereka dapat berbuat sesuatu untuk menanggulangi masalah yang menjadi kepentingan bersama (masalah Hukum dan masalah Kamtibmas).

b. Tehnik/Cara –cara Pelaksanaan

1. Buatlah persiapan-persiapan seperlunya meliputi waktu, tempat undangan kepada peserta, pemelihan masalah yang tepat sesuatu dengan peserta yang diundang dan meteri ceramah serta alat-alat peraga bantu yang diperlukan misalnya: alat penguat suara, alat peraga, *Overhead proyektor, slide proyektor, flim proyektor*.
2. Apabila ceramah dilakukan dengan inisiatif orang lain cukup dilakukan persiapan materinya sesuai dengan permasalahan yang diinginkan oleh penyelenggarakan dan atau berdasarkan konsultasi antara penceramah dengan pihak penyelenggara.
3. Pelaksanaan ceramah harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a) Pengantar berisi:
    - Ucapan Salam
    - Ucapan terimakasih
    - Maksud dan Tujuan
  - b) Isi ceramah berisi:
    - Pokok Masalah
    - Sebab-sebab timbulnya masalah
    - Bahaya atau kerugian yang ditimbulkan
    - Kaitannya dengan kepentingan ketertiban dan keamanan
    - Kaitannya dengan undang-undangan yang berlaku.
    - Manfaatnya kalau warga masyarakat ikut serta menanggulangnya
    - Bagaimana warga masyarakat dapat berpartisipasi.
  - c) Penutup Berisi :
    - Harapan dan pesan-pesan
    - Kesimpulan
    - Ucapan terima kasih atas perhatian pendengar
    - Permohonan maaf apabila terdapat kekurangan atau kekeliruan.

- d) Bila kesempatan memungkinkan atau usahakan agar ada kesempatan untuk acara tanya jawab. Bila ada acara tanya jawab, maka kesimpulan dapat di kemukakan sesudah acara tanya jawab.
- e) Dalam pelaksanaan ceramah, usahakan agar mengenalkan Polisi, tugas dan wewenangnya serta masalah-masalah penting yang dihadapi, tetapi buka masalah-masalah yang bersifat pribadi atau masalah-masalah yang berkaitan dengan gaji, sarana dan perlengkapan.

c. Laporan

Selesai melaksanakan ceramah, laporkan kepada Kapolsek (Kalau ceramah dilakukan oleh Kapolsek laporkan ke Kapolres) yang berisi:

- a) Waktu dan tempat
- b) Jumlah peserta
- c) Masalah yang diceramahkan
- d) Materi ceramah
- e) Situasi dalam ceramah
- f) Kesan-kesan atau hasil yang dicapai

6.3.4. Penerangan dan Penyuluhan lewat Mass Media.

- a. Inventarisasi media-media massa yang terdapat di wilayah Polres, Misalnya :
  - Gedung Bioskop
  - Radio non siaran
  - Masjid, langgar, gereja
  - Pusat-pusat kesenian
  - Biro-biro iklan
- b. Titipkanlah Slide-slide yang bersifat penerangan, penyuluhan himbauan atau peringatan-peringatan kepada masyarakat di bioskop-bioskop.
- c. Titipkanlah pesan-pesan tentang kesadaran hukum dan Kamtibmas untuk dilakokan oleh sanggar-sanggar atau pemain-pemain sandiwara dipusat-pusat kesenian yang ada.

- d. Titipkanlah pesan-pesan tentang kesadaran hukum dan Kamtibmas untuk disampaikan oleh tokoh agama atau disiarkan lewat radio.
- e. Titipkanlah pesan-pesan tentang kesadaran hukum dan Kamtibmas Biro-biro iklan untuk diikut sertakan dalam iklan-iklan yang disebar-sebar atau dipasang.

#### 6.3.5. Peragaan

##### a. Pengertian, Maksud dan Tujuan.

Peragaan adalah kegiatan memberi contoh tentang sesuatu atau contoh tentang cara melakukan sesuatu kegiatan kepada seseorang atau sekelompok orang.

- Dalam hubungan ini yang diperagakan antara lain:
- Penampilan anggota Polri
- Contoh-contoh suatu kejadian
- Cara-cara melaksanakan Siskamling
- Cara- cara menanggulangi suatu masalah
- Bahan-bahan dan alat-alat yang berkaitan dengan tugas yang ditangi oleh Polri.

Maksudnya adalah agar warga masyarakat mengenal bentuk, sifat dan cara kerja atas sesuatu yang model-modelnya diperagakan misalnya :

1. Mengetahui pakaian seragam dan tand-tanda Polri
2. Mengetahui alat-alat yang digunakan oleh polri
3. Mengetahui cara-cara dan tugas Polri
4. Mengetahui dan menghayati cara sistem siskamling
5. Mengetahui dan menghayati suatu masalah

Tujuannya adalah agar warga masyarakat terdorong untuk menghargai menghormati dan membantu Polri serta memahami secara sungguh-sungguh pelaksanaan sesuatu kegiatan yang telah diperagakan.

b. Tehnik/Cara-cara Pelaksanaannya :

1. Persiapan secara seksama benda-benda yang akan diperagakan dan orang-orang yang akan memperagakan sesuatu benda/kegiatan dan persiapan pula orang-orang yang akan menyaksikan peragakan itu.
2. Penjelasan kepada penonton apa yang diperagakan
3. Jaga ketertiban selama berlangsungnya peragaan
4. Dalam pemeragaan tehnik/cara mengatasi sesuatu masalah hendaklah bersikap hati-hati untuk menghindari kemungkinan terjadinya korban
5. Dalam hal situasi memungkinkan berikan kesempatan pada pengunjung untuk mengajukan pertanyaan dan jawablah pertanyaan mereka secara baik
6. Cek dengan pertanyaan-pertanyaan kepada penonton apakah mereka telah mengetahui, mengerti dan memahami apa yang diperagakan itu.
7. Untuk menghidupkan susunan peragaan dapat juga diminta salah seorang atau beberapa penonton untuk mencobanya.

c. Laporan

1. Selesai melaksanakan peragaan, laporan berisi:
2. Waktu dan tempat
3. Maksud dan tujuan
4. Apa yang diperagakan
5. Suasana pada waktu peragaan
6. Jumlah orang yang menyaksikan
7. Kesan dan hasil yang dicapai.

6.3.6. Simulasi

a. Pengertian

Simulasi adalah kegiatan bermain sambil memecahkan persoalan melalui tanya jawab. Maksudnya membina penghayatan warga masyarakat tentang masalah-masalah Kamtibmas melalui suatu permainan.

Tujuannya hādala agar orang-orang yang terlibat dalam simulasi ini menghayati pemecahan permasalahan-permasalahan Kamtibmas dan

bertambah kesadarannya untuk mentaati ketentuan hukum yang berlaku dan untuk ikut serta dalam pembinaan Kamtibmas.

b. Tehnik/cara-cara Pelaksanaanya

Siapkan sejumlah bahan simulasi menurut permasalahan-permasalahan yang penanggulangannya perlu dihayati benar oleh masyarakat setempat misalnya

:

- Simulasi tentang Babinkamtibmas Straal
- Simulasi tentang tugas dan wewenang Polri
- Simulasi tentang Siskamling pemukiman
- Simulasi tentang penanggulangan kenakalan remaja
- Simulasi tentang penanggulangan bahaya narkoba
- Simulasi Pembinaan ex Napi
- Simulasi tentang penanggulangan bencana alam
- Simulasi tentang cara pemecahan masalah (*Problem solving*)
- Simulasi tentang tata cara pembentukan FKPM

Pertanyaan dan jawaban-jawaban simulasi dari permasalahan-permasalahan yang dipilih supaya dikaitkan dengan Pancasila, UUD 45, Ketentuan Perundang-undangan yang menyangkut wewenang dan tugas Polri, ketentuan perundang-undangan tentang Pertahanan Keamanan Negara, KUHP dan ketentuan perundang-undangan lainnya, serta hukum yang berlaku dalam masyarakat.

c. Program simulasi dilakukan secara taratur dan berlanjut, misalnya

- Anggota-anggota Polsek
- Anggota-anggota Bhayangkari
- Putra-putri warga Polsek (KBPPP-Keluarga Besar Putra-Putri Polri)
- Tokoh-tokoh masyarakat.

Untuk mengembangkan, motivasi masyarakat berpartisipasi menanggapi masalah-masalah tertentu praktek simulasi diperlombakan.

Untuk menjaga ketertiban pelaksanaan simulasi dilakukan pengawasan seperlunya.

d. Laporan

Selesai pelaksanaan simulasi segera sampaikan laporan yang Berisi:

- Waktu dan tempat
- Masalah
- Isi dan materi
- Peserta dan penonton
- Kesan dan hasil yang di capai

6.3.7. Latihan

a. Pengertian, maksud dan tujuan

Latihan adalah kegiatan untuk memberi kemampuan atau memelihara kemampuan warga masyarakat dalam rangka ikut serta membina Kamtibmas. Maksudnya adalah agar mereka yang akan diikuti sertakan atau telah ikut serta berperan dalam pembinaan Kamtibmas memiliki sikap mental, disiplin dan ketrampilan yang baik dan rasa tanggung jawab yang memadai.

Tujuannya adalah agar dalam keikutsertaan mereka berperan dalam pembinaan Kamtibmas diperoleh manfaat sebesar-besarnya dan dihindari resiko yang bersifat negatif sekecil-kesilnya.

b. Tehnik/cara-cara Pelaksanaannya

1. Latihan dilakukan dalam dua bentuk yaitu:
  - Pembentukan
  - Pemeliharaan/penyegaran
2. Latihan dilakukan berdasarkan kebutuhan dan wewenang tingkat Polsek
3. Latihan-latihan pembentukan dilakukan terhadap semua potensi keamanan masyarakat dan golongan-golongan masyarakat, baik dalam rangka penggunaannya bagi kepentingan Kamtibmas secara langsung maupun

latihan dalam rangka menghilangkan factor-faktor korelatif krominogen, seperti berbagai kegiatan penggunaan waktu senggang remaja dan pemuda dan sekelompok masyarakat tertentu maupun dalam rangka persiapan menjadi tenaga kerja dan wiraswasta.

4. Latihan penyegaran/pemeliharaan dilakukan terhadap :
  - a) Unsur-unsur Satpam dan unsur-unsur Polsus yang latihan pembentukannya oleh Polres, Polda, Mabes Polri dan penugasannya berada diwilayah Polsek.
  - b) Unsur-unsur keamanan masyarakat dan kelompok-kelompok masyarakat yang telah memperoleh latihan-latihan pembentukan di Polsek sesuai dengan Nomor 7.b 3) diatas.
5. Dalam rangka pelaksanaan latihan tersebut lakukanlah pengamanan tentang masalah-masalah apa yang memerlukan penggunaan potensi-potensi masyarakat yang terlatih untuk digunakan dalam penanggulangan masalah tersebut. Kemudian telitilah potensi-potensi mana yang perlu dilatih.
6. Bicarakan rencana latihan yang dimaksud dengan aparat Pemda dan aparatur Teritorial setempat serta dengan tokoh-tokoh masyarakat.
7. Persiapkanlah tenaga-tenaga pelatih baik dari kesatuan Polsek termasuk Bhayangkarnya maupun yang memilikinya keterampilan khusus.

*Jenis-jenis Latihan.*

- a) Latihan Siskamling meliputi : baris berbaris, ketangkasan penggunaan tongkat Polisi, penggunaan borgol, penggunaan sempritan, penggunaan sistem alarm, penjagaan, petroli, pengungkapan ( tertangkap tangan ), pengawalan, pengamanan TKP, pertolongan darurat dan cara-cara melapor.
- b) Latihan penanggulangan bencana kebakara, gunung meletus, banjir, longsor, gempa bumi dan sejenisnya meliputi : latihanpertolongan pertama pada kecelakaan, latihan pengamanan harta benda masyarakat yang ditinggalkan.

- c) Latihan pengaturan tata tertib lalu lintas meliputi latihan gerakan aba-aba, menyetop kendaraan, mengatur perpakiran, menolong penyebrangan, menolong orang karena kecelakaan lalu lintas.
- d) Latihan bantuan Polisi menanggulangi wabah penyakit menular meliputi : pertolongan pertama, evakuasi dan perlindungan korban.
- e) Latihan bantuan Polisi dalam rangka pembentukandan pembinaan Linmas meliputi : baris berbaris dan ketangkasan Polisi lainnya.

c. Laporan

Selesai melaksanakan latihan, laporan kepada Kapolsek/Kapolres, laporan berisi :

- 1) Waktu dan tempat
- 2) Bentuk latihan (pembentukan atau pemeliharaan)
- 3) Jenis latihan
- 4) Siapa peserta dan berapa jumlahnya
- 5) Situasi latihan
- 6) Kesan dan hasil yang dicapai

6.3.8. Bantuan kepada masyarakat

a. *Pengertian, Maksud dan Tujuan*

Bantuan kepada masyarakat adalah kegiatan Fisik, sumbangan pikiran, benda atau uang yang diberikan oleh Polri dalam bentuk kesatuan unit atas dasar kegotong royongan warga Polri kepada masyarakat.

Maksudnya untuk membantu masyarakat mengatasi kesulitan yang dihadapinya.

Tujuannya adalah selain melaksanakan fungsinya sebagai pelayan, pengayom dan pelindung masyarakat, bantuan itu juga bertujuan untuk membina hubungan baik/timbal balik antara Polri dengan masyarakat, sehingga terciptanya situasi Kamtibmas yang kondusif.

b. *Bentuk dan jenis Bantuan*

- 1) Bantuan tenaga fisik, material atau biaya dalam rangka pembangunan sarana / prasarana pedesaan atau dalam rangka mengatasi musibah yang menimpa masyarakat.
- 2) Bantuan sumbangan berupa konsultasi, bimbingan dan pengarahan kepada warga masyarakat yang mengalami permasalahan-permasalahan tertentu, misalnya :
  - a. Konflik keluarga / masalah keluarga.
  - b. Masalah waris.
  - c. Sengketa tanah.
  - d. Kenakalan remaja.
  - e. Kasus Pidana.
  - f. Kasus-kasus perdata (Hanya memberi bimbingan dan pengarahan cara penyelesaiannya).
  - g. Bela Negara.
  - h. Kesehatan.
  - i. Narkoba.

#### 6.3.9. Penelitian Pendapat Masyarakat

##### a. *Pengertian, Maksud dan Tujuan*

Penelitian pendapat masyarakat adalah kegiatan dan mengumpulkan pendapat masyarakat tentang kesan dan sikapnya terhadap Polri/TNI/ Aparat Pemerintah dan tugasnya, situasi Kamtibmas.

Maksudnya untuk mengetahui sejauh mana terjadi kemajuan-kemajuan komunikasi dan kemanunggalan antara Polri/TNI/Aparat dan Masyarakat serta Sikon Kamtibmas.

Tujuannya adalah agar Polri selalu mawas diri dan menyesuaikan pelaksanaan tugasnya dengan perubahan-perubahan sikap dan kemampuan serta kebutuhan-kebutuhan masyarakat, sepanjang tidak bertentangan dengan kebijaksanaan dan kepentingan umum yang lebih luas serta terjangkau oleh kemampuan Polri setempat.

- b. *Bentuk dan jenis pendapat masyarakat yang perlu diteliti.*
- 1) Pendapat tentang Polri (penampilan, sikap prilaku, sikap mentalnya, kemampuan dalam melaksanakan tugas melindungi, mengayomi, melayani, membimbing, menindak dan menyelesaikan kasus kejahatan).
  - 2) Pendapat tentang aparat pemerintah (penampilan, sikap mental dan pelaksanaan tugasnya).
  - 3) Pendapat terhadap situasi lingkungannya baik situasi Kamtibmas maupun yang menyangkut Pembangunan.
  - 4) Pendapat tentang kebijaksanaan Pemerintah.
- c. *Tehnik / cara-cara Pelaksanaan.*
- 1) Adakan pengamanan terhadap sikap dan prilaku warga masyarakat melalui sejumlah kegiatan yang disebutkan diatas dan melalui kegiatan-kegiatan Samapta dan Reserse.
  - 2) Adakan wawancara-wawancara khusus terhadap orang-orang atau kelompok masyarakat yang dianggap mewakili populasi/jumlah masyarakat yang luas.
  - 3) Monitoring kesan-kesan pendapat masyarakat lewat tokoh-tokoh masyarakat, lewat pejabat-pejabat instansi-intansi lain atau lewat pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam berbagai forum seperti :
    - a. Ceramah-ceramah
    - b. Dakwah, dan
    - c. Khotbah-khotbah
    - d. Rapat-rapat kelompok-kelompok masyarakat
    - e. Musyawarah desa dan lain-lain
  - 4) Untuk Polsek-Polsek tertentu dapat ditambah dengan cara-cara menyebarkan angket.
  - 5) Dari hasil Pengamatan, wawancara, monitoring dan angket tersebut dirumuskanlah suara terbanyak tentang pandangan-pandangan masyarakat itu dan keinginan-keinginannya.

- 6) Untuk pendapat, kesan dan sikap-sikap masyarakat yang dinilai bersifat subyektif kemungkinan terjadi kurang mengetahui, karena kurang informasi dan komunikasi oleh Polri atau pejabat-pejabat yang bersangkutan. Oleh karena itu perlu segera dijelaskan kepada masyarakat dan tidak boleh ditanggapi secara emosional.
- 7) Untuk pendapat, tanggapan, pandangan dan sikap masyarakat yang bersifat obyektif segera ditanggapi dengan rasa terima kasih dan perubahan dan persesuaian pelayanan-pelayanan yang tepat.
- 8) Hal-hal yang memerlukan penentuan kebijaksanaan kesatuan lebih atas agar diteruskan kepada kesatuan/ instansi yang bersangkutan dalam waktu yang cepat, tepat.

d. *Laporan.*

- 1) Hasil pengamatan, wawancara, monitoring dan angket segera dilaporkan ke Kapolsek/Kapolres
- 2) Kapolsek segera meneruskan laporan tersebut ke Kapolres untuk menjadi perhatian hal-hal yang menjadi wewenangnya dan wewenang kesatuan yang lebih atas.

6.3.10. FKPM (Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat)

Melaksanakan Pertemuan rutin dengan anggota FKPM, pokdar Kamtibmas, bentuk-bentuk PAM Swakarsa lainnya, Para Toga, Tomas, Pemuda. *Problem Solving*/memecahan masalah.

6.3.11. Kotak saran

Kotak saran yang dimaksud adalah semacam kotak pos yang dibuat oleh Polri dalam hal ini adalah Polsubsektor yang berkoordinasi dengan Petugas Babinkamtibmas yang diletakkan di setiap sekretariat Rukun Warga (RW) yang bertujuan untuk menampung keluhan atau respon terhadap kinerja polisi. Dari respon ini dapat diambil informasi berupa saran ataupun

masukannya terhadap keberadaan polisi di lingkungan suatu wilayah seperti petugas Babinkamtibmas itu sendiri atas harapan masyarakat.

#### **6.4. Peranan Babinkamtibmas Dalam Penanggulangan Masalah – Masalah Kamtibmas**

##### 1. Kenakalan Remaja

###### a. *Pengertian*

Kenakalan remaja adalah semua perbuatan melanggar hukum dan norma-norma sosial, yang dilakukan oleh mereka yang belum dewasa (belum cukup 21 tahun dan belum pernah menikah).

###### b. *Bentuk-bentuk kenakalan*

- 1) Pelanggaran-pelanggaran norma sosial
- 2) Pelanggaran-pelanggaran peraturan perundang-undangan
- 3) Tindak pidana kejahatan yang bersifat khusus terutama penyalahgunaan narkoba, minuman keras, pengerusakan lingkungan hidup dan kegiatan-kegiatan subversi serta perkuliahian pelajar.

###### c. *Upaya Polmas*

Buat peta kerawanan yang berkaitan dengan masalah kenakalan remaja yaitu pencatatan secara seksama oknum dan kelompok-kelompok remaja yang mempunyai kecenderungan melakukan kenakalan.

1. Pelajari kondisi-kondisi yang mempengaruhinya baik didalam keluarga maupun didalam sekolah dan ditengah-tengah masyarakat dimana mereka bergaul.
2. Koordinasikan penanggulangan dengan unsur-unsur Polsek lainnya dan dengan instansi diluar Polri serta dengan tokoh-tokoh masyarakat setempat.
3. Sering-sering melakukan tatap muka dengan mereka, dengan orang tua mereka dan dengan guru-guru mereka.
4. Kadang-kadang adakan ceramah kepada mereka tetapi jangan bersifat monoton dan jangan bersifat aktif sepihak.

5. Sering-sering mengadakan sambang atau kunjungan kepada mereka, tempat mereka berkumpul, keluarga mereka atau sekolah mereka.
6. Dalam semua bentuk komunikasi dengan mereka, hendaklah para pembina, dengan penuh perhatian mendengar keluhan, pendapat saran dan sikap-sikap mereka.
7. Perhatikan dan usahakan agar waktu senggang mereka digunakan sebaik-baiknya.

Untuk itu dapat dilakukan kegiatan –kegiatan pembinaan, olah raga, kesenian dan keagamaan serta latihan-latihan ketangkasan dan keterampilan.

- 1) Berikan bantuan sesuai dengan keperluan dan kemampuan Polsek yaitu :
- 2) Bimbingan kepada mereka dan kepada orang tuanya.
- 3) Bantuan sarana dan prasarana untuk penggunaan waktu senggang (seperti alat-alat olah raga, meminjamkan lapangan olah raga Polsek).
- 4) Bantuan bimbingan sarana dan prasarana untuk pembinaan keterampilan, dipadukan dengan program-program pembinaan karang taruna, balai bispa, departemen kehakiman dan program PEMDA setempat.

d. Penyelesaian kasus

- Kasus orang tua kewalahan membimbing anaknya :
  1. Disarankan untuk berkonsultasi kepada seorang ahli jiwa
  2. Ditujukan cara agar orang tua memohon penempatan kepada pengadilan negeri supaya anaknya dididik di lembaga negara.
- Kasus kenakalan dalam rumah tangga atau dalam lingkungan RT, RW, Kompleks sepanjang tidak ada pengaduan korban :
  1. Yang bersangkutan dan orang tuanya diberi peringatan
  2. Dalam hal-hal tertentu korban dimintai pengertiannya

- Kasus kenakalan-kenakalan yang merupak tindak pidana aduan dilimpahkan kepada Reserse untuk diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- Kasus yang telah diputus oleh pengadilan dengan putusan dikembalikan ke orang tuanya lepas bersyarat ataupun hukuman bersyarat dikoordinasikan pembinaan lanjutannya dengan Balai Bispa Departemen Kehakiman dan pekerja sosial setempat.

## 2. Penyalahgunaan Narkotika, Psicotropika dan bahan Adiktif (Narkoba)

### a. *Pengertian*

Penyalahgunaan Narkotika Psicotropika dan bahan Adiktif (Narkoba) adalah perbuatan melanggar/melawan hukum yang diatur dalam perundang-undangan No. 22/97 tentang Narkotika dan UU No. 5/97 tentang Psicotropika.

### b. *Bentuk-bentuk Penyalahgunaan*

- 1) Mengisap ganja morfine, heroin.
- 2) Memasukan bahan-bahan Narkotika, obat-obat terlarang dan minuman keras kedalam tubuhnya melalui penyuntikan, pengisian bagian tubuh tertentu, mengisap atau meminumnya.

### c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Buat peta kerawanan yang berkaitan dengan masalah penyalahgunaan narkotika, obat-obatan dan minuman keras yaitu pencatatan secara seksama kelompok-kelompok remaja dan pemuda yang dinilai telah atau mempunyai kecenderungan melakukan penyalahgunaan narkotika, obat-obatan dan minuman keras.
- ✓ Pelajari kondisi-kondisi yang mempengaruhinya baik didalam keluarga maupun didalam sekolah dan ditengah-tengah masyarakat dimana ia bergaul.

- ✓ Koordinasikan penanggulangan dengan unsur-unsur Polsek lainnya dan dengan instansi-instansi diluar Polri serta dengan tokoh-tokoh masyarakat setempat.

### 3. Gelandangan Dan Pengemis

#### a. *Pengertian*

Gelandangan dan pengemis adalah orang-orang yang berkeliaran ditempat umum dan dijalan-jalan dan umumnya tidak menentu tempatnya, tidak mempunyai pekerjaan tetap, hidup dari praktek-praktek mengumpulkan barang-barang bekas untuk dijual, meminta-minta atau mengharap belas kasihan orang lain.

#### b. *Bentuk-bentuk gelandangan dan pengemis*

1. Dewasa dan anak-anak dibawah umur
2. Perorangan atau kelompok
3. Kadang-kadang menggunakan anak-anak atau cacat sebagai alat.
4. Kadang-kadang menggunakan surat-surat palsu untuk meminta-minta

#### c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Inventarisir semua orang-orang yang digolongkan gelandangan dan pengemis diwilayah Polsek dan usahakan untuk mengetahui tempat-tempat mereka berkumpul pada malam hari.
- ✓ Koordinasikan pembinaannya dengan petugas-petugas Depsos, Pemda, Pekerja sosial, Apter dan unsur-unsur Intern Polsek.
- ✓ lakukan pendekatan-pendekatan kepada mereka berupa tatap muka, kunjungan atau sambang ketempat-tempat mereka berada agar mereka kembali kejalan yang benar dan tidak melakukan praktek-praktek yang mengganggu ketertiban umum.
- ✓ Bimbing masyarakat sekitarnya untuk meningkatkan pengawasan sosial agar memperkecil kawan-kawan kriminogen dari gelandangan dan pengemis.

- ✓ Dalam hal-hal yang dinilai kerawanannya meningkat, bersama unsur-unsur Samapta, Reserse, Babinkamtibmas dan unsur-unsur Pemda dan Dinas Sosial mengadakan razia kepada gelandangan dan pengemis.

#### 4. PSK ( Pekerja Seks Komersil)

##### a. *Pengertian*

PSK adalah orang-orang pria dan wanita yang melakukan praktek asusila sebagai mata pencaharian ataupun sebagai kesenangan.

##### b. *Bentuk-bentuk PSK*

1. Yang berkeliaran dijalan atau ditempat umum
2. Yang berkumpul pada suatu saat ditempat-tempat tertentu.
3. Lokalisasi

##### c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Inventarisir semua orang-orang yang digolongkan melakukan praktek pelacuran (PSK, Mucikari/Germo, yang khusus menyewakan tempat.
- ✓ Koordinasikan pembinaannya dengan petugas-petugas Depsos Pemda, Pekerja Sosial, Petugas Agama dan unsur intern Polsek.
- ✓ Lakukan pendekatan-pendekatan kepada mereka berupa tatap muka, kunjungan atau sambang ketempat-tempat mereka berada, untuk meningkatkan kesadarannya, agar kembali kepada jalan yang benar.
- ✓ Lakukan pengawasannya secara seksama untuk mencegah peningkatan populasi, mencegah berkeliaran dijalan umum, atau ditempat-tempat umum dan menghindari praktek-praktek yang dapat menimbulkan berbagai bentuk gangguan kamtibmas.

#### 5. Pornografi

##### a. *Pengertian*

Pornografi adalah penampilan bentuk-bentuk tertentu, tulisan, gambar, atau suara-suara yang menonjolkan alat-alat kelamin atau perbuatan hubungan kelamin baik hewan maupun manusia.

##### b. *Bentuk-bentuk Pornografi*

1. Patung-patung yang mengutamakan penampilan alat-alat kelamin atau menggambarkan perbuatan hubungan seks.
  2. Tulisan-tulisan yang menampilkan cerita atau percakapan dalam bentuk roman, prosa atau puisi tentang alat-alat kelamin atau praktek-praktek hubungan kelamin.
  3. Gambar-gambar atau foto-foto yang menonjolkan bentuk-bentuk alat-alat kelamin atau praktek-praktek hubungan kelamin.
  4. Adegan-adegan sandiwara atau kegiatan panggung lainnya yang menampilkan percakapan-percakapan atau gerak-gerik yang menggambarkan alat-alat kelamin atau praktek hubungan kelamin.
  5. Kaset-kaset recoder yang berisi suara-suara yang menggambarkan atau mendengarkan tentang alat-alat kelamin atau praktek hubungan kelamin.
  6. Video kaset yang berisi gambar dan suara-suara yang menampilkan secara jelas alat-alat kelamin atau praktek-praktek hubungan kelamin.
  7. Film yang berisi gambar dan suara-suara yang menampilkan secara jelas alat-alat kelamin atau praktek hubungan kelamin.
- c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*
- ✓ Inventarisir tempat-tempat yang dinilai menjadi tempat penyebaran pornografi seperti :
    - a. Kaki Lima yang mensual kalender porno
    - b. Stasiun-stasiun bus, kereta api dengan perhatian khusus pada kios-kios yang ada disitu dan penjaja majalah dan koran.
    - c. Toko-toko buku
    - d. Pustaka-pustaka perorangan
    - e. Toko-toko rental yang menjual atau menyewa cassette recorder atau video cassette dan rental-rental gelap.
    - f. Bioskop
    - g. Gedung sandiwara
    - h. Toko-toko patung dan lukisan

- i. Bioskop keliling (layar tancap)
- j. Tempat-tempat praktek pelacuran
- ✓ Koordinasikan penanggulangan dengan unsur-unsur intern Polsek atau instansi-instansi lain (petugas Deppen, Pemda, petugas Depag dan tokoh-tokoh masyarakat lainnya).
- ✓ Adakan pengawasan ditempat-tempat yang rawan.
- ✓ Adakan tatap muka, Sambang atau kunjungan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat menaggulangi pengaruh pornografi.
- ✓ Sekali-kali dapat dikumpulkan orang atau golongan masyarakat tertentu untuk mendengarkan ceramah tentang masalah pornografi dan bahayanya bagi masyarakat.
- ✓ Bila dari hasil penelitian ditemukan hal-hal yang meragukan atau nyata-nyata merupakan pelanggaran segera lakukan tindakan penelitian menurut ketentuan yang berlaku.
- ✓ Dalam hal-hal tertentu secara terkoordinir dapat dilakukan razia secara serentak dan memproses pelakunya yang melanggar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 6. Tata Tertib Lalu Lintas

### a. *Pengertian*

Tertib Lalu Lintas adalah situasi yang menggambarkan kesadaran kepatuhan pemakai jalan kepada peraturan-peraturan perundang-undang tentang lalu lintas (lihat petunjuk tentang lalu lintas).

### b. *Bentuk-bentuk gangguan ketertiban lalu lintas*

(lihat petunjuk lalu lintas dan ketentuan peraturan tentang lalu lintas).

### c. *Sasaran pembinaan*

1. Pemakai jasa angkutan
2. Pemakai jalan
3. Masyarakat pada umumnya
4. Kelompok-kelompok potensi kamtibmas lalu lintas

d. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Upaya Babinkamtibmas Polri dititik beratkan kepada mendidik masyarakat agar menyadari dan mentaati peraturan-peraturan lalu lintas dan memberi kemampuan dalam batas-batas tertentu untuk dapat melakukan peran serta dalam pembinaan tertib lalu lintas.
- ✓ Kegiatan-kegiatan pembinaan :
  - a. tatap muka
  - b. Sambang atau kunjungan
  - c. Ceramah penerangan dan penyuluhan
  - d. Latihan
  - e. Perlombaan tertib lalu lintas
  - f. Penyebaran brosur/leaflet.
- ✓ Materi ceramah dan penyuluhan dibidang lalu lintas antara lain :
  - a) Perlunya pengemudi kendaraan bermotor memiliki SIM.
  - b) Perlunya setiap kendaraan bermotor dilengkapi dengan STNK dan BPKB.
  - c) Cara-cara mendapatkan SIM, STNK dan BPKB.
  - d) Cara memakai jalan umum yang aman dan tertib (berjalan diatas trotoar/jalur paling pinggir sebelah kiri, cara menyeberang jalan dan lain-lain).
  - e) Cara bersepeda yang aman.
  - f) Cara menolong korban kecelakaan (PPPK)
  - g) Hati-hati membeli kendaraan bermotor bila tidak dilengkapi dengan surat-surat yang lengkap.

7. Pembinaan Ex-Narapidana

a. *Pengertian*

Ex-Narapidana adalah orang-orang yang telah menjalani hukuman didalam Lembaga Pemasyarakatan dan dikembalikan ketengah masyarakat.

b. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Inventarisir orang-orang yang dikategorikan ex-napi lengkap dengan identitas dan tempat tinggal serta situasi keluarga dan lingkungannya.
- ✓ Pelajari situasi dalam keluarganya dan lingkungan sosialnya dan pada dirinya yang diperkirakan rawan untuk mendorong dia melakukan kejahatan kembali.
- ✓ Koordinasikan pembinaan dengan unsur-unsur Polsek lainnya dengan instansi-instansi diluar Polri dan dengan tokoh-tokoh masyarakat.
- ✓ Sering-sering mengadakan tatap muka dengan mereka.
- ✓ Sering-sering mengadakan sambang atau kunjungan ketempat mereka dan berbicara dengan mereka dan keluarga.
- ✓ Usahakan agar masyarakat mau menerima ex-napi berada ditengah mereka dan membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

8. Penanggulangan Pertentangan Antar Suku, Antar Golongan, Antar Ras dan Antar Penganut Agama (SARA)

a. *Pengertian*

Pertentangan SARA adalah situasi dimana golongan-golongan itu saling bermusuhan dan saling merugikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. *Penggolongan*

- ✓ Pertentangan antar suku.
- ✓ Pertentangan antar golongan-golongan dalam masyarakat.
- ✓ Pertentangan antar penganut umat beragama.
- ✓ Pertentangan-pertentangan itu dapat berupa pertentangan secara tidak langsung atau pertentangan secara langsung. Yang secara langsung bentuknya antara lain :
  - I. Pengerusakan
  - II. Perkelahian
  - III. Penganiayaan

IV. Pembunuhan

V. Pembakaran

VI. Peledakan

Yang tidak langsung :

- Polemik (saling mencaci maki, saling menuduh, saling memfitnah dan semacamnya) lewat mass media.
- Selebaran-selebaran gelap dengan yang bernada mengancam, memfitnah atau menjelek-jelekan golongan lain.
- Menyebarkan isu yang mengakibatkan keresahan masyarakat.

c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Inventarisir orang-orang atau golongan-golongan dalam masyarakat yang memiliki sikap-sikap ekstrim, fanatisme yang mendalam dan atau sikap-sikap kurang toleransi terhadap golongan lain.
- ✓ Koordinasi orang-orang atau kelompok masyarakat tersebut dengan unsur-unsur Polsek lainnya dengan instansi lain serta tokoh-tokoh masyarakat yang telah berhasil didekati secara baik oleh Polri.
- ✓ Upaya BINKAMTIBMAS diserahkan :
  - a) Meningkatkan saling pengertian kerukunan diantara golongan-golongan masyarakat tersebut serta pengertiannya dan kesadarannya kepada ketentuan perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan pemerintah.
  - b) Meningkatkan kesadaran dan partisipasinya dalam pembinaan kamtibmas.
- ✓ Oleh karena itu dilakukan penerangan penyuluhan dan bimbingan-bimbingan dengan kegiatan-kegiatan.
  - a. Tatap muka
  - b. Sambutan atau kunjungan
  - c. Ceramah-ceramah

- d. Penerangan atau penyuluhan lewat mass media atau lewat tokoh-tokoh masyarakat.
- ✓ Dalam hal diperlukan penggalangan yang lebih intensif Polsek dapat meminta bantuan kepada Kapolres untuk memperbantukan Pa. Babinkamtibmas dan Pa. Intel Polres.

## 9. Penanggulangan Bahaya Kebakaran

### a. *Pengertian*

Bahaya Kebakaran adalah suatu musibah dari suatu peristiwa kebakaran baik karena perbuatan tindak pidana (unsur sengaja atau karena kelalaian) maupun murni bukan perbuatan tindak pidana.

### b. *Penggolongan*

- 1) Kebakaran/pembakaran rumah tempat tinggal atau kawasan tempat tinggal.
- 2) Kebakaran/pembakaran pusat perbelanjaan.
- 3) Kebakaran/pembakaran kantor/perkantoran.
- 4) Kebakaran/pembakaran Pabrik/kawasan pabrik.

### c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Perhatikan lingkungan pemukiman, pusat-pusat perbelanjaan, kantor-kantor atau perusahaan dan kawasan-kawasan perusahaan yang diperkirakan rawan untuk menjadi sasaran kebakaran atau pembakaran.
- ✓ Upaya Babinkamtibmas diserahkan kepada peningkatan kewaspadaan warga masyarakat atas bahaya dan pembakaran.
- ✓ Untuk itu dianjurkan, memberi penerangan dan bimbingan kepada masyarakat untuk :
  - a. Menggunakan bahan-bahan bangunan yang tidak mudah terbakar.
  - b. Menggunakan peralatan-peralatan bangunan dan peralatan-peralatan penerangan rumah atau bahan-bahan yang memenuhi mutu standar,

selalu menyimpan alat pemadam kebakaran sesuai dengan tingkat kebutuhan.

- c. Selalu berhati-hati dan waspada dalam menggunakan peralatan-peralatan listrik, peralatan-peralatan dapur, teliti dalam menyimpan bahan-bahan yang mudah terbakar.
- d. Menyediakan alat-alat tanda peringatan bahaya pada setiap rumah dan bangunan.

✓ Untuk itu dilakukan kegiatan-kegiatan:

- a) Tatap muka
- b) Sambutan atau kunjungan
- c) Ceramah-ceramah
- d) Penerangan cara-cara pemadam kebakaran.
- e) Latihan penanggulangan bahaya kebakaran.
- f) Penerangan dan penyuluhan lewat mass media

d. *Tindakan pada waktu kejadian*

1. Segera hubungi Dinas Kebakaran terdekat (kalau ada) dan rumah sakit/puskesmas terdekat.
2. Amankan daerah kebakaran, cegah orang-orang yang tidak kepentingan memasuki daerah kebakaran.
3. Selamatkan orang-orang yang ada dalam bangunan terbakar kemudian selamatkan harta benda yang ada dalam bangunan/lingkungan terbakar.
4. Gunakanlah alat-alat kebakaran.
5. Bila dalam kebakaran itu ada aliran listrik segera putuskan arus listrik dari luar dan hubungi PLN.
6. Segera usahakan pertolongan pada korban/penderita luka-luka akibat kebakaran tersebut, panggil ambulance, kirim kerumah sakit/puskesmas.

7. Para penghuni dan harta benda yang dapat diselamatkan supaya dikumpulkan dalam satu tempat dan dijaga jangan sampai barang-barang hilang.
8. Kerahkan petugas keamanan lain seperti Satpam, Linmas untuk membantupenjagaan tersebut.
9. Segera berikan laporan kejadian kebakaran tersebut kepada pihak Kepolisian terdekat dan instansi-instansi yang berkepentingan.
10. Setelah api mulai reda, usahakan agar TKP tetap tidak boleh dimasuki orang-orang yang tidak berkepentingan termasuk pemilik rumah yang terbakar, agar tidak merusak bekas-bekas (khususnya yang diduga sebagai tempat yang mula-mula menimbulkan api) sampai petugas ahli datang.
11. Mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya terutama tentang sebab terjadinya kebakaran guna kepentingan penyelidikan selanjutnya
12. Buat laporan tertulis atas kejadian kebakaran dan segala tindakan yang telah dikerjakan untuk pihak atasan (formulir laporan kejadian). Pembuatan laporan tersebut melalui prosedur yang telah ditetapkan.

#### 10. Penanggulangan Bencana Alam

##### a. *Tindakan-tindakan pada saat kejadian*

- 1) Segera laporkan kejadian pada Pimpinan Kesatuan.
- 2) Segera memberi pertolongan dan melakukan evakuasi warga masyarakat.
- 3) Pada korban yang menderita cedera dan meninggal segera kirimkan ke rumah sakit.
- 4) Bersama-sama dengan unsur-unsur pemerintah yang ada dan unsur Linmas segera mendirikan Pos P3K, Pos Keamanan dan Dapur Umum.
- 5) Tentramkan hati rakyat dan korban melalui pengeras suara yang terus dikumandangkan.

- 6) Umumkan dengan pengeras suara secara berkeliling petunjuk-petunjuk yang perlu diikuti oleh masyarakat dan korban.
- b. *Tindakan-tindakan setelah bencana reda :*
1. Segera cari korban.
  2. Amankan bantuan-bantuan yang diberikan baik dari masyarakat maupun dari swasta dan Pemerintah agar benar-benar sampai kepada yang berhak dan digunakan secara tepat.
  3. Organisir dan arahkan kegiatan-kegiatan masyarakat untuk melakukan rehabilitasi sarana dan prasarana yang rusak.
  4. Bantuan masyarakat mengembalikan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan yang terganggu akibat bencana.
11. Penanggulangan Bencana Wabah Penyakit
- a. *Pengertian*
- Bencana wabah penyakit adalah suatu keadaan dimana sejumlah orang terserang penyakit secara mendadak sehingga menimbulkan sejumlah korban sakit atau meninggal.
- b. *Penggolongan*
- Umumnya wabah penyakit yang terjadi :
- 1) Kolera Muntaber
  - 2) Demam Berdarah
  - 3) Penyakit Malaria
  - 4) Tipus
  - 5) Disentri
  - 6) Dan lain-lain
- c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*
- ✓ Upaya Babinkamtibmas ditujukan kepada membantu menentramkan masyarakat dan memperkecil korban.
  - ✓ Untuk itu dilakukan bantuan pertolongan dan bantuan pengamanan kepada yang terserang di daerah wabah dengan kegiatan tatap

muka, sambang atau kunjungan penerangan-penerangan dan bantuan fisik materiil kepada masyarakat sesuai kemampuan Polsek.

## 12. Pencemaran Lingkungan

### a. *Pengertian*

Pencemaran Lingkungan adalah suatu keadaan dimana lingkungan tertentu tercemar oleh berbagai perbuatan manusia baik sengaja maupun tidak sengaja.

### b. *Kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi*

- 1) Adanya sejumlah orang terserang penyakit atau meninggal.
- 2) Adanya sejumlah hewan sakit atau meninggal
- 3) Terganggunya pertumbuhan tanaman
- 4) Terjadinya konflik antara warga yang merasa dirugikan dengan pihak-pihak tertentu penanggung jawab sumber terjadinya pencemaran yang berakibat pengerusakan, penganiayaan atau pembunuhan.
- 5) Terjadinya banjir apabila pencemaran karena pembuangan sampah di sungai.

### c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

Upaya Binkamtibmas diserahkan kepada:

- ✓ Kesadaran masyarakat pada umumnya dan pemilik pabrik atau perusahaan untuk mentaati ketentuan Undang-undang No. 4 tahun 1983 tentang lingkungan hidup.
- ✓ Mencegah korban jiwa akibat pencemaran lingkungan.
- ✓ Mencegah konflik diantara warga masyarakat dengan pemilik-pemilik perusahaan atau pabrik.
- ✓ Mencegah timbulnya tindak pidana, kekerasan dari mereka yang merasa korban pencemaran kepada orang atau golongan tertentu.

## 13. Penanggulangan Sengketa Tanah

a. *Pengertian*

Sengketa tanah adalah perselisihan sikap dan pandangan dari kedua belah pihak atau lebih terhadap sebidang atau beberapa bidang tanah.

b. *Permasalahan yang umum terjadi*

1) Permasalahan surat-surat segel yang meliputi :

- a) Pemalsuan tanda tangan
- b) Segel tahun lama
- c) Segel asli yang diubah isinya
- d) Segel dobel untuk sebidang tanah

2) Perselisihan pemilikan:

- a) Sama-sama merasa memiliki (hak) atas sebidang tanah oleh dua orang atau lebih, baik keseluruhan tanah maupun sebagian dari tanah tersebut. Kadang-kadang hak-hak itu sama kuatnya.
- b) Hak Waris yang tidak didukung dengan adanya surat-surat resmi.
- c) Perselisihan tentang hak waris antara sesama saudara.

3) Perselisihan pemilik dengan pemerintah:

- a) Urusan ganti rugi
- b) Penyerobotan tanah pemerintah/tanah adat, dan tanah absente.
- c) Status tanah perkebunan/bekas tanah konsesi yang habis masanya.
- d) Masalah ijin bangunan dan planning kota.

c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

Upaya Binkamtibmas diserahkan kepada:

- ✓ Meningkatkan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap:
  - a) Undang-undang No. 5 tahun 1960 tanggal 26 September 1960 tentang peraturan dasar pokok-pokok agraria.

- b) Undang-undang No. 51 tahun 1960 tanggal 16 Desember 1960 tentang larangan pemukiman tanah tanpa izin yang berhak atau kuasanya.
- c) Undang-undang No. 56 Prp tahun 1960 tanggal 23 Desember 1960 tentang ketentuan-ketentuan pokok *Land Form* dan *Land used*.
- d) Peraturan pemerintah No. 224 tahun 1961 tanggal 24 September 1961 tentang pelaksanaan pembagian tanah dan ganti rugi.
- e) Peraturan-peraturan pemerintah daerah setempat.
- f) Pasal-pasal tertentu dalam Kitab Undang-undang Hukum pidana.
- g) Hukum adat yang berlaku bagi masyarakat tertentu harus diperhatikan demi menghilangkan keresahan masyarakat.
- ✓ Mencegah timbulnya akses berupa kerusuhan masal dan tindak pidana kekerasan diantara orang-orang yang bersangkutan.
- ✓ Untuk itu dilakukan kegiatan-kegiatan:
  - a) Tatap muka
  - b) Sambutan atau kunjungan
  - c) Ceramah (penerangan dan penyuluhan)
  - d) Bantuan berupa bimbingan penyelesaian sengketa menurut prosedur hukum positif maupun hukum adat atau hukum agama.

#### 14. Kasus-kasus Kejahatan dengan Kekerasan

##### a. *Pengertian*

Kasus kejahatan dengan kekerasan adalah kejahatan yang dilakukan dengan tenaga dan atau alat yang sifatnya sedemikian kuat/besar dengan maksud untuk menundukan perlawanan sehingga dapat mengakibatkan hilangnya harta benda, hilangnya jiwa atau cedera seseorang (perhatikan KUHP).

b. *Penggolongan*

- a) Perhatikan KUHP terutama:
- b) Pencurian dengan kekerasan
- c) Penganiayaan
- d) Perkosaan
- e) Pembunuhan

c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

- ✓ Kepada peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap peraturan Perundang-undangan.
- ✓ Meningkatkan kepekaan dan kewaspadaan atas kemungkinan terjadinya tindak kejahatan dengan kekerasan terhadap dirinya.
- ✓ Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mencegah dan menaggulangi kejahatan dengan kekerasan.
- ✓ Untuk itu dilakukan kegiatan-kegiatan :
  - a) Tatap muka
  - b) Sambang atau kunjungan
  - c) Ceramah-ceramah
  - d) Latihan keterampilan
- ✓ Bila terjadi kasus peranan BABINKAMTIBMAS:
  - a) Segera menentramkan korban atau warga masyarakat sekitarnya.
  - b) Segera memberikan kepada keluarga pelaku kalau diketahui tentang tindakan penegakan hukum yang dilakukan oleh Polri.
  - c) Meminta bantuan masyarakat untuk mengamankan TKP dan mencari pelaku serta barang bukti yang belum diketemukan.

15. Tokoh Agama

a. *Kelompok masyarakat penganut aliran kepercayaan/kebatinan*

adalah orang-orang yang menganut suatu agama atau tidak menganut suatu agama tetapi mengaku ber-Ketuhanan Yang Maha Esa

menganut paham dan pandangan serta sikap-sikap spritual yang pada umumnya berlainan atau berbeda dengan ajaran-ajaran agama-agama besar yang diakui pemerintah.

b. *Kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi*

1. Pertentangan diantara kelompok masyarakat aliran-aliran kepercayaan / kebatinan yang berbeda.
2. Pertentangan diantara penganut kepercayaan/kebatinan dengan penganut agama-agama.
3. Penyesatan warga masyarakat oleh oknum atau pimpinan kelompok masyarakat penganut aliran kepercayaan/kebatinan.
4. Keresahan-keresahan masyarakat.

c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

Menghadapi masalah ini upaya Binkamtibmas diarahkan kepada:

- ✓ Kesadaran dan ketaatan kelompok-kelompok masyarakat penganut aliran kepercayaan/kebatinan terhadap ketentuan perundang-undangan, kebijakan pemerintah dan kesadaran untuk ikut serta secara aktif membina suasana tentram, tertib dan aman.
- ✓ Sikap waspada masyarakat terhadap pengaruh buruk aliran kepercayaan/kebatinan.
- ✓ Sikap waspada dan sikap toleransi serta kesediaan untuk memberi bimbingan kepada kelompok penganut aliran kepercayaan/kebatinan dari tokoh-tokoh agama dan penganut agama setempat.
- ✓ Untuk itu dilakukan kegiatan :
  - a) Tatap muka dengan aliran kepercayaan/kebatinan dengan tokoh-tokoh agama dan tokoh-tokoh masyarakat setempat.
  - b) Mengadakan sambang atau kunjungan kepada tokoh-tokoh/kelompok penganut aliran kepercayaan / kebatinan, kepada tokoh-tokoh agama dan jemaahnya.

- c) Memberikan ceramah kepada masyarakat tentang kerawanan bagi permasalahan itu dan membimbing serta mengarahkan kehidupan beragama yang dapat membantu terciptanya situasi aman dan tentram.
- d) Memberikan penerangan-penerangan dan bimbingan lewat mass media yang tersedia atau lewat kegiatan lembaga-lembaga keagamaan.

## 16. Pembinaan Pariwisata

### a. *Pariwisata*

adalah orang-orang yang datang kesuatu tempat dengan tujuan untuk berlibur, berekreasi atau bersenang-senang.

### b. *Penggolongan dan masalah-masalah yang timbul*

#### 1) Pariwisata dibagi dalam 2 golongan:

- a) Pariwisata Lokal
- b) Pariwisata International

#### 2) Kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi :

- a) Kejahatan terhadap pariwisata
- b) Kecelakaan atau hilangnya pariwisata
- c) Pengedar Narkotika atau obat-obat terlarang
- d) Pelanggaran kesusilaan
- e) Sikap-sikap yang dapat merugikan program pengembangan pariwisata.

### c. *Upaya BABINKAMTIBMAS*

Upaya Binkamtibmas diarahkan kepada:

- ✓ Meningkatkan kesadaran masyarakat daerah atau lokasi turis terhadap kebijakan pemerintah didalam pengembangan turisme, serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk tidak melakukan perbuatan tercela terhadap para wisatawan.

- ✓ Meningkatkan pengertian dan pemahaman para wisatawan terhadap tata krama masyarakat di daerah/lokasi pariwisata agar tidak melakukan tindakan yang dapat menusuk perasaan atau melanggar adat istiadat setempat.
- ✓ Mencegah terjadinya masalah-masalah yang disebutkan diatas.
- ✓ Untuk itu dilakukan kegiatan-kegiatan:
  - a) Tatap muka dengan pejabat-pejabat pemerintah dan unsur-unsur swasta yang ikut bertanggung jawab didalam program pariwisata.
  - b) Sambang atau kunjungan ditempat-tempat, ketempat-tempat obyek pariwisata.
  - c) Memberikan penerangan pada masyarakat dan kepada wisatawan baik secara langsung dengan menggunakan sarana mass media (selebaran-selebaran, papan-papan pengumuman) di lokasi-lokasi obyek pariwisata.
  - d) Memberikan bantuan berupa pelayanan terhadap wisatawan sebaik-baiknya.

#### 18. Penanggulangan Tawuran Antar Pelajar

##### *Upaya Babinkamtibmas :*

- ✓ Inventarisir sekolah-sekolah yang sering terlibat tawuran
- ✓ Memberikan penyuluhan kepada sekolah-sekolah yang pelajarannya sering terlibat tawuran
- ✓ Bekerjasama dengan Kepala Sekolah, Dinas P & K setempat, Kecamatan dan Orang Tua Murid dalam pelaksanaannya.
- ✓ Melakukan sambang dan tatap muka dengan pelajar.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1. Kesimpulan**

Wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren merupakan daerah yang sangat strategis dalam kegiatan ekonomi, Politik, Sosial, Budaya dan Hankam. Serta daerah ini juga merupakan jalur lintasan utama untuk keluar masuk wilayah Jakarta Raya bagian dari Jalur Sumatera menuju, serta berfungsi sebagai pintu gerbang masuk ke Jakarta melalui bandara sukarno hatta. Kawasan ini dikatakan sangat penting dan kompleks karena beragam fasilitas yang sangat lengkap yang dimiliki oleh kawasan Tanjung Duren ini, dari fasos dan fasum, ada juga instansi vital pemerintah baik sipil maupun militer. Dari sekolah sangat sederhana hingga perguruan tinggi, serta kawasan hunian dari daerah padat penduduk hingga kawasan perumahan elit, yang membutuhkan pengawasan dan pengamanan yang menyeluruh dengan layanan service quality yang optimal demi demi mencapainya Motto Kepolisian Republik Indonesia "Senantiasa Melindungi, Mengayomi, Dan Melayani Masyarakat Dengan Keikhlasan Untuk Mewujudkan Keamanan Dan Ketertiban".

Karena wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren yang sangat strategis ini, maka harus didukung dengan kemampuan layanan para anggota POLRI khususnya BABINKAMTIBMAS sebagai ujung tombak POLRI didalam memberikan layanan dan pencegahan suatu tindakan pelanggaran hukum secara proaktif. Kajian ilmiah ini bertujuan untuk melakukan identifikasi kekurangan dari standarisasi dari para pelaksana dilapangan khususnya para anggota babinkamtibmas dalam pelaksanaan tugas, yang selanjutnya dari hasil evaluasi dan analisa secara ilmiah, akan digunakan untuk introspeksi POLSEK TANJUNG DUREN guna meningkatkan kinerja para anggota babinkamtibmas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada kegiatan dan operasi sejenis pada masa yang akan datang, terutama yang berkaitan dengan aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan dukungan anggaran

serta pengendalian suatu kejadian yang dapat diterima dalam setiap aspek dan norma masyarakat sekitar wilayah Hukum Polsek Tanjung Duren.

Dalam pelaksanaan tugasnya petugas BABINKAMTIBMAS pada penerapan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat di wilayah hukum Polsek Tanjung Duren wajib melakukan antara lain :

1. Menyambangi kelurahan tatap muka dengan tokoh masyarakat.
2. Memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap masyarakat.
3. Menghimbau kepada masyarakat akan bahaya kamtibmas dengan cara pemasangan spanduk disertakan telepon 24 jam CALL CENTER Polsek Tanjung Duren (setiap kelurahan minimal 3 (tiga) spanduk).
4. Mengintensifkan pelaksanaan tugas keamanan lingkungan.
5. Membina dan membimbing para remaja, pemuda dan pelajar dalam mencegah kenakalan remaja dan bahaya-bahaya di masyarakat.
6. Membina komponen rakyat yang terlatih khususnya yang berfungsi membantu Polri.
7. Berdirinya FKPPM di Kelurahan masing-masing.

Agar para anggota babinkamtibmas mampu secara senantiasa melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat, dalam bentuk *quick respon* yang sudah dilaksanakan di lapangan dirasakan kurang optimal untuk merespon harapan masyarakat secara maksimal, oleh karenanya para anggota babinkamtibmas dalam pelaksana dilapangan harus memiliki kemampuan dan pembekalan yang standarisasi dan terukur dalam pelaksanaan mengantisipasi jika terjadi suatu masalah sosial ataupun kriminal. Karena perbedaan persepsi dan harapan masyarakat dikemukakan sebelumnya dalam penanganan suatu kasus dengan pendekatan 5 dimensi standar *service quality* yakni, *tangible*, *reability*, *empathy*, *asurance* dan *responsiveness*. Dengan pelaksanaan juknis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

## 7.2 Saran

Dari uraian dan analisa diatas mengenai peran strategis petugas babinkamtibmas pada penerapan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penciptaan rasa aman dan nyaman masyarakat dalam wilayah hukum polsek tanjung duren, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

- Pertama:** Perlunya petugas Babinkamtibmas mampu membangun karakter image agar mampu bersosialisasi dengan baik dengan masyarakat, dengan memberikan suatu pelatihan, arahan dan standarisasi dalam bersosialisasi dengan masyarakat.
- Kedua:** Perlu diadakan pelatihan diplomasi, dan mempunyai kemampuan berpidato yang baik. Sosialisasi & komunikasi kepada anggota agar memahami tahapan dan langkah-langkah standarisasi yang telah ditetapkan.
- Ketiga:** Inventaris seluruh aspek dan sumber daya yang dimiliki secara berkala oleh polsek dan wilayah agar mampu memaksimalkan kinerja anggota babinkamtibmas
- Keempat:** Kompetensi bagi anggota babinkamtibmas harus didukung oleh peralatan yang lengkap guna mendukung kinerja dan tanggung jawab anggota, penambahan armada dan anggaran untuk mendukung keberlangsungan aktifitas anggota, seperti perawatan armada, bahan bakar, tambahan tunjangan insentif dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Adi, Rianto.2004. "Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum". Jakarta Granit.
- Albrow, Martin.1996."Birokrasi". Terj. M. Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana Yogya.
- Bungin, M Burhan.2009."Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya". Jakarta. Kencana.
- Darmawan, Muhamad Kemal.1994."strategi Pencegahan Kejahatan". PT.Citra Aditya Bhakti. Bandung
- De Angelis, Joseph and Kupchik, Aaron. 2007. "Citizen oversight, procedural justice, and officer perceptions of the complaint investigation process". Research paper, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management Vol. 30 No. 4.*
- Djamin, Awaloedin.2001."Agenda Reformasi Polri Pasca Sidang MPR". PTIK Press. Jakarta.
- Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- <http://www.metro.polri.web.id>. (2010) Situasi Kamtibmas Polda Metro Jaya Secara Umum Saat Ini.
- J. Supranto, 1997. *Pengukuran Kepuasan Tingkat Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran*. (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat.
- Parsudi Suparlan, 1997, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PPSUI, hal 6.
- Sutanto, Drs. 2005. "Polri Menuju Era Baru Pacu Kinerja Tingkatkan Citra". Jakarta: YPKIK.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

## DAFTAR FOTO

DOKUMENTASI KEGIATAN SOSIALISASI  
HARI : SELASA, TANGGAL : 01 FEBRUARI 2011, JAM. 09.30  
KEGIATAN : SOSIALISASI HARKAMTIBMAS DI AULA SEKTOR TANJUNG DUREN  
JL. TANJUNG DUREN RAYA NO. 1 JAKARTA BARAT  
KEC. GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT



NARA SUMBER , AKBP ERNAWATI TARIGAN (KASUBDIT BINTIGLUH DIRBINMAS PMJ) DAN KOMPOL R. SURYANI SIAHAAN STh. (KASI TIGMAS DIRBINMAS PMJ) KEMUDIAN DARI POLRES METRO JAKARTA BARAT KOMPOL. HERU JULIANTO SH. (WAKASAT BINMAS) POLRES METRO JAKARTA BARAT

Dokumentasi kegiatan sosialisasi HARKAMTIBMAS diaAula Sektor Tanjung Duren  
Selasa, 1 Februari 2011



Dihadiri antara lain Waka Polsek Tanjung Duren, (AKP H. Muhammad Hasan ab. Spd), kanit binmas sektor tanjung duren (AKP Mustamin WW). beserta anggota, kemudian toga, tomas, fkpm, citra bhayangkara wilayah sektor Tanjung Duren Jakarta Barat

KEGIATAN PENGAJIAN SERTA PEMBERIAN  
SANTUNAN KEPADA ANAK YATIM OLEH  
KAPOLSEK TANJUNG DUREN JAKARTA  
BARAT



KEGIATAN PENGAJIAN SERTA  
PEMBERIAN SANTUNAN KEPADA  
ANAK YATIM OLEH KAPOLSEK  
TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT



KEGIATAN PEMANTAUAN SERTA  
PENGAMANAN GIAT UJIAN NASIONAL DI  
SMA NEGERI 23 KELURAHAN TOMANG  
JAKARTA BARAT



KEGIATAN PELATIHAN SATPAM RS JIWA  
OLEH BABINKAMTIBMAS KELURAHAN  
JELAMBAR JAKARTA BARAT



DOKUMENTASI KEGIATAN BINLUH  
SABTU, 29 JANUARI 2011, JAM. 19.30  
KEGIATAN : BINLUH PEREMAJAAN KETUA RT. 010/04 DI KANTOR SEKRETARIAN RW. 04  
JL. SATRIA I KEL. JELAMBAR KEC. GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT



KEGIATAN DI HADIRI KAPOLSUB SEKTOR JELAMBAR II, IPDA SURADJI, DAN  
BABINKAMTIBMAS KEL. JELAMBAR AIPDA M. INSAN ARIF.



WARGA MASYARAKAT LINGKUNGAN RT. 010 KEL. JELAMBAR DALAM  
ACARA KEGIATAN PEREMAJAAN PENGURUS RT. 010/04 KEL. JELAMBAR  
JAKARTA BARAT

ARARA SILATURAHMI DAN MUSREMBANG TINGKAT KELURAHAN TANJUNG  
DUREN BERTEMPAT DI AULA KANTOR KEL. TANJUNG DUREN SELATAN  
KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT



KEGIATAN PENYELESAIAN PERKELAHIAN ANTAR  
SEORANG WARGA KELURAHAN TANJUNG DUREN UTRA  
DAN SEORANG WARGA KEL. TANJUNG DUREN SELATAN  
JAKARTA BARAT



PENANGKAPAN PELAKU NARKOBA DI APARTEMEN MEDITERANIA  
TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT





POLRI DAERAH METRO JAYA  
RESOR JAKARTA BARAT  
SEKTOR TANJUNG DUREN  
Jalan Tanjung Duren Raya 1 Jakarta 11470

Salah Satu Laporan Kegiatan  
Babinkamtibmas Kelurahan  
Grogol

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS

Nomor : Laggas / / II / 2011 / STD.

1. Fungsi Polpos : 1. Sambang  
2. Bimbingan / penyuluhan  
3. Tatap Muka  
4. Lain – lain.
2. Nama : S. ADI MULYANTO  
AIPTU NRP. 59120360  
BABINKAMTIBMAS KELURAHAN GROGOL
3. Dasar : Sprin Nomor : B / 01 / II / 2011 / Sek. TD.
4. Tempat / Waktu : Kantor Kel. Grogol Kec. Grogol Petamburan Jakarta Barat. Pada Hari Selasa  
Tanggal, 25 Januari 2011 jam 12.00 Wib s/d selesai.
5. Kegiatan : Silaturahmi Ormas FBR di hadir antara lain :
1. Babinkamtibmas Kel. Grogol Jakarta Barat
  2. ZEFRI HERMANSYAH (Ketua FBR Wilayah Kel. Grogol)
  3. ALI REZA (Wakil Ketua)
  4. HER<ANSYAH (Pembina)

Pada Hari Selasa Tanggal, 25 Januari 2011 jam, 12.00 Wib, telah berlangsung giat acara Silatuhrahmi Ormas FBR (Forum Betawi Rempuk) bertempat di Kantor Kel. Grogol Kec. Grogol Petamburan Jakarta Barat (Ruang Babinkamtibmas di Kantor Kel. Grogol), adapun kegiatan dilaksanakan dalam rangka Silatuhrahmi Pengurus FBR yang baru dengan Babinkamtibmas Polsek Tanjung Duren Wilayah Kel. Grogol. Dalam kesempatan kegiatan tersebut Babinkamtibmas telah menyampaikan arahnya untuk saling menjaga Ketertiban dan Keamanan di wilayah Kel. Grogol Jakarta Barat. Selama Kegiatan dilaksanakan bejalan aman tetib dan lancar.

Demikian laporan pelaksanaan tugas dibuat untuk menjadikan periksa.

Jakarta, 02 Pebruari 2010

MENGETAHUI  
KANIT BINMAS SEKTOR TANJUNG DUREN

Yang membuat Laporan  
BABINKAMTIBMAS

M U S T A M I N. W.W  
AJUN KOMISARIS POLISI NRP.55060143

S. ADI MULYANTO  
AIPTU NRP. 59120360

DOKUMENTASI KEGIATAN BINKAMSA  
SENIN: 07 JANUARI 2011  
KEGIATAN : BINKAMSA, DALAM ACARA PERKENALAN LURAH GROGOL DENGAN PARA STAF SERTA PARA KETUA  
RW KEL. GROGOL DI AULA KANTOR KELURAHAN GROGOL JAKARTA BARAT



PEMASANGAN SPANDUK HIMBAUAN CURANMOR DI WILAYAH  
KELURAHAN GROGOL KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN  
JAKARTA BARAT



DOKUMENTASI KEGIATAN BINTIBMAS PEMBINAAN DAN PENYULUHAN MENGENAI KAMTIBMAS  
DENGAN WARGA MASYARAKAT WILAYAH RW. 07 KELURAHAN JELAMBAR BARU JAKARTA BARAT  
KEC. GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT  
KAMIS 31 MARET 2011, JAM. 20.00 WIB S.D. SELESAI



HADIR ANTARA LAIN LURAH KELAMBAR BARU, BABINKAMTIBMAS WILAYAH  
KELURAHAN JELAMBAR BARU, APTU BUCHORI, DAN KETUA RW. 07 JELAMBAR  
BARU JAKARTA BARAT



WARGA MASYARAKAT LINGKUNGAN RW. 07 KELURAHAN JELAMBAR BARU KEC.  
GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT

**DOKUMENTASI KEGIATAN BABINKAMTIBMAS  
KEL. TANJUNG DUREN SELATAN  
KAMIS TANGGAL, 27 JANUARI 2011 JAM. 10.00 WIB  
DI DEPAN KANTOR RW. 05 KEL.TANJUNG DUREN SELATAN**



**ANGGOTA BABINKAMTIBMAS KEL. TANJUNG DUREN SELATAN BRIPKA ARIS MULATO  
MENYAMPAIKAN ARAHAN MENGENAI SITUASI KAMTIBMAS KEPADA WARGA  
MASYARAKAT**



**WARGA MASYARAKAT LINGKUNGAN RW.05 JL. DELIMA KEL. TANJUNG DUREN  
SELATAN JAKARTA BARAT**

DOKUMENTASI KEGIATAN BINPOLMAS  
SABTU 26 FEBRUARI 2011 JAM. 11.00 WIB s.d. SELESAI  
KEGIATAN : BINPOLMAS DI PANGKALAN BAJAJ PS. KOPRO  
KEL. TANJUNG DUREN SELATAN  
KEC. GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT



POTO GIAT PENDATAAN SERTA GIAT SAMBANG  
LOKASI PENGIRIMAN BARANG DI WILAYAH SEKTOR  
TANJUNG DUREN JAKARTA BARAT

