



JURNAL LITBANG POLRI

ISSN 1411-3813

E-ISSN 2684-7191

Vol 26 No.2 Agustus 2023



**ANALISIS PENGARUH MENINGKATNYA JUMLAH KEMISKINAN DI JAKARTA
DALAM 20 TAHUN TERAKHIR TERHADAP JUMLAH KRIMINALITAS
DI WILAYAH HUKUM POLDA METRO JAYA**

**EVALUASI KELAYAKAN MUTU RUANG TAHANAN DI SATUAN KEWILAYAHAN
DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS HAK ASASI MANUSIA**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN DATA
PENGGUNA KENDARAAN RANMOR DINAS R2 DAN R4
PADA PUSLITBANG POLRI BERBASIS JAVA**

**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA POLRI TAHUN 2022**

**OPTIMALISASI PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
BAGI PEGAWAI NEGERI PADA POLRI**



JURNAL LITBANG POLRI

Volume 26 No. 2 Tahun 2023

Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri adalah lembaga kepolisian yang bergerak dalam bidang penelitian, khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi kepolisian dan kemasyarakatan.

Jurnal Litbang Polri adalah sebuah jurnal yang menyajikan karangan ilmiah dari hasil penelitian yang telah dijalankan dengan metode pendekatan sesuai keadaan kepolisian dan situasi serta kepentingan negara. Diterbitkan berkala dalam setahun sebanyak tiga kali oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri dengan ISSN 1441-3813 dan E-ISSN 2684-7191.

PENANGGUNG JAWAB

- Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

Editorial

- Kombes Pol F.X. Surya Kumara, S.H., M.H.
- Kombes Pol Dr. Endro Sulaksono, S.Kom., M.Si.

Mitra Bestari

- Prof. (r) Dr. Dwi Purwoko, M.Si. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Dr. Chairil Nur Siregar, M.Si. (Institut Teknologi Bandung)
- Dr. Vita Mayastinasari, S.E., M.Si. (Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian)
- Dr. Obing Katubi, M.Hum. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Ary Wahyono, M.Sc., APU. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Drs. Masyhuri Imron, MA. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)

Pemimpin Redaksi

- Brigjen Pol Drs. Iswyoto Agoeng Lesmana Doeta, M.Si.

Dewan Redaksi

- AKBP I Nengah Sukiarta, S.S.
- AKBP Katrina J. Ratu, S.Sos.
- Kompol Asep Darajat, S.H., M.H.
- Pembina Wilhemus Sanga, S.E., M.M.
- Pembina Febbry Sutedjo, S.Si.

Pembantu Redaksi

- Penata Tk. I Dhany Irawan, S.E.
- Penata Tk. I Mulyanto, S.E.
- Penata Tk. I Fajar Istiono, S.T.
- Penata Budi Prayitno, A.Md.
- Bripda Andika Bahari Surachman.

Tenaga Pendukung TIK

- Ardi Rusmana, A.Md.I.Kom.

Sekretariat

- Penata Tk. I Mindarti, S.E.

Alamat Redaksi
Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Kec. Bojonggede 16920
Telepon : (0251) 7594324
E-mail: jurnal.puslitbang@polri.go.id
Website: jlp.puslitbang.polri.go.id

Daftar Isi

	Halaman
Daftar isi	i
Pengantar	iii
Topik	
Analisis Pengaruh Meningkatnya Jumlah Kemiskinan Di Jakarta Dalam 20 Tahun Terakhir Terhadap Jumlah Kriminalitas Di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya	50
Evaluasi Kelayakan Mutu Ruang Tahanan Di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia	56
Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Pengguna Kendaraan Ranmor Dinas R2 Dan R4 Pada Puslitbang Polri Berbasis Java	71
Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2022	78
Optimalisasi Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Pada Polri	90

Pengantar Redaksi

Salam Kebanggaan dan Semangat Penelitian Polri

Dengan mengucapkan puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemampuan dan kesempatan, sehingga kami dapat kembali menyajikan beberapa artikel kepada seluruh pembaca yang terangkum dalam Jurnal Litbang Polri Volume 26 Nomor 2 Tahun 2023. Tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada para penulis atas kontribusi dan kerjasamanya yang telah mengirimkan tulisan dan memperbaikinya hingga terbitnya jurnal ini.

Jurnal Litbang Polri kali ini merangkum beberapa artikel yang berkaitan dengan ruang lingkup kepolisian dan faktor-faktor yang dapat mendukung pelaksanaan tugas, baik di bidang teknologi, pembinaan, operasional dan pemeriksaan pengawasan mutu. Korelasi antara kondisi sosial ekonomi masyarakat terhadap situasi kamtibmas khususnya angka kriminalitas juga diulas dan dianalisis, sehingga dapat dijadikan salah satu rujukan bagi setiap *stake holder* untuk memperoleh solusi terbaik dalam penanganan masalah tersebut. Analisis terhadap kinerja Polri dalam melaksanakan fungsi preemtif, preventif dan represif juga menjadi topik yang dibahas untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri.

Artikel pertama merupakan karya Stefanus T.W.A. dan kawan-kawan, yang mengulas tentang pengaruh sosial ekonomi masyarakat terhadap angka kriminalitas di wilayah hukum Polda Metro Jaya selama kurun waktu tertentu. Data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), kemudian diolah dengan metode kuantitatif dan menggunakan teknik regresi untuk melihat pengaruh yang akan ditimbulkan.

Berikutnya karya Harvin Raslin dan kawan-kawan, mengenai Evaluasi Kelayakan Mutu Ruang Tahanan Di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Kelayakan mutu bangunan ruang tahanan dan kualitas sarana pelayanan publik menjadi aspek yang mendapat perhatian untuk memenuhi hak dasar para tahanan. Dari 11 Polda yang menjadi obyek penelitian, diperoleh gambaran bahwa ruang tahanan Polri secara umum masih layak. Beberapa hal menjadi rekomendasi sebagai upaya peningkatan mutu ruang tahanan yang ada sehingga memenuhi unsur pelayanan keamanan dan keselamatan.

Selanjutnya, artikel yang ditulis oleh Muhammad Rizki Akbar. Kemajuan teknologi yang begitu pesat dan merambah di berbagai aspek kehidupan, membantu kita dalam melaksanakan tugas dan keperluan. Penulis melaksanakan penelitian terhadap faktor-faktor yang memengaruhi dalam pengelolaan aplikasi pendataan kendaraan dinas pada Puslitbang Polri yang bertujuan untuk menciptakan efektifitas dan efisiensi kerja. Aplikasi pendataan berbasis *Java Programming Language*, dapat diaplikasikan sistem operasi termasuk telepon seluler dan komputer. Sistem ini akan menyajikan laporan berupa identitas pemilik, nomor kendaraan, jenis dan merek serta informasi detail dari masing-masing kendaraan dinas tersebut.

Kualitas pelayanan publik oleh Polri, senantiasa menjadi sorotan dari berbagai pihak. Survei penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri banyak dilakukan oleh berbagai lembaga survei. Azis Saputra dan kawan-kawan, melaksanakan riset dan menulis tentang analisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri Tahun 2022. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian, yaitu Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara dengan menggunakan metode gabungan (*mix methode*) kuantitatif dan kualitatif.

Sebagai artikel penutup, Frans Tjahyono dan kawan-kawan menulis tentang Optimalisasi Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Pada Polri. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar yang diberikan pemerintah selain pendidikan dan kebutuhan pokok. Layanan kesehatan paling awal bagi Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) dapat diperoleh melalui Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan di FKTP Polri ditinjau dari empat aspek, antara lain ketersediaan fasilitas kesehatan, jenis pelayanan kesehatan dan kualitasnya, pemahaman PNPP terhadap jaminan kesehatan yang dimilikinya dan pemanfaatannya, serta kendala dalam pengelolaan FKTP Polri di masing-masing satuan kewilayahan.

Analisis Pengaruh Meningkatnya Jumlah Kemiskinan Di Jakarta Dalam 20 Tahun Terakhir Terhadap Jumlah Kriminalitas Di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya

Stefanus T.W.A¹, Awaluddin Tjalla², Mahdiyah Mahdiyah³
^{1,2,3}*Pasca Sarjana Universitas Negeri Jakarta*
stefancurug55@gmail.com, awaluddin.tjalla@gmail.com, mahdiyah.unj@gmail.com

ABSTRAK

Jakarta sebagai ibukota negara menjadi daya tarik masyarakat untuk mencari penghidupan yang layak. Perpindahan penduduk ke Jakarta tanpa dibekali modal keterampilan yang cukup membawa permasalahan sendiri bagi Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai meningkatnya jumlah kemiskinan di Jakarta dalam kurun waktu 20 tahun terakhir dan pengaruhnya terhadap jumlah kriminalitas di wilayah hukum Polda Metro Jaya. Metode yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif dengan mengambil data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 serta menggunakan teknik regresi untuk melihat pengaruh yang timbul. Dari hasil uji hipotesis didapatkan hasil bahwa berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti < 0,05, dengan kata lain tolak H₀ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel kriminalitas (Y). Berdasarkan nilai t, didapat t hitung sebesar 25,450 > t tabel 2,03951, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel variabel kriminalitas (Y).

Kata kunci : kemiskinan, kriminalitas, data kategorik.

Evaluasi Kelayakan Mutu Ruang Tahanan Di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Harvin Raslin¹, Septi Astuti², Erly Bahsan³, Ary Wahyono⁴
^{1,2}*Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri*, ^{3,4}*Badan Riset Inovasi Nasional*
Harvinraslin8892@gmail.com

ABSTRAK

Beranjak pada sebuah fenomena bahwa kelayakan mutu ruang tahanan masih menjadi persoalan, salah satunya pada aspek kelayakan mutu ruang tahanan khususnya menyangkut keamanan dan keselamatan. Mengambil contoh pada kasus kebakaran yang terjadi di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas I Tangerang (tribunnews.com, 8 September 2021) dimana dihuni oleh 122 tahanan dan telah menewaskan 49 tahanan saat terjadi kebakaran, merupakan fenomena yang terjadi pada ruang tahanan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-methode* yaitu penggabungan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan masukan data yang berbeda dari teknik pengumpulannya guna ketajaman analisis data. *Mixed- methode* ini berisi penjabaran pertanyaan yang fokus terhadap pemenuhan standar HAM pada 2 (dua) aspek yaitu kelayakan mutu bangunan ruang tahanan dan kualitas sarana pelayanan publik di ruang tahanan. Berdasarkan pembahasan dan hasil analisa dapat disimpulkan secara keseluruhan kondisi ruang tahanan Polri pada 11 wilayah Polda masih dalam kondisi layak dimana keberadaan CCTV di ruang tahanan dan fasilitas air minum di ruang tahanan merupakan sarana pelayanan publik ruang tahanan yang layak kondisinya. Adapun rekomendasi yang didapat dari penelitian ini adalah 1). Perlunya perbaikan mengenai ketinggian langit-langit dan ventilasi yang harus aman terhadap jangkauan tahanan, 2). perlu ada inovasi teknologi ruang tahanan untuk peningkatan pelayanan publik, 3). Perlu ada penambahan ruangan sementara untuk tahanan narkoba dan ruang terpisah untuk tahanan yang sakit menular, 4). harus ada ruang terpisah yang bisa digunakan memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan dalam beribadah.

Kata kunci : ruang tahanan, mutu, HAM.

Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Pengguna Kendaraan Ranmor Dinas R2 Dan R4 Pada Puslitbang Polri Berbasis Java

Muhammad Rizki Akbar
*Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Indraprasta
PGRI Jakarta
Saintlaurent913@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan aplikasi pendataan kendaraan pada instansi Puslitbang Polri, selain untuk memberikan informasi seputar data kendaraan dinas, juga akan memudahkan pegawai yang bertugas dalam mengelola logistik khususnya pada kendaraan dinas yang jumlahnya sangat banyak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan merupakan data sekunder, dengan teknik observasi, wawancara dan pengabsahan data. Melalui pengamatan langsung melihat lebih jauh permasalahan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan, dengan adanya sistem pendataan ini proses pengolahan data jadi lebih mudah, akurat dan menghemat waktu. Aplikasi pendataan ini berbasis java. Java merupakan salah satu dari sekian banyak bahasa pemrograman yang dapat dijalankan diberbagai sistem operasi termasuk telepon dan komputer. Sistem ini meliputi identitas pemilik, nomor kendaraan, merk, dll. Keunggulan lainya dapat mencetak laporan pengguna kendaraan dengan rentang waktu secara langsung *real time*, sehingga keakuratan data bisa terjamin dan meminimalisir terjadinya data ganda.

Kata Kunci : *sistem informasi, real time, keakuratan.*

Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2022

Azis Saputra¹, Dadang Sutrasno², Widi Setiawan³
^{1,2,3}*Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Bid.opsnal2011@gmail.com*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di kepolisian menjadi sorotan dari berbagai pihak. Survei penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri telah banyak dilakukan oleh Lembaga. Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2022 bertujuan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dibidang fungsi operasional kepolisian, yakni Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim, dan Sabhara dengan menggunakan metode gabungan kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang digunakan adalah survei dengan responden sebanyak 50.435 tersebar di 34 Polda dengan *margin error* 5%. Metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* dan wawancara. Nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat Polri (IKM) tahun 2022 sebesar 85,56 dengan kategori Sangat Baik. Nilai Fungsi Binmas 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23. Hasil regresi data kuesioner menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional dikategorikan menjadi layanan unggulan, perlu peningkatan, dan perlu pembenahan. Persepsi dan ekspektasi masyarakat begitu beragam diantaranya: pola pendekatan Bhabinkamtibmas berbasis keagamaan dan kultural, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan kemampuan penyidikan kejahatan siber dan patroli di tempat-tempat rawan. Perspektif internal kepolisian telah melakukan terobosan dan inovasi layanan, seperti optimalisasi keberadaan polisi di lingkungan tempat tinggal, penerapan teknologi di bidang layanan operasional, dan pembentukan tim khusus untuk penanggulangan kejahatan. Kendala personel Polri di dalam memberikan layanan, seperti terbatasnya jumlah personel, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi yang tidak merata di wilayah, minimnya budaya tertib berlalu lintas masyarakat, serta terbatasnya kualitas SDM penyidik. Rekomendasi yang dapat diberikan, yaitu melakukan langkah-langkah untuk mempertahankan layanan unggulan, meningkatkan layanan yang perlu ditingkatkan, dan revitalisasi layanan yang perlu pembenahan.

Kata kunci: Indeks Kepercayaan Masyarakat, kinerja Polri, fungsi operasional kepolisian.

Optimalisasi Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Pada Polri

Frans Tjahyono¹, Katubi², Andika Ajie Baskoro³

¹*Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri*, ^{2,3}*Badan Riset dan Inovasi Nasional*
Bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar oleh pemerintah di samping pelayanan pendidikan dan kebutuhan pokok. Begitu pun bagi Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) terutama melalui Fasilitas Kesehatan Tahap Pertama (FKTP) Polri. Namun, hingga kini penelitian tentang pelayanan kesehatan di Polri didominasi oleh pelayanan kesehatan di rumah sakit. Padahal, FKTP berperan penting sebagai pintu terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Akibatnya, informasi tentang FKTP Polri tidak banyak diketahui. Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan kesehatan di FKTP Polri ditinjau dari empat aspek, yakni ketersediaan fasilitas kesehatan, jenis pelayanan kesehatan dan kualitasnya, pemahaman PNPP terhadap jaminan kesehatan yang dimiliki dan pemanfaatannya, serta kendala dalam pengelolaan Fasilitas Kesehatan Tahap Pertama Polri di jajaran Polda sampel. Berdasar penggunaan metode campuran dengan strategi triangulasi, pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan google form, FGD, dan observasi FKTP Polri. Polda sampel berjumlah 11 Polda, yaitu Polda Aceh, Riau, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kalimantan Selatan, Sulawesi Barat, Papua Barat, Maluku, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Timur, Kepulauan Bangka Belitung, dan Gorontalo. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 23.643 personel polisi. FGD di Polda dilakukan dengan Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang, Karo SDM, Kabag SDM, Kabiddokkes, Kepala Rumah Sakit, Kepala Poliklinik. FGD di Polres dilakukan dengan Kapolres, Wakapolres, Kepala BPJS Kancab, Kabag SDM, dan Kasidokkes.

Kata kunci : Polri, BPJS, Pelayanan Kesehatan, FKTP.

Analisis Pengaruh Meningkatnya Jumlah Kemiskinan Di Jakarta Dalam 20 Tahun Terakhir Terhadap Jumlah Kriminalitas Di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya

Stefanus T.W.A¹, Awaluddin Tjalla², Mahdiyah Mahdiyah³

^{1,2,3}Pasca Sarjana Universitas Negeri Jakarta

stefancurug55@gmail.com, awaluddin.tjalla@gmail.com, mahdiyah.unj@gmail.com

ABSTRAK

Jakarta sebagai ibukota negara menjadi daya tarik masyarakat untuk mencari penghidupan yang layak. Perpindahan penduduk ke Jakarta tanpa dibekali modal keterampilan yang cukup membawa permasalahan sendiri bagi Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai meningkatnya jumlah kemiskinan di Jakarta dalam kurun waktu 20 tahun terakhir dan pengaruhnya terhadap jumlah kriminalitas di wilayah hukum Polda Metro Jaya. Metode yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif dengan mengambil data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 serta menggunakan teknik regresi untuk melihat pengaruh yang timbul. Dari hasil uji hipotesis didapatkan hasil bahwa berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti $< 0,05$, dengan kata lain tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel kriminalitas (Y). Berdasarkan nilai t, didapat t hitung sebesar 25,450 $>$ t tabel 2,03951, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel kriminalitas (Y).

Kata kunci : kemiskinan, kriminalitas, data kategorik.

ABSTRACT

Jakarta as the capital of the country is an attraction for people to find a decent livelihood. The movement of population to Jakarta without being equipped with sufficient skill capital brings its own problems to Jakarta. The purpose of this study is to provide an overview of the increasing number of poverty in Jakarta in the last 20 years and its effect on the number of crimes in the jurisdiction of Polda Metro Jaya. The method used is a quantitative method by taking data from the Central Statistics Agency (BPS) and analyzed with the help of the SPSS version 25 application and using regression techniques to see the influences that arise. From the results of the Hypothesis Test, it was found that based on the significance value from the Coefficients table, a significance value of 0.000 was obtained, which means < 0.05 , in other words, reject H_0 so that it can be concluded that the poverty variabel (X) affects the crime variabel (Y). Based on the value of t, a calculated t of 25,450 $>$ t table 2.03951 was obtained, so it can be concluded that the poverty variabel (X) affects the crime variabel (Y).

Keywords: poverty, criminality, categorical data.

PENDAHULUAN

Kemiskinan mengandung pengertian yang berbeda-beda dilihat dari aspek penilaiannya. Hal ini sangat penting karena berkaitan dengan kebijakan yang akan dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasinya. Menurut Soerjono Soekanto, kemiskinan merupakan keadaan ketika seseorang maupun kelompok tidak mampu untuk memenuhi taraf hidupnya ditengah-tengah masyarakat, serta tidak mampu untuk menggunakan mental, tenaga serta fisiknya untuk meraih taraf kehidupan dalam suatu kelompok masyarakat tersebut. Indikator untuk mengukur tingkat kemiskinan bisa dilihat dari pengangguran, tingkat pengupahan, pendapatan, tingkat kesehatan juga pendidikan. Kemiskinan menurut Sen (1982) adalah bukan hanya tentang rendahnya pendapatan, tapi juga ketidakberdayaan secara umum. Perbedaan pendapatan pada penduduk yang memiliki pendapatan tinggi dengan penduduk yang memiliki pendapatan yang rendah menyebabkan adanya ketimpangan. Besarnya ketimpangan pengeluaran penduduk dapat diukur melalui Gini Ratio. Menurut Badan Pusat Statistik, Gini ratio pada periode Januari 2022 sebesar 0,411, meningkat bila dibandingkan pada periode Maret 2021 yang sebesar 0,409. Keslo (1994) menyatakan bahwa kemiskinan dapat dilihat dari aspek tidak sesuai jumlah permintaan tenaga kerja dengan jumlah penyediaan tenaga kerja dalam suatu keadaan ekonomi suatu daerah atau negara. Tidak berimbangnya jumlah penyediaan

tenaga kerja ini disebabkan karena ketidakmampuan orang miskin untuk meraih pendidikan yang merupakan syarat pokok dalam penerimaan tenaga kerja dalam perusahaan. Saat itu perekonomian tidak meningkat sehingga jumlah lapangan kerja juga tidak bertambah. Hal ini senada juga disampaikan dalam penelitian Sahiq yang menyatakan bahwa pengangguran dapat memicu terjadinya tindakan kriminal. Badan Pusat Statistik mendefinisikan kemiskinan dengan berbagai indikator, meliputi jumlah penduduk miskin, persentase penduduk miskin, garis kemiskinan yang dilihat dari pendapatan perkapita perbulannya, indeks kedalaman kemiskinan serta indeks keparahan kemiskinan.

Dikutip dari Badan Pusat Statistik Jakarta, jumlah penduduk miskin di Jakarta meningkat dari 365,55 ribu orang pada tahun 2019, pada tahun 2020 menjadi 480,86 ribu orang dan pada tahun 2021 sebanyak 501,92 ribu orang (BPS, Badan Pusat Statistik Jakarta Barat, 2021). Kemiskinan di kota Jakarta disebabkan oleh banyak faktor yaitu meningkatnya jumlah pengangguran. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rusdarti dan Lesla (2013) dinyatakan bahwa kemiskinan dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat pengangguran. Hal serupa juga dinyatakan Leso (1994) yang menyatakan bahwa tenaga kerja adalah salah satu aspek penting dalam penelitian terkait kemiskinan. Dalam penelitian Yurianto (2019) dinyatakan bahwa krisis ekonomi 1998 juga mempunyai pengaruh terhadap kenaikan jumlah kemiskinan di Jakarta. Hal ini terjadi karena pada saat krisis ekonomi 1998 terjadi banyak pemutusan hubungan kerja, banyak sekali usaha yang mengalami kebangkrutan sehingga melakukan pemutusan hubungan kerja pada karyawannya. Hal ini juga terjadi pada kondisi pandemi Covid yang berlangsung dari tahun 2020 sampai dengan 2022 yang juga menunjukkan meningkatnya jumlah kemiskinan karena disebabkan pemutusan hubungan kerja.

Kemiskinan di Jakarta akan membawa dampak sosial terhadap kota Jakarta itu sendiri. Dikutip dari Gramedia.com yang diakses pada tanggal 03 November 2022, yang menyatakan bahwa dampak kemiskinan berupa meningkatnya jumlah kasus putus sekolah pada usia wajib belajar, timbulnya berbagai masalah kesehatan di masyarakat, meningkatnya tingkat kriminalitas di kota-kota besar terutama di Jakarta, meningkatnya jumlah kematian karena terbatasnya akses kesehatan, konflik yang terus menerus terjadi dalam masyarakat.

Kriminalitas menurut para ahli dan institusi mempunyai beberapa definisi atau pengertian. Kriminalitas didefinisikan sebagai semua aktivitas yang mendapat pertentangan dari masyarakat karena melanggar hukum, sosial dan agama serta merugikan baik secara ekonomis maupun psikologis (Kartono, 2009). Pendapat lainnya tentang kriminalitas adalah perbuatan anti sosial yang dilakukan oleh seseorang baik dalam kondisi sadar maupun tidak sadar (Bonger, 1982). Sedangkan Polri mendefinisikan kriminalitas sebagai tindakan kejahatan yang dapat diancam hukuman berdasarkan KUHP atau undang-undang serta peraturan lainnya yang berlaku di Indonesia. Penelitian tentang kriminalitas menyatakan bahwa kriminalitas juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi yaitu pertumbuhan ekonomi, pengangguran dan kepadatan penduduk (Purwanti & Widyaningsih, 2019). Penelitian lain tentang penyebab kriminalitas menyatakan bahwa pengangguran dapat memicu terjadinya tindakan kriminalitas (Sahiq & Apsari, 2020). Penelitian lainnya menyatakan bahwa selain faktor pengangguran, kriminalitas juga disebabkan oleh tingkat putus sekolah SD. Semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula untuk melakukan tindak kejahatan (Rahmi & Adry, 2018). Pendidikan masih menjadi salah satu sarana penting untuk meningkatkan sumber daya manusia. Partisipasi sekolah yang tinggi pada masyarakat, dapat menurunkan tingkat kriminalitas karena waktu mereka akan habis untuk bersekolah (Lochner, 2007). Dari beberapa definisi kriminalitas tersebut di atas, peneliti mencoba melihat hubungan antara kemiskinan dengan kriminalitas.

Dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan pada meningkatnya jumlah kemiskinan yang membawa dampak bagi kehidupan sosial serta menganalisisnya dengan teknik regresi untuk melihat kemiskinan yang memberikan pengaruh pada meningkatnya jumlah kriminalitas.

METODE

Metode yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif dengan mengambil data sekunder dari Badan Pusat Statistik (BPS) (Setiawan, 2021). Data yang digunakan mulai tahun 1999 sampai dengan 2021, dimana mulai tahun 2012 sampai dengan 2021 data disajikan dua kali dalam setahun. Data tersebut merupakan data kategorik yang diambil dari Polda Metro Jaya dengan variabel kemiskinan dan kriminalitas kemudian dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 serta menggunakan teknik regresi untuk melihat pengaruh yang timbul.

Hipotesis yang digunakan adalah:

H0: Bahwa kemiskinan tidak mempengaruhi peningkatan jumlah kriminalitas yang terjadi di Jakarta.

H1: Bahwa kemiskinan mempengaruhi peningkatan jumlah kriminalitas yang terjadi di Jakarta

Pembahasan

Kondisi kemiskinan di Jakarta

Menurut Kepala Badan Pusat Statistik, Anggoro Dwitjahyono yang dikutip dari Media Indonesia pada tanggal 12 Januari 2022, permasalahan kemiskinan yang terjadi di Jakarta tidak hanya berkaitan dengan prosentase serta jumlah semata melainkan perlu dilihat dari tingkat keparahan dan kedalaman dari kemiskinan itu sendiri. Indeks keparahan menunjukkan tentang penyebaran pengeluaran pada penduduk miskin. Pada periode Maret sampai dengan September 2021 mengalami peningkatan dari 0,136 menjadi 0,183. Sedangkan indeks kedalaman menunjukkan rata-rata jarak atau kesenjangan dalam pengeluaran tiap-tiap penduduk miskin pada garis kemiskinan, mengalami kenaikan sebesar 0,111 dimana pada awal Maret sebesar 0,642 menjadi 0,753. Kenaikan indeks keparahan dan kedalaman kemiskinan di Jakarta tersebut menjadi perhatian kita bersama karena angka kemiskinan mengalami peningkatan.

Hingga tahun 2021 prosentase kenaikan penduduk miskin masih terjadi di 6 wilayah administratif Jakarta. Di Kepulauan Seribu mengalami kenaikan 0,19% dari tahun sebelumnya, di Jakarta Selatan mengalami kenaikan 0,13% dari tahun sebelumnya, di Jakarta Timur mengalami kenaikan 0,12% dari tahun sebelumnya, di Jakarta Pusat mengalami kenaikan sebesar 0,43% dari tahun sebelumnya, di Jakarta Barat mengalami kenaikan sebesar 0,06% dari tahun sebelumnya, di Jakarta Utara mengalami kenaikan sebesar 0,46% dari tahun sebelumnya. Secara Keseluruhan DKI Jakarta mengalami kenaikan penduduk miskin sebesar 0,19% dari tahun sebelumnya (BPS, Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2022).

Faktor yang mempengaruhi kemiskinan di Jakarta

Berbagai penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemiskinan sudah banyak ditemukan. Penelitian tentang jumlah penduduk miskin di Jawa Tengah disebabkan oleh faktor tingkat pengangguran, besarnya realisasi belanja APBD dalam bidang Pendidikan, infrastruktur serta kesehatan (Rusdarti & Lesta, 2013). Penelitian lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemiskinan pada 33 provinsi di Indonesia meliputi pertumbuhan ekonomi, tingkat pengangguran terbuka, serta indeks pembangunan manusia (Zuhdiyaty & David, 2017). Namun penelitian tentang kemiskinan di Jakarta menyebutkan bahwa secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kemiskinan diantaranya meliputi inflasi, lambatnya pertumbuhan ekonomi, meningkatnya pengangguran, pengeluaran pemerintah, serta kebijakan pemerintah yang salah sasaran (Yurianto, 2019).

Kriminalitas di Jakarta

Kriminalitas menurut data dari Badan Pusat Statistik yang diambil dari Kepolisian Daerah Metro Jaya dibagi menurut berbagai jenis, diantaranya adalah 1) kejahatan terhadap nyawa atau pembunuhan, 2) kejahatan terhadap fisik/badan misalnya penganiayaan, 3) kejahatan terhadap kesucilaan misalnya pemerkosaan, 4) kejahatan terhadap kemerdekaan orang misalnya penculikan, 5) kejahatan terhadap hak milik /barang dengan penggunaan kekerasan misalnya pencurian dengan kekerasan, 6) kejahatan terhadap hak milik atau barang misalnya pencurian dengan pemberatan, pencurian dalam keluarga, 7) kejahatan terkait penipuan misalnya penipuan, penggelapan dan korupsi, penadahan, pencurian kendaraan bermotor, pencurian biasa, 8) kejahatan terkait narkoba misalnya narkoba, obat keras, dan 9) kejahatan terkait ketertiban Umum misalnya demonstrasi (BPS, Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2022). Kriminalitas yang terjadi di DKI Jakarta menempati peringkat kedua dari tujuh daerah di Indonesia dengan angka kriminalitas tertinggi, meliputi Sumatera Utara, DKI Jakarta, Jawa Timur, Sulawesi Selatan, Sumatera Selatan, Jawa Barat, serta Jawa Tengah (Faizi, 2022). Polda Metro Jaya menyatakan bahwa tren kriminalitas di wilayah DKI Jakarta mengalami peningkatan terutama selama masa pandemi Covid 19. Peningkatan kasus yang menonjol adalah adalah 3C (pencurian dengan kekerasan atau curas, pencurian kendaraan bermotor atau curanmor, dan pencurian dengan pemberatan atau curat) (Darmawan, 2021).

Jumlah kejahatan di DKI Jakarta pada tahun 2021 tersebar diseluruh wilayah administratif kota Jakarta. Di Kepulauan Seribu jumlah kejahatan sebanyak 117 kasus, di Jakarta Selatan

sebanyak 2.550 kasus, di Jakarta timur sebanyak 5.084 kasus, di Jakarta pusat sebanyak 1.381 kasus, di Jakarta Barat sebanyak 802 kasus, dan di Jakarta Utara sebanyak 1.549 kasus.

Analisis Pengaruh Kemiskinan terhadap Kriminalitas di DKI Jakarta

Tabel 1. *Descriptive statistics*

	Mean	Std. Deviation	N
kriminalitas	984.24	409.482	33
kemiskinan	590.42	153.599	33

Berdasarkan tabel *descriptives statistics*, didapatkan informasi bahwa variabel kriminalitas mempunyai rata-rata (mean) 984,24 kejadian tiap tahunnya dengan simpangan baku (*standard deviation*) senilai 409,482, dengan jumlah sampel 33 rentang waktu atau peristiwa, dalam hal ini data kemiskinan dalam kurun waktu tertentu serta jumlah kriminalitas yang terjadi pada kurun waktu tersebut.

Begitu juga dengan variabel kemiskinan yang mempunyai nilai rata (*mean*) 590,42 dengan simpangan baku senilai 153,599 dengan jumlah sampel 33 rentang waktu atau peristiwa. Tabel 2.

Correlation

		kriminalitas	kemiskinan
<i>Pearson Correlation</i>	kriminalitas	1.000	.977
	kemiskinan	.977	1.000
Sig. (1-tailed)	kriminalitas	.	.000
	kemiskinan	.000	.
N	kriminalitas	33	33
	kemiskinan	33	33

Berdasarkan tabel korelasi, didapatkan informasi bahwa korelasi antara kemiskinan terhadap kriminalitas adalah sebesar 97,7%. Begitu juga dengan korelasi antara kriminalitas terhadap kemiskinan senilai 97,7%.

Tabel 3. *Variabels Entered/Removed^a*

Model	<i>Variabels Entered</i>	<i>Variabels Removed</i>	<i>Method</i>
1	kemiskinan ^b	.	<i>Enter</i>

a. *Dependent Variabel:* kriminalitas

b. *All requested variabels entered.*

Dalam output variabel yang dimasukkan (*entered*) maupun yang dipindahkan (*removed*), didapatkan informasi bahwa variabel yang dimasukkan dan metode yang digunakan. Dimana variabel *independent* adalah kemiskinan dan kriminalitas adalah sebagai variabel yang *dependent*.

Tabel 4. *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	<i>Change Statistics</i>				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.977 ^a	.954	.953	88.914	.954	647.696	1	31	.000

a. *Predictors: (Constant)*, kemiskinan

Berdasarkan Hasil *output* model *summary*, didapatkan informasi mengenai besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,977 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kemiskinan) terhadap variabel terikat yaitu kriminalitas sebesar 97,7%. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,954. Hal ini berarti pengaruh variabel bebas (kemiskinan) terhadap variabel terikat yaitu kriminalitas sebesar 95,4%.

Tabel 5. Anova^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5120527.501	1	5120527.501	647.696	.000 ^b
	Residual	245078.559	31	7905.760		
	Total	5365606.061	32			

a. *Dependent Variabel: kriminalitas*

b. *Predictors: (Constant)*, kemiskinan

Output SPSS berikutnya adalah Anova.

Berdasarkan tabel Anova didapatkan informasi bahwa nilai F hitung = 647,696 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dimana nilai tersebut < 0,005. Hal ini mengandung arti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kriminalitas atau dengan kata lain terdapat pengaruh variabel kemiskinan (X) terhadap variabel kriminalitas (Y).

Tabel 6. *Coefficients*^a

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	<i>95,0% Confidence Interval for B</i>	
	B	Std. Error	Beta			<i>Lower Bound</i>	<i>Upper Bound</i>
<i>(Constant)</i>	-553.407	62.370		-8.873	.000	-680.611	-426.203
kemiskina	2.604	.102	.977	25.450	.000	2.396	2.813

a. *Dependent Variabel: kriminalitas*

Output selanjutnya yaitu *Coefficients*.

Diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar -553,407. sedangkan nilai kemiskinan sebesar 0,102. Hal ini dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -553,407 + 0.102X$$

Penjelasan persamaan diatas adalah sebagai berikut:

Konstanta sebesar -553.407 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel kriminalitas adalah sebesar -553.407.

Koefisien regresi X sebesar 0.102 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kemiskinan maka nilai Kriminalitas bertambah sebesar 0.102. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

HASIL

Uji Hipotesis

H0: Bahwa kemiskinan tidak mempengaruhi peningkatan jumlah kriminalitas yang terjadi di Jakarta.

H1: Bahwa kemiskinan mempengaruhi peningkatan jumlah kriminalitas yang terjadi di Jakarta

Dari hasil uji hipotesis di dapatkan hasil bahwa berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti $< 0,05$, dengan kata lain tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel kriminalitas (Y). Berdasarkan nilai t, didapat t hitung sebesar 25,450 $>$ t tabel 2,03951, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel kriminalitas (Y).

SIMPULAN

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti $< 0,05$, dengan kata lain tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel kriminalitas (Y). Berdasarkan nilai t, didapat t hitung sebesar 25,450 $>$ t tabel 2,03951, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemiskinan (X) berpengaruh terhadap variabel variabel kriminalitas (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Bonger, W. (1982). *Pengantar tentang Kriminologi, Cetakan VI*. Jakarta: PT. Pembangunan.
- BPS. (2021). *Badan Pusat Statistik Jakarta Barat*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Jakarta Barat: <https://jakbarkota.bps.go.id/indicator/23/117/1/indikator-kemiskinan.html>
- BPS. (2022, 12 16). *Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta*. Retrieved from <https://jakarta.bps.go.id/indicator/27/580/1/jumlah-kejahatan-pelanggaran-kamtibnas-menurut-jenis-dan-kabupaten-kota-administrasi-2018.html>: <https://jakarta.bps.go.id/indicator/27/580/1/jumlah-kejahatan-pelanggaran-kamtibnas-menurut-jenis-dan-kabupaten-kota-administrasi-2018.html>
- Darmawan, R. A. (2021, Oktober 05). *Detiknews.com*. Retrieved from Detiknews.com: <https://news.detik.com/berita/d-5754159/polda-metro-tren-kriminalitas-di-jakarta-meningkat-selama-pandemi>
- Faizi, L. (2022, oktober 27). *Sindonews.com*. Retrieved from Sindonews.com: <https://nasional.sindonews.com/read/924511/13/7-daerah-dengan-angka-kriminalitas-tertinggi-di-indonesia-dki-jakarta-peringkat-kedua-1666858240/20>
- Hassanudin, I. (2021, Februari 02). *Binus.ac.id*. Retrieved from Binus.ac.id: <https://binus.ac.id/character-building/pancasila/teori-kebebasan-amartya-sen/#:~:text=Misalnya%2C%20bagi%20Sen%2C%20kemiskinan%20itu,tingkat%20keberdayaan%20yang%20relatif%20rendah.>
- Kartono. (2009). *Patologi Sosial Jilid 1*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Lochner, L. (2007). Individual Perceptions of the Criminal Justice System, . *American Economic Review*, 97(1), 444-460.
- Purwanti, E. Y., & Widyaningsih, E. (2019). Analisis Faktor Ekonomi yang mempengaruhi Kriminalitas di Jawa Timur. *Jequ*, 154-177.
- Rahmi, M., & Adry, M. R. (2018). Pengaruh Tingkat Putus Sekolah, Kemiskinan dan Pengangguran terhadap kriminalitas di Indonesia. *Jurnal Ecosains*, vol 7, nomor 2, 147-154.
- Rusdarti, & Lesta. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kemiskinan di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Economia*, 9(1).
- Sahiq, R. M., & Apsari, N. C. (2020). Dampak Pengangguran Terhadap Tindakan Kriminal Ditinjau dari Perspektif Konflik. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 51-64.
- Setiawan, H. (2021). *Stattistik Kriminalitas Provinsi DKI Jakarta, tahun 2021*. Jakarta: BPS Provinsi Jakarta.
- Yurianto. (2019). Identifikasi faktor yang mempengaruhi kemiskinan di DKI Jakarta dengan menggunakan pendekatan Simultaneous Equation Model. *Jurnal Riset Jakarta* 12(2), 43-56.
- Zuhdiyaty, N., & David, K. (2017). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kemiskinan di Indonesia selama Lima Tahun Terakhir (Studi kasus pada 33 Provinsi). *Jurnal Jibeka* 11(2), 27-31.

Evaluasi Kelayakan Mutu Ruang Tahanan Di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Harvin Raslin¹, Septi Asttuti², Erly Bahsan³, Ary Wahyono⁴

^{1,2}Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ^{3,4}Badan Riset Inovasi Nasional
Harvinraslin8892@gmail.com

ABSTRAK

Beranjak pada sebuah fenomena bahwa kelayakan mutu ruang tahanan masih menjadi persoalan, salah satunya pada aspek kelayakan mutu ruang tahanan khususnya menyangkut keamanan dan keselamatan. Mengambil contoh pada kasus kebakaran yang terjadi di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas I Tangerang (tribunnews.com, 8 September 2021) dimana dihuni oleh 122 tahanan dan telah menewaskan 49 tahanan saat terjadi kebakaran, merupakan fenomena yang terjadi pada ruang tahanan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-methode* yaitu penggabungan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan masukan data yang berbeda dari teknik pengumpulannya guna ketajaman analisis data. *Mixed- methode* ini berisi penjabaran pertanyaan yang fokus terhadap pemenuhan standar HAM pada 2 (dua) aspek yaitu kelayakan mutu bangunan ruang tahanan dan kualitas sarana pelayanan publik di ruang tahanan. Berdasarkan pembahasan dan hasil analisa dapat disimpulkan secara keseluruhan kondisi ruang tahanan Polri pada 11 wilayah Polda masih dalam kondisi layak dimana keberadaan CCTV di ruang tahanan dan fasilitas air minum di ruang tahanan merupakan sarana pelayanan publik ruang tahanan yang layak kondisinya. Adapun rekomendasi yang didapat dari penelitian ini adalah 1). Perlunya perbaikan mengenai ketinggian langit-langit dan ventilasi yang harus aman terhadap jangkauan tahanan, 2). perlu ada inovasi teknologi ruang tahanan untuk peningkatan pelayanan publik, 3). Perlu ada penambahan ruangan sementara untuk tahanan narkoba dan ruang terpisah untuk tahanan yang sakit menular, 4). harus ada ruang terpisah yang bisa digunakan memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan dalam beribadah.

Kata kunci : ruang tahanan, mutu, HAM.

ABSTRACT

Based on a phenomenon that the feasibility of the quality of the detention room is still a problem, one of which is in the aspect of the appropriateness of the quality of the detention room, especially regarding security and safety. Taking the example of the fire that occurred at the Class I Penitentiary (Lapas) Tangerang (tribunnews.com, September 8, 2021) where 122 detainees lived and killed 49 detainees during the fire, is a phenomenon that occurred in the detention room. This study uses a mixed-method approach, namely a combination of quantitative methods and qualitative methods. This approach is intended to obtain input data that is different from the collection technique for the sharpness of data analysis. This mixed-method contains elaboration of questions that focus on fulfilling human rights standards in 2 (two) aspects, namely the feasibility of the quality of the detention room building and the quality of public service facilities in the detention room. Based on the discussion and results of the analysis, it can be concluded that overall the condition of the Polri detention rooms in 11 Polda areas is still in a decent condition where the presence of CCTV in the detention room and drinking water facilities in the detention room are a public service facility for the detention room in a decent condition. The recommendations obtained from this research are 1). The need for improvement regarding the height of the ceiling and ventilation which must be safe from the reach of prisoners, 2). there needs to be technological innovation detention rooms to improve public services, 3). There needs to be an additional temporary room for drug prisoners and a separate room for infectious disease prisoners, 4). there must be a separated space that can be used to provide assurance of protection the prisoners human rights in practicing their worship.

Keyword: *detention room, quality, human rights.*

PENDAHULUAN

Berpijak pada perspektif pelayanan publik dan HAM tentunya fenomena di atas memunculkan beberapa asumsi diantaranya: (1) adanya kelalaian negara dalam melindungi HAM warganya saat di ruang tahanan; (2) lemahnya pengawasan petugas Lapas terhadap warga binaan; (3) desain *mechanical electric* yang rentan terjadi kebakaran; dan lain-lain.¹ Peristiwa ini menjadi pelajaran berharga bagi Polri untuk melakukan langkah dan tindakan antisipasi agar hal tersebut tidak terjadi di ruang tahanan Polri. Adapun ruang lingkup pada penelitian ini adalah pemenuhan standar HAM terhadap dua aspek yaitu aspek kualitas mutu bangunan ruang tahanan dan aspek kualitas sarana pelayanan publik.

Adapun ruang lingkup pelayanan publik ialah pelayanan barang publik, jasa publik dan administratif, antara lain : pendidikan, pekerjaan, usaha, tempat tinggal, kominfo, lingkungan hidup, kesehatan dan rumah sakit, jamsos, penyandang masalah sosial, energi, perbankan, perhubungan, SDA, pariwisata, kependudukan, keamanan dan ketertiban, perizinan, SKCK, SIM, dan lain-lain. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik atau prima tidaklah mudah karena yang menilai tingkat kepuasan atau ukuran keberhasilan pelayanan ialah pelanggan atau penerima layanan (orang/masyarakat). Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan antara lain: transparansi, akuntabilitas, kondisi dan keterjangkauan, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, kapasitas hukum, kecepatan dan profesional.

Berdasarkan *United Nations Office in Drug and Crime* dalam bukunya yang berjudul "*Handbook on strategies to reduce overcrowding in prison*" menyatakan bahwa kelebihan kapasitas dapat menyebabkan berbagai macam isu ataupun masalah lainnya seperti; keamanan, *staffing*, kesehatan fisik dan mental hingga sanitasi¹. Terhadap isu dan permasalahan tadi menjadi titik tolak kritisasi pada kualitas ruang dan perilaku manusia didalamnya². Lebih lanjut, konteks ini menggiring pada hal melakukan redefinisi penjara/ruang tahanan kepada salah satu konsep, yakni "*spatial form concept*"³, diantaranya: perzanaan dasar, pemetaan zona ke fungsi, pemaksimalan sirkulasi, unit tahanan, konsep pencahayaan dan penghawaan, dan konsep sistem struktur dan utilitas. Pada aspek sarana pelayanan publik berbasis HAM, keberadaan ruang tahanan adalah dalam kerangka memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan guna memperlancar proses penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan, serta menunjang kegiatan pembinaan tahanan. Selain itu fungsi pelayanan publik berbasis HAM, keberadaan rutan/ruang tahanan termasuk melindungi masyarakat terhadap kejahatan, dengan pendekatan pemberian efek jera agar seseorang tidak melakukan kejahatan lagi dengan cara membina dan mendidik tahanan, sekaligus mencegah adanya keadaan yang menimbulkan kekhawatiran bahwa tersangka atau terdakwa akan melarikan diri, merusak atau menghilangkan barang bukti dan atau mengulangi tindak pidana (Pasal 21 ayat (1) UU No.8/1981 Kitab Undang Undang Hukum Acara Pidana/KUHAP).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-methode* yaitu penggabungan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan masukan data yang berbeda dari teknik pengumpulannya guna ketajaman analisis data. *Mixed- methode* ini berisi penjabaran pertanyaan yang fokus terhadap pemenuhan standar HAM pada 2 (dua) aspek yaitu kelayakan mutu bangunan ruang tahanan dan kualitas sarana pelayanan publik di ruang tahanan.

Pengumpulan data secara kuantitatif dilakukan dengan memanfaatkan penyebaran pertanyaan dalam bentuk kuesioner berjenis ordinal secara *online* dan *offline* kepada responden yang terdiri dari anggota Polri dan masyarakat umum yang dalam hal ini sebagai pengunjung tahanan. Data yang dihasilkan didominasi berupa angka untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data tersebut dijadikan pembandingan dengan data lain untuk menghasilkan keakuratan data. Skala pengukuran data kuantitatif masing- masing jawaban diberikan 3 (tiga) skor yaitu skor 3 untuk pilihan jawaban layak; skor 2 (dua) untuk pilihan jawaban cukup layak; dan skor 1 (satu) untuk pilihan jawaban tidak layak.

¹ *United Nations Office in Drug and Crime, Handbook on strategies to reduce overcrowding in prison. 2013*

² Kitab Undang Undang Hukum Acara Pidana/KUHAP, (Pasal 21 ayat (1) UU No.8/1981).

Metode kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD), dan observasi langsung di ruang tahanan. Pada saat pengumpulan data kualitatif, peneliti membekali diri dengan panduan wawancara terstruktur dan lembar *check list* dokumen guna mendapatkan data yang sebenarnya. Data yang dihasilkan merupakan data primer yang dinarasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Teknik analisis data *Triangulasi* yaitu untuk membandingkan data kuantitatif dan kualitatif dalam rangka menguji validitas dan reabilitas data. *Triangulasi* juga dilakukan dengan cara wawancara mendalam dengan para *informan* dan memastikan pemberi data adalah orang yang menangani atau mengalami peristiwa sendiri. Ketika terjadi perbedaan data, maka dilakukan wawancara ulang kepada responden tersebut dan/atau responden lain untuk membandingkan keterpercayaan data. Secara teknis, *triangulasi* dilakukan untuk mengetahui sumber datanya yang valid dan spesifik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya dibandingkan dengan aturan normatif yang mengatur tentang mutu bangunan dan sarana pelayanan publik ruang tahanan. *Triangulasi* juga dilakukan untuk membandingkan hasil *survey online* dan *offline* sehingga dapat diketahui konsistensi indikator penelitian. Terdapat dua bentuk mekanisme pelaksanaan survei yang dilakukan, yaitu survei *online* menggunakan *link* kuesioner yang dishare melalui *handphone* dan survei *offline* yang menggunakan kuesioner yang diisi oleh tahanan di ruang tahanan dan perwakilan pengunjung. Responden pada survei *online* adalah anggota kepolisian yang mengetahui atau mengalami permasalahan kondisi ruang tahanan. Responden dipilih hanya anggota yang benar-benar memahami persoalan pengelolaan ruang tahanan (*purposive sampling*), sedangkan survei *offline* dilakukan pada para tahanan dan perwakilan pengunjung terpilih yang mampu menjawab pertanyaan dalam kuesioner.

Perbedaan bentuk pelaksanaan survei ini untuk menjaga validitas dan realibilitas data yang terkumpul tetap terjaga. Selain itu, untuk menentukan tingkat kelayakan maka penjelasannya merujuk pada *Kategori Tingkat Kelayakan* III dengan mempergunakan tabel nilai Interval *Kategori Tingkat Kelayakan*, sebagaimana berikut:

Tabel 1. Kategori Tingkat Kelayakan

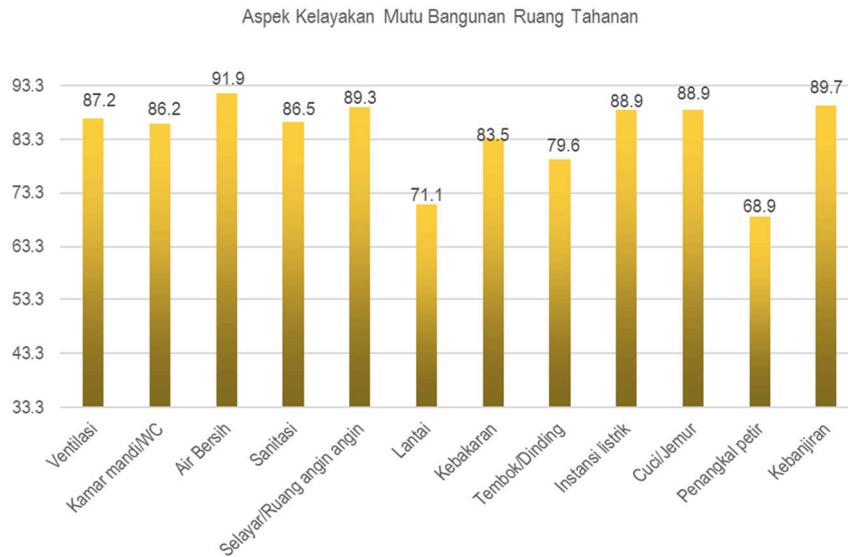
No.	Interval	Kategori
1	< 55,7	Tidak Layak
2	> = 55,7 - 77,79	Cukup Layak
3	> 77,79	Layak

Penyusunan interval di atas, dengan menggunakan asumsi bahwa nilai 100 sebagai nilai sempurna yang kemudian dibagi dalam 3 (tiga) nilai interval pembanding kategori antara ***tidak layak, cukup layak, dan layak***. Artinya semakin banyak jumlah responden (n) yang merespon jawaban secara positif/ baik terhadap indikator-indikator tertentu maka semakin menunjukkan **kelayakan**, begitu pula sebaliknya apabila semakin banyak jumlah responden (n) yang merespon jawaban secara negatif/ kurang baik maka semakin menunjukkan **ketidaklayakan**. Berikut adalah uraian hasil kondisi kelayakan bangunan ruang tahanan berdasarkan hasil *survey online* dan *offline*:

HASIL

Uraian pembahasan berikut di bawah merupakan narasi tentang hasil survei lapangan (*online* dan *offline*) tentang **aspek kelayakan mutu bangunan ruang tahanan dan aspek kualitas sarana pelayanan publik**.

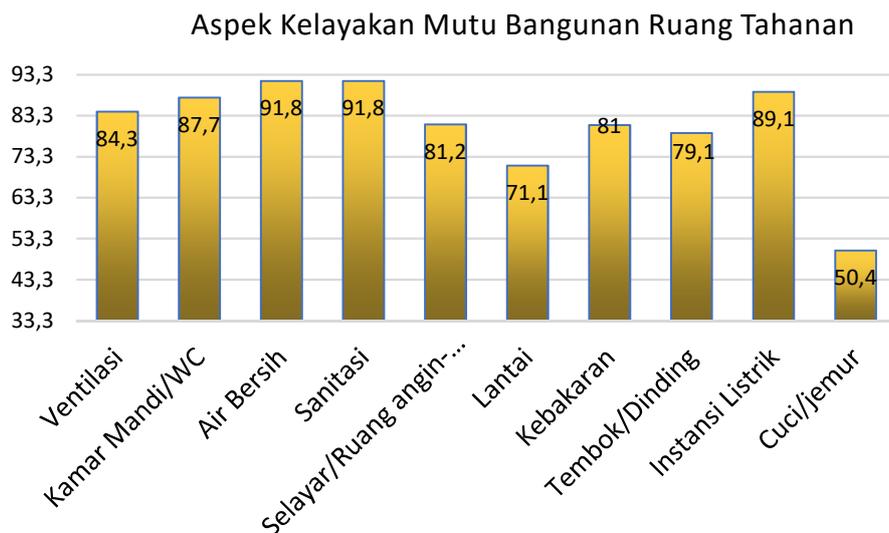
1. Aspek Kelayakan Mutu Bangunan Rutan
 1.1. Hasil *survey online* anggota Polri dan Masyarakat



Gambar 1. Hasil Survei Online Aspek Kelayakan Mutu Bangunan Ruang Tahanan

Hasil survei ini merupakan penilaian responden yang berasal dari kalangan anggota Polri dan masyarakat. Ada 12 (dua belas) indikator kelayakan mutu bangunan ruang tahanan yang diajukan dalam survei ini kepada responden, yaitu apakah indikator mutu bangunan ruang tahanan itu sudah layak, cukup layak, atau layak. Berdasarkan tabel di atas terlihat sebagian besar indikator mutu bangunan ruang tahanan menunjukkan kondisi layak, dan sebagian kecil indikator menunjukkan kondisi cukup layak, yaitu penangkal petir dan lantai, ini artinya kedua indikator tersebut menunjukkan kondisi yang kurang baik berfungsi sebagaimana mestinya, dan kondisi lantai yang dianggap sudah harus diganti karena ada keretakan. Dari survei survei *online* ini tidak ada indikator mutu bangunan yang menunjukkan kondisi tidak layak.

1.2. Hasil Survei Tahanan



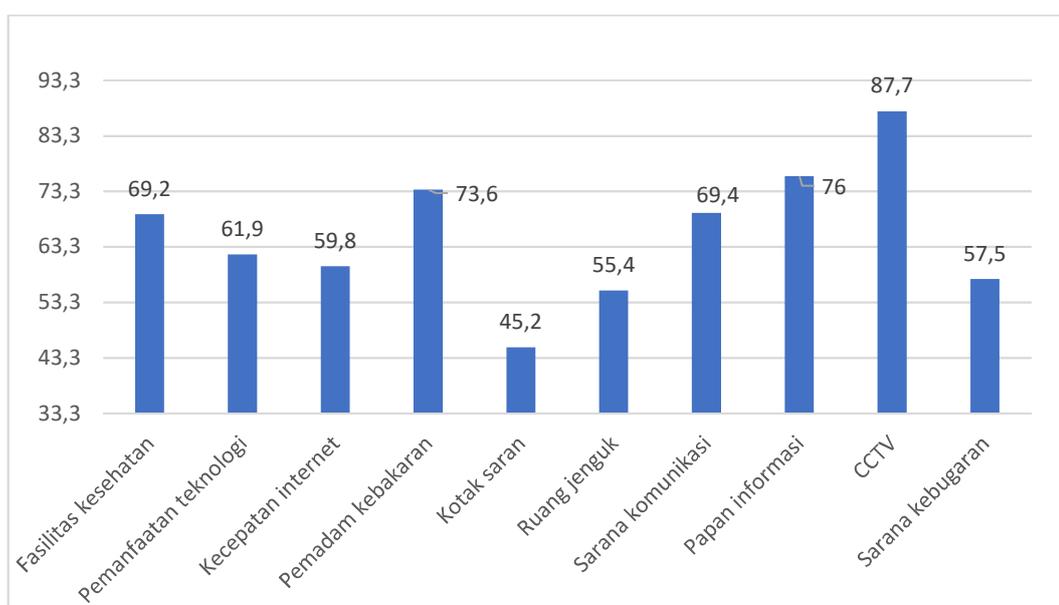
Gambar 2. Hasil survei offline Aspek Kelayakan Mutu Bangunan Ruang Tahanan

Hasil survei *offline* terhadap beberapa indikator dari aspek kelayakan mutu bangunan ruang tahanan menunjukkan hasil yang tidak jauh berbeda dari hasil survei *online*. Mayoritas indikator aspek kelayakan mutu bangunan ruang tahanan menunjukkan kondisi layak, yakni ventilasi, kamar mandi/WC, air bersih, sanitasi, kebakaran, dinding dan instalasi listrik dinilai oleh responden tahanan dalam kondisi layak. Sebaliknya hanya kondisi tempat nyuci dan jemur yang dianggap tidak layak, dan kondisi lantai menunjukkan kondisi cukup layak.

2. Aspek Kualitas Sarana Pelayanan Publik

1.1. Hasil survei *online* anggota Polri dan Masyarakat

Berdasarkan penilaian responden tampaknya indikator mutu bangunan ruang tahanan masih dalam kondisi layak jika dibandingkan dengan penilaian aspek kualitas sarana pelayanan publik. Aspek kualitas sarana pelayanan publik ini lebih terfokus pada indikator-indikator yang terkait dengan sarana kelengkapan bangunan ruang tahanan untuk memenuhi kebutuhan dasar tahanan sebagai manusia. Ada 10 (sepuluh) indikator yang diajukan kepada responden untuk menilai kondisi dari indikator tersebut. Tabel di atas menunjukkan kondisi yang cukup beragam. Ada 1 (satu) indikator yang menunjukkan kondisi layak, yaitu keberadaan CCTV. Indikator ini dinilai layak oleh sebagian besar responden survei ini. Sebaliknya, juga ada 1 (satu) indikator yang menunjukkan kondisi tidak layak, yaitu keberadaan kotak saran, dari tabel di atas terlihat hanya sedikit sekali responden yang mengemukakan ketersediaan sarana kotak saran di ruang tahanan. Hal ini berarti bahwa alat komunikasi antara tahanan dengan petugas masih menjadi persoalan di ruang tahanan kepolisian di Indonesia.

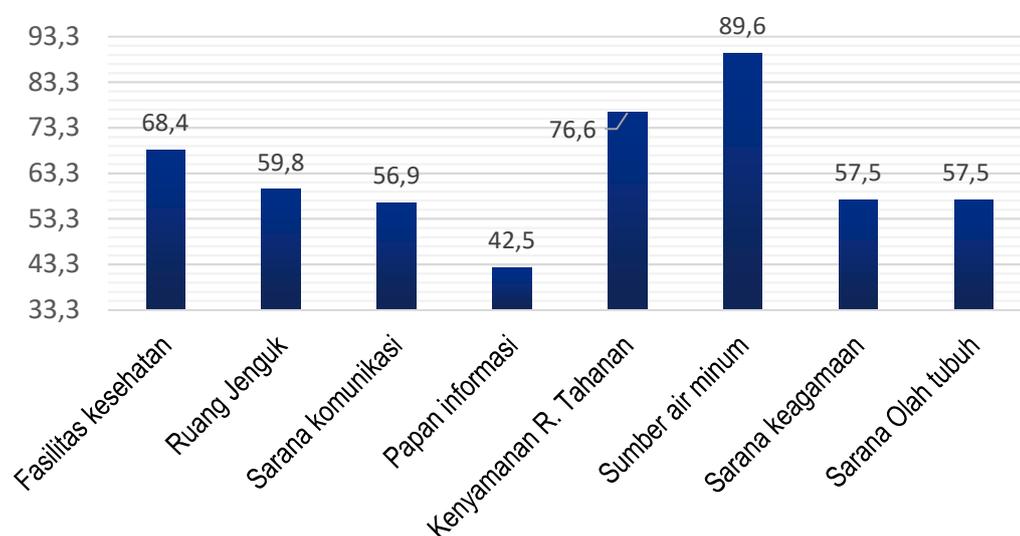


Gambar 3. Hasil survei *online* Aspek Kualitas Sarana Pelayanan Publik

Indikator-indikator lainnya dari aspek kualitas sarana pelayanan publik untuk tahanan kepolisian sebagian besar masih menunjukkan kondisi cukup layak. Artinya keberadaan sarana pelayanan itu masih belum berfungsi secara optimal. Belum optimalnya sarana pelayanan tahanan ini tidak lepas dari kendala yang dihadapi kepolisian dalam pengelolaan ruang tahanan, misalnya soal anggaran atau belum menjadi prioritas utama dalam pembangunan sarana kepolisian.

Sarana pelayanan tahanan itu disediakan pada dasarnya untuk menjalankan tugas pelayanan yang baik agar melanggar pemenuhan kebutuhan dasar manusia atau HAM. Sebagai contoh adalah fasilitas kesehatan, keberadaan fasilitas ini seringkali dikeluhkan oleh para tahanan dan petugas karena tidak ada anggaran yang memadai untuk membawa ke rumah sakit misalnya, juga pemanfaatan teknologi masih belum optimal, pemasangan CCTV yang belum seragam dan belum ada alokasi khusus untuk pengadaan CCTV, demikian juga kondisi alat pemadam kebakaran yang tidak pernah diketahui keberadaannya apakah masih berfungsi atau tidak dan letak posisinya.

1.2. Hasil Survei Tahanan



Gambar 4. Hasil survei *offline* Aspek Kualitas Sarana Pelayanan Publik

Berdasarkan dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada aspek mutu bangunan ruang tahanan sebagian besar dianggap layak baik pada survei *online* maupun *offline*. Pada survei *offline*, ditemukan satu indikator mutu ruang bangunan yang dianggap *tidak layak*, yakni tertuju pada kondisi tempat mencuci dan menjemur, sedangkan pada survei *online* tidak ditemukan indikator yang dianggap tidak layak. Kemudian ditemukan pula Indikator yang sama kondisinya dan mendapat kategori sama-sama cukup layak, baik pada survei *online* maupun *offline*, yakni indikator lantai. Dengan demikian pada aspek mutu bangunan ruang tahanan, masih terdapat indikator yang memiliki kategori cukup layak dan tidak layak, baik pada survei *online* maupun *offline*.

Untuk aspek kualitas sarana pelayanan publik ruang tahanan memiliki jumlah indikator yang cukup layak yang dominan dari survei *online* ini, hal ini menunjukkan masih ada persoalan kualitas pelayanan yang dihadapi dalam pengelolaan ruang tahanan. Selain itu, keberadaan ruang jenguk dianggap masih bermasalah karena tidak jelas keberadaannya (tidak layak). Tempat untuk bertemu keluarga kebanyakan menempati ruang penjagaan. Sementara itu, pada survei *offline* juga menunjukkan hal yang tidak jauh berbeda kondisinya dengan survei *online* terutama yang berkaitan dengan sarana komunikasi dan kontak dengan keluarga. Sebagian besar indikator kualitas sarana pelayanan masih dianggap belum optimal kecuali air minum dan kenyamanan ruang tahanan, hal ini berkaitan dengan mutu bangunan ruang tahanan.

3. Analisis Pemenuhan Standar HAM pada Aspek Kelayakan Mutu Bangunan Ruang Tahanan dan kualitas Sarana Pelayanan Publik Ruang Tahanan.

3.1. Analisis Prototipe Bangunan Ruang Tahanan

Dalam melakukan pembangunan ruang tahanan di Mako Polres maupun Mako Polda, Polri telah memiliki panduan berupa dokumen Prototipe Ruang Tahanan yang diterbitkan tahun 2005. Dalam analisis ini, prototipe tersebut dibandingkan dengan Standar Evaluasi Hunian Lapas (Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor PAS-499.PK.02.03.01 tahun 2015 tentang standar Evaluasi Hunian Lembaga Pemasarakatan / Rumah Tahanan Negara). Dalam standar tersebut terdapat beberapa poin pembahasan yang harus diperhatikan dalam desain Lapas/Rutan. Analisis tersebut dituangkan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2. Analisis prototipe Ruang Tahanan

NO	Detail Standar Evaluasi Hunian	Standar Evaluasi Hunian Lapas/Rutan NOMOR PAS - 499. PK . 02 . 03 . 01 TAHUN 2015	Prototipe Ruang Tahanan Polres Tahun 2005
1	Pagar	(1) Terbuat dari bahan logam yang kuat; (2) Tidak mudah di rusak; (3) Transparan, untuk tujuan pengawasan petugas; (4) Anti Karat; (5) Tidak bisa dipanjat.	Pagar ruang tahanan terintergrasi dengan bangunan Mako Polres/Polda. Aspek pagar dalam Standar Lapas tidak aplikatif untuk ruang tahanan Polres/Polda karena ruang tahan bagian dari bangunan Mako
2	Tembok	(1) Terbuat dari bahan beton bertulang yang kuat; (2) Tidak mudah dirusak; (3) Tidak bisa dipanjat; (4) Tegak lurus tidak miring; (5) Permukaan halus tidak bertekstur.	Tembok memenuhi ketebalan minimum 15 cm dengan terbuat dari bata merah dan beton bertulang. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.
3	Pintu	(1) Terbuat dari bahan logam yang kuat; (2) Tidak mudah dirusak; (3) Terdiri atas jeruji yang tidak dapat dilalui badan manusia; (4) Dilengkapi dengan plat pengamanan untuk melindungi kunci gembok dari jangkauan penghuni; (5) Dapat dipantau oleh petugas setiap saat; (6) Khusus pintu besar terdapat pelindung permanen bagi petugas; (7) Seluruh pintu terkunci dari luar.	Pintu terbuat dari teralis besi dengan ukuran yang cukup. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.
4	Kunci Gembok	(1) Terbuat dari bahan logam yang kuat; (2) Tidak mudah dirusak; (3) Anak kunci tidak mudah di duplikasi; (4) Anak kunci tidak terlepas saat gembok terbuka; (5) Anti karat.	Tersedia. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.

5	Jendela	<p>(1) Terbuat dari bahan jeruji besi yang kuat dan tidak mudah di rusak;</p> <p>(2) Tertanam dalam tembok bangunan;</p> <p>(3) Jarak antar jeruji jendela tidak dapat dilewati oleh tubuh manusia;</p> <p>(4) Ukuran jendela disesuaikan dengan luas kamar untuk pencahayaan alami dan sirkulasi udara;</p> <p>(5) Terbuka tanpa penutup, untuk penghuni dapat melihat kehidupan lingkungan di luar kamar, juga berfungsi untuk petugas mengawasi aktifitas penghuni di dalam kamar.</p>	<p>Jendela bersebelahan dengan pintu, tertutup dengan jeruji yang kuat. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.</p>
6	Ventilasi	<p>(1) Terbuat dari bahan jeruji besi yang kuat dan tidak mudah di rusak;</p> <p>(2) Tertanam dalam tembok bangunan;</p> <p>(3) Jarak antar jeruji ventilasi harus rapat untuk menghindari penghuni membuang atau menerima barang terlarang dari luar kamar;</p> <p>(4) Ukuran ventilasi disesuaikan dengan luas kamar untuk pencahayaan alami dan sirkulasi udara;</p> <p>(5) Ketinggiannya tidak mudah digapai penghuni;</p> <p>(6) Terdapat di atas depan dan belakang.</p>	<p>Ketinggian ventilasi kurang tinggi berdasarkan gambar, hanya 2 m dari lantai, dan hanya 1.6 m dari tempat tidur sehingga tinggi dapat dicapai oleh tahanan, hal ini beresiko dirusak oleh para tahanan.</p>
7	Lampu	<p>(1) Cukup menerangi saat malam hari;</p> <p>(2) Jumlahnya disesuaikan dengan luas kamar;</p> <p>(3) Lampu dipasang tertanam (inbouw) diatas;</p> <p>(4) Tidak mudah digapai dan tidak mudah dirusak;</p> <p>(5) Kendali lampu di tangan petugas.</p>	<p>Jumlah lampu dan penerangan cukup, semua aspek dalam standar lapas terpenuhi.</p>

8	Pos Pengamanan	<p>(1) Memiliki posisi dan jangkauan pandang yang baik untuk dapat memantau gerakan penghuni;</p> <p>(2) Kendali di tangan petugas bukan penghuni;</p> <p>(3) Dilengkapi alat tulis untuk mencatat kejadian dalam blok hunian;</p> <p>(4) Seluruh pos dilengkapi alat keselamatan dan komunikasi.</p>	<p>Dalam gambar prototipe tahun 2005 ruang jaga terletak di bagian depan ruang tahanan yang memungkinkan petugas mengawasi semua orang yang keluar/masuk.</p>
9	Kamar mandi	<p>(1) Menggunakan pancuran (shower) yang tertanam ditembok bukan dengan fleksibel dan tidak berbahaya atau penampungan air/ bak mandi;</p> <p>(2) Jumlahnya sesuai dengan kebutuhan penghuni;</p> <p>(3) Berada dalam jangkauan pemantauan petugas.</p>	<p>Ukuran dan kelengkapan kamar mandi telah memenuhi semua aspek dalam standar Lapas.</p>
10	Toilet	<p>(1) Menggunakan toilet jongkok, kecuali untuk penghuni berkebutuhan khusus dapat disiapkan toilet duduk;</p> <p>(2) Terbuat dari bahan yang tidak mudah dirusak/ dipecah dan tidak dapat digunakan untuk menyembunyikan benda terlarang;</p> <p>(3) Tertanam dan tidak bisa dilepas dari dudukannya;</p> <p>(4) Jumlahnya sesuai dengan kebutuhan penghuni;</p> <p>(5) Saluran pembuangan harus lancar;</p> <p>(6) Berada dalam pengawasan petugas.</p>	<p>Ukuran dan kelengkapan Toilet telah memenuhi semua aspek dalam standar Lapas.</p>
11	Area Cuci	<p>(1) Harus tersedia pada tiap blok hunian;</p> <p>(2) Luas sesuai dengan kebutuhan penghuni;</p> <p>(3) Tersedia air bersih;</p> <p>(4) Berada di lokasi terbuka dalam jangkauan pemantauan petugas;</p>	<p>Kegiatan mencuci dilakukan dalam kamar mandi dan semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.</p>
12	Area Jemur	<p>(1) Ditempatkan di area terbuka;</p> <p>(2) Harus tersedia pada tiap blok hunian;</p> <p>(3) Luas sesuai dengan kebutuhan penghuni;</p> <p>(4) Dilengkapi alat jemur</p>	<p>Ukuran dari ruang jemur telah memenuhi semua aspek dalam standar Lapas.</p>

		<p>terbuat dari bahan logam yang ditanam dan di las mati;</p> <p>(5) Berada di lokasi yang mudah bagi penghuni dan dalam jangkauan petugas.</p>	
13	Halaman/Selasar/Ruang Angin-angin	<p>(1) Halaman/ selasar/ ruang angin-angin merupakan area terbuka dalam blok hunian;</p> <p>(2) Dapat diakses seluruh penghuni dalam blok;</p> <p>(3) Harus dapat diawasi dari pos pengamanan.</p>	Tersedia. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.
14	Kebutuhan Air	<p>(1) Tersedia setiap saat dibutuhkan selama 24 jam;</p> <p>(2) Jumlahnya dapat memenuhi kebutuhan layak penghuni;</p> <p>(3) Termasuk dalam kategori air yang baik kualitasnya memenuhi standar layak;</p> <p>(4) Kebutuhan air disesuaikan dengan iklim daerah tertentu;</p> <p>(5) Kebutuhan air di kelola oleh petugas.</p>	Tersedia. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.
15	Instalasi Sanitasi	<p>(1) Seluruh saluran pembuangan keluar lancar dan tidak terhambat (mampet);</p> <p>(2) Saluran tertanam/ tidak terbuka sehingga tidak mudah dirusak;</p> <p>(3) Tidak dapat digunakan untuk menyembunyikan benda terlarang;</p> <p>(4) Selokan dalam blok harus lancar dan bersih dari sampah;</p> <p>(5) Tersedia tempat sampah tertutup di blok dan kamar;</p> <p>(6) Petugas melakukan pengendalian kebersihan hunian;</p> <p>(7) Terdapat jeruji tertanam atau permanen di setiap saluran keluar/ pembuangan dari bahan beton untuk saluran terbuka dan lubang saluran pembuangan tidak dapat dilalui oleh manusia.</p>	Tersedia. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.

16	Instalasi Listrik	(1) Kendali kelistrikan harus dalam kendali petugas; (2) Kotak panel listrik harus terkunci dan berada diluar blok; (3) Kabel harus tertanam dalam tembok atau kalau berada di luar tembok harus tertutup rapi dan tidak mudah dirusak penghuni; (4) Tidak terdapat kabel dan saklar ataupun stop kontak listrik di dalam kamar;	Tersedia. Semua aspek dalam standar Lapas sudah terpenuhi.
17	CCTV	(1) Terdapat dalam blok hunian; (2) Harus mampu memonitor gerakan penghuni dengan jelas; (3) Tahan segala cuaca dan jelas pada waktu gelap dan terang; (4) Tidak mudah dirusak dan tidak mudah dijangkau.	Tidak tersedianya CCTV sehingga berdampak dalam melakukan pengawasan terhadap tahanan. Hal ini juga dapat menimbulkan kurangnya informasi apabila terjadi kejadian yang tidak diinginkan pada tahanan.
18	Kamar Hunian		
18.1	Luas Kamar	Besaran luas masing-masing kamar hunian dipengaruhi oleh jumlah kapasitas penghuni, dengan kebutuhan ruang untuk tiap-tiap orang adalah untuk istirahat/ tidur, bergerak/ aktifitas, beribadah dan toilet	4.5 x 4.5 m ²
18.2	Jumlah Penghuni	Jumlah penghuni dalam setiap kamar tidak boleh 2 orang (double booking)	Tidak diatur
18.3	Lantai	Lantai terbuat dari bahan yang tidak mudah di pecah atau beton.	Telah memenuhi standar lapas sudah terpenuhi
18.4	Langi-langit	Terbuat dari bahan yang tidak mudah di rusak, ketinggiannya tidak mudah dijangkau dan harus mempertimbangkan sirkulasi udara.	Pelat beton. Ketinggian dalam gambar prototipe hanya 3 m, masih mudah dijangkau dan sirkulasi udara kurang baik.
18.5	Tempat tidur	Terbuat dari bahan beton yang ditinggikan dari lantai kamar.	Pelat beton lapis teakwood
18.6	Kasur	Terbuat bahan yang aman, tidak mudah terbakar, tahan air dan terbuat dari bahan padat, rapat dan lentur, untuk menghindari penyimpanan barang terlarang.	Tidak tersedia

18.7	Penyimpanan barang pribadi	Berbentuk lemari gantung, berbahan tidak berbahaya, dilengkapi kunci, posisi di atas tempat tidur.	Tidak tersedia
19	Ruang isolasi	Pengasingan adalah sel isolasi yang digunakan untuk menempatkan narapidana/ tahanan tertentu yang karena penyakitnya dikhawatirkan dapat menulari narapidana / tahanan lainnya. Selain untuk menjaga narapidana/ tahanan yang lain, pemisahan ini diharapkan dapat membantu kesembuhan narapidana/ tahanan yang sakit tersebut. Sel ini harus terletak di luar blok hunian yang dapat menerima sinar matahari secara langsung dan sirkulasi udara baik. Disamping itu faktor keamanan tetap dijalankan, khususnya pengawasan petugas terhadap penghuni di dalamnya.	Tidak tersedia

Berdasarkan analisis perbandingan tersebut di atas terlihat bahwa desain prototipe rutan yang dikeluarkan tahun 2005 relatif sudah sesuai dengan standar dari Dirjen PAS, kecuali beberapa hal berikut:

- Prototipe ruang tahanan Polres tidak menggambarkan mengenai pagar, karena ruang tahanan terintegrasi dengan bangunan Mako;
- Ketinggian ventilasi dalam prototipe kurang memadai karena hanya 2 m dari lantai, masih mudah digapai oleh penghuni tahanan;
- Posisi CCTV tidak diatur dalam prototipe Ruang Tahanan;
- Prototipe ruang tahanan tidak memiliki aturan jumlah tahanan yang layak menghuni luasan sel tertentu;
- Ketinggian langit-langit dalam prototipe Ruang Tahanan hanya 3 m, belum memenuhi syarat dari Dirjen PAS yang menyebutkan syarat tidak mudah dijangkau dan memberi sirkulasi udara yang baik;
- Prototipe Ruang Tahanan Polri tidak mensyaratkan kasur untuk alas tidur dan tidak menggambarkan tempat penyimpanan barang pribadi;
- Dalam prototipe Ruang Tahanan Polri tidak menyediakan ruang khusus untuk isolasi tahanan yang sakit (ruang kesehatan).

3.2. Analisis Penerapan Teknologi pada Ruang Tahanan

Hampir semua ruang tahanan pada Polda yang dikunjungi oleh tim Puslitbang Polri sudah menggunakan teknologi dasar (internet, CCTV dan video call) untuk peningkatan pelayanan publik berbasis HAM, baik kepada anggota Polri, tahanan maupun pengunjung.

Dari hasil pengamatan pada 2 (dua) Polda/Polres sampel kecepatan internetnya masih belum layak, dan 2 (dua) Polda/Polres sampel masih belum maksimal memanfaatkan teknologi, khususnya teknologi informasi dan pada beberapa Polda dan Polres jajaran keberadaan kotak saran dan papan informasi dalam bentuk fisik maupun digital tidak ditemukan, sehingga pelayanan publik tidak maksimal. Berikut adalah beberapa teknologi cerdas terkini yang dapat diterapkan pada ruang tahanan Polri:

- Teknologi *fitness tracker* yang memiliki fitur GPS sehingga bisa memantau lokasi, aktivitas, suhu tubuh, SPO2 hingga detak jantung tahanan penjara. Dengan demikian sistem dapat memantau kondisi kesehatan tahanan secara menyeluruh, dimana pada

- masa pandemik ini sangat dibutuhkan;
- Teknologi RFID memiliki fitur pemantauan lokasi keberadaan tahanan secara akurat;
 - Teknologi CCTV yang disematkan AI dapat mengidentifikasi kelakuan tak normal, vandalisme, perkelahian, hingga percobaan bunuh diri para tahanan;
 - Teknologi *teleconference* yang menyediakan fitur kunjungan secara virtual melalui aplikasi dimana pengunjung dapat bertemu dengan tahanan secara daring. Meski demikian kunjungan langsung masih tetap dapat dilakukan dengan dibatasi kaca dan komunikasi antara tahanan dan pengunjung dilakukan lewat telepon. Teknologi ini juga dapat digunakan untuk konsultasi kesehatan tahanan dengan dokter yang ditunjuk di rumah sakit terdekat;
 - Teknologi pendeteksi logam, yang berfungsi untuk mendeteksi barang bawaan pengunjung terbuat dari logam, agar tidak diselundupkan ke ruang tahanan;
 - Teknologi pendeteksi non-logam yang menggunakan teknologi sistem pencitraan gelombang milimeter dan memiliki fitur dapat melihat melalui pakaian untuk mendeteksi senjata, narkoba, dan benda-benda bukan logam. Teknologi ini memiliki kekurangan karena dapat menampilkan gambar tubuh dengan sangat baik;
 - Teknologi peringatan dini kebakaran dan pembuka otomatis pintu ruang tahanan berfungsi untuk mengantisipasi dampak kebakaran yang dapat menelan jiwa;
 - Teknologi penangkal petir pada ruang tahanan yang dapat menyebabkan kebakaran;
 - Teknologi internet untuk melakukan komunikasi jarak jauh;
 - *Command Center* akan bertugas mengendalikan semua teknologi tersebut dalam satu sistem terintegrasi, seperti pembukaan pintu masuk dan keluar area penjara secara elektronik, mendeteksi dan mengawasi para tahanan, perijinan secara *online*, penyampaian keluhan dan saran secara *online* dan lain sebagainya.

3.3. Analisis Pemenuhan Standar HAM pada Pelayanan Publik Ruang Tahanan

Bagian ini akan menyoroti indikator-indikator mutu bangunan ruang tahanan yang masih dianggap tidak atau kurang layak dari hasil penelitian ini. Fokus uraian ditujukan pada seberapa besar dampak dari status indikator yang kurang atau cukup layak berpengaruh pada kebutuhan dasar manusia, terutama kesehatan, sosial, keagamaan dan kenyamanan para tahanan. Jika melihat dari hasil penelitian di atas ada beberapa indikator mutu bangunan ruang tahanan yang masih bermasalah (termasuk kategori tidak layak dan cukup layak) yaitu sarana penangkal petir, ventilasi, jendela, kamar mandi/WC, area cuci. Kondisi ini tentu saja berpengaruh pada kebutuhan dasar para tahanan. Jika kondisi sarana pelayanan publik ruang tahanan menunjukkan tidak layak atau cukup layak akan berpengaruh pada kebutuhan dasar para tahanan. Berikut ini uraian dampak buruknya sarana pelayanan publik di ruang tahanan.

Pertama, sarana penangkal petir merupakan indikator mutu bangunan ruang tahanan yang tidak layak dan ini dijumpai hampir di semua ruang tahanan yang menjadi sampel penelitian, namun demikian ketidaklayakan sarana ini bisa dimengerti karena sarana ini diduga belum menjadi prioritas, dalam arti sarana penangkal petir tidak harus berada di atas bangunan ruang tahanan karena biasanya bangunan ruang tahanan berada menyatu dalam satu gedung utama sarana kerja lainnya dan keberadaan sarana penangkal petir tidak begitu dirasakan sebagai kebutuhan dasar tahanan.

Kedua, indikator ventilasi bangunan ruang tahanan yang masih dianggap menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Meskipun keberadaan ventilasi dianggap cukup layak tetapi keberadaan ventilasi ada yang belum berfungsi sebagaimana mestinya. Secara umum, ventilasi berfungsi mengalirkan udara dari luar ke dalam ruangan dan sebaliknya, sehingga terjadi pergantian udara yang sehat untuk dihirup. Seiring dengan keluarnya udara dari dalam, ventilasi juga menjadi saluran keluarnya polusi dari dalam tahanan. Polusi udara dari dalam ruang tahanan sebagaimana diketahui adalah udara pengab disertai dengan bau tidak sedap terutama pada ruangan tahanan yang *over capacity* (melebihi kapasitas yang semestinya). Pemasangan kipas angin saja belum cukup jika tidak ada ventilasi udara. Sirkulasi udara ini bertujuan untuk menciptakan ketersediaan udara bersih yang rendah polusi dengan maksud menjaga kelembaban dan suhu yang nyaman bagi penghuni di dalam sebuah bangunan. Oleh sebab itu, salah satu manfaat ventilasi di ruang tahanan adalah membuat kualitas udara di dalam tahanan menjadi lebih sehat. Penghuni tahanan yang tidak memiliki ventilasi lebih berisiko mengalami infeksi pernapasan dan penyebaran penyakit. Ventilasi

yang baik adalah faktor penting yang bisa berdampak pada kesehatan, produktivitas, serta kegiatan lainnya. Tak hanya itu, adanya ventilasi juga dapat membantu menekan penyebaran penyakit infeksi saluran pernapasan.

Ketiga, jendela juga menjadi indikator mutu bangunan ruang tahanan yang dianggap belum optimal berfungsi. Peran jendela ini sangat penting karena juga membantu sirkulasi udara yang keluar-masuk dari luar. Jika jendela tidak ada tentu berpengaruh pada kesehatan para tahanan. Jendela dalam kaitannya dengan pencahayaan alami dan ventilasi sebagai sarana masuknya udara segar harus dapat dikonstruksikan sedemikian rupa. Kemudian area tempat cuci juga dianggap sebagai indikator ruang mutu bangunan yang masih bermasalah (cukup layak), hal ini berhubungan dengan dengan kebersihan para tahanan, jika baju yang dipakai (termasuk pakaian dalam) tidak pernah dicuci karena tidak memiliki tempat yang layak tentu berpengaruh terhadap kesehatan, apalagi ditunjang oleh terganggunya kebiasaan tidak mandi karena faktor rusaknya sistem pembuangan air, tidak lancarnya mengakses air bersih untuk Mandi, Cuci, dan Kakus (MCK).

Jika merujuk pada Peraturan Kapolri No. 4 Tahun 2015 tentang Perawatan tahanan di lingkungan Polri pada Bab IV Pasal 35 ayat (1) tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada ruang tahanan Polri tampaknya ruang penjagaan dianggap masih belum layak karena dipergunakan juga sebagai ruang kunjungan. Demikian pula, ruang sel tahanan memiliki ragam fungsi selain untuk tidur. Sel tahanan biasanya terdapat MCK dan sekaligus tempat mencuci dan menjemur pakaian, ibadah dan ruang makan. Pertanyaannya, apakah keberadaan ruangan dalam bangunan tahanan yang digunakan untuk ragam fungsi itu sudah memenuhi kriteria mutu ruang tahanan atau harus ada tempat terpisah, di dalam Perkap tersebut di atas tidak secara jelas dinyatakan. Jadi dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tercantum di dalam Perkap No. 4 Tahun 2015 perlu ditinjau ulang, menyangkut ruangan tahanan yang harus ada secara terpisah dan ruangan tahanan yang bisa digunakan multi fungsi dalam kerangka memberikan jaminan perlindungan hak asasi tahanan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisa dapat disimpulkan secara keseluruhan kondisi ruang tahanan Polri pada 11 wilayah Polda masih dalam kondisi layak dimana keberadaan CCTV di ruang tahanan dan fasilitas air minum di ruang tahanan merupakan sarana pelayanan publik ruang tahanan yang layak kondisinya, namun beberapa catatan diberikan sebagai berikut :

1. Sebagian besar sarana pelayanan publik ruang tahanan yaitu fasilitas kesehatan, pemanfaatan teknologi, kecepatan internet, ruang jenguk/pengunjung, sarana komunikasi, papan informasi dan sarana kebugaran, ruang cuci/jemur, tempat tidur yang tidak diberikan alas yang layak, kenyamanan ruang tahanan, sarana keagamaan dan sarana olah tubuh ; Ini artinya keberadaan sarana itu masih belum bekerja secara optimal.
2. Kondisi yang tidak layak : ketersediaan alat penangkal petir (untuk bangunan Polres yang tidak lebih dari 2 lantai keberadaan penangkal petir memang tidak mutlak, namun ini penting untuk bangunan yang lebih dari 2 lantai sebagai antisipasi kebakaran akibat sambaran petir),lantai ruang tahanan, sarana kotak saran di ruang tahanan dianggap tidak jelas keberadaannya;
3. Dari aspek kualitas bangunan ruang tahanan bahwa Prototipe Ruang Tahanan Polri tahun 2005 relatif sudah sesuai bila dibandingkan dengan Standar dari Ditjenpas No. PAS-499.PK.02.03.01 tahun 2015 tentang standar Evaluasi Hunian Lembaga Pemasyarakatan / Rumah Tahanan Negara. Sehingga bangunan ruang tahanan Polri yang dibangun mengikuti Prototipe tersebut dapat dikatakan sudah layak secara mutu bangunan. Yang menjadi catatan adalah belum adanya aturan dalam Prototipe tersebut mengenai perbandingan jumlah penghuni dengan luasan sel tahanan, ketinggian langit-langit ruang tahanan, CCTV, serta pemisahan yang jelas antara ruang tahanan pria dan wanita;
4. Konteks evaluasi kelayakan mutu ruang tahanan di satuan kewilayahan Kepolisian Republik Indonesia dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia adalah menciptakan keseimbangan dalam mengupayakan optimalisasi kelayakan mutu bangunan ruang tahanan serta optimalisasi kualitas sarana pelayanan publik berdasarkan pada indikator-indikator yang telah di hasilkan dan disajikan di dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidzar, F. dan Rabbani K., Eksplorasi Program Ruang sebagai Aspek Redefinisi Penjara, JURNAL SAINS DAN SENI ITS Vol. 8, No. 2 (2019), 2337-3520
- A. Pascal D. A., Kamoda, *Evaluasi Pelayanan Publik Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polisi Daerah Sulawesi Utara*, Jurnal Universitas Samratulangi, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/31419>
- Eko Putro Widoyoko. (2012). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Noorhidayah dan Risma D.K, (2021), “*Menganalisis Langkah-Langkah Pokok Dalam Evaluasi Hasil Belajar*”, Universitas Lambung Mangkurat,
- Rahardjo, S. (2006). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- United Nations Standard Minimum Rules For The Treatment Of Prisoners [UN-SMR] (diadopsi oleh Kongres pertama Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tentang Pencegahan Kejahatan dan Perlakuan Pelaku Kejahatan, yang diadakan di Jenewa pada tahun 1955, dan disetujui oleh Dewan Ekonomi dan Sosial melalui Resolusi 663 C (XXIV) tertanggal 31 Juli 1957 dan Resolusi 2076 (LXII) tertanggal 13 Mei 1977)
- United Nations Office For Project Services (UNOPS) Copenhagen, (2016), Technical Guidance for Prison Planning.[*Technical and operational considerations based on the Standard Minimum Rules for the Treatment of Prisoners (The Nelson Mandela Rules)*]
- United Nations Office On Drugs And Crime, Vienna, (2016), Compendium of United Nations Standards and Norms in Crime Prevention and Criminal Justice.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Yunanda, M. (2009). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Balai Puataka.
- <https://www.tribunnews.com/metropolitan/2021/09/08/kebakaran-hebat-di-lapas-kelas-i-tangerang-diduga-akibat-arus-pendek-81-orang-terluka-dan-41-tewas>
- <https://haloedukasi.com/evaluasi>
- <https://text-id.123dok.com/document/lzg85m52y-pengertian-evaluasi-pendidikan-a-secara-etimologi-secara-terminologi-evaluasi-pendidikan.html>
- <https://123dok.com/document/q20oj2rz-bab-ii-landasan-teori.html>

Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Pengguna Kendaraan Ranmor Dinas R2 Dan R4 Pada Puslitbang Polri Berbasis Java

Muhammad Rizki Akbar

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

Saintlaurent913@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan aplikasi pendataan kendaraan pada instansi Puslitbang Polri, selain untuk memberikan informasi seputar data kendaraan dinas, juga akan memudahkan pegawai yang bertugas dalam mengelola logistik khususnya pada kendaraan dinas yang jumlahnya sangat banyak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang dikumpulkan merupakan data sekunder, dengan teknik observasi, wawancara dan pengabsahan data. Melalui pengamatan langsung melihat lebih jauh permasalahan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan, dengan adanya sistem pendataan ini proses pengolahan data jadi lebih mudah, akurat dan menghemat waktu. Aplikasi pendataan ini berbasis java. Java merupakan salah satu dari sekian banyak bahasa pemrograman yang dapat dijalankan diberbagai sistem operasi termasuk telepon dan komputer. Sistem ini meliputi identitas pemilik, nomor kendaraan, merk, dll. Keunggulan lainya dapat mencetak laporan pengguna kendaraan dengan rentang waktu secara langsung *real time*, sehingga keakuratan data bisa terjamin dan meminimalisir terjadinya data ganda.

Kata Kunci : *sistem informasi, real time, keakuratan.*

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the management of vehicle data collection applications at the Puslitbang Polri agency, in addition to providing information about official vehicle data, it will also make it easier for employees in charge of managing logistics, especially on very many official vehicles. This study uses quantitative methods. The data collected is secondary data, with observation, interview and data validation techniques. through direct observation to see further problems in the field. based on the results of this study can conclude, with this data collection system the data processing process becomes easier, more accurate and saves time. This data collection application is java based, java is one of the many programming languages that can be run on various operating systems including telephones and computers. This system includes the identity of the owner, vehicle number, brand, etc. Another advantage is that it can print vehicle user reports with a time range in real time, so that the accuracy of the data can be guaranteed and minimize the occurrence of double data.

Keywords : *information system, real time, accuracy.*

PENDAHULUAN

Pusat Penelitian Dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang disingkat Puslitbang Polri adalah unsur pendukung di bidang penelitian pengkajian dan pengembangan pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri, Puslitbang Polri memiliki tugas pokok menyelenggarakan fungsi perencanaan dan penyusunan program penelitian, pengkajian, dan pengembangan, baik dibidang pembinaan maupun operasional kepolisian melalui kegiatan inovasi dan rekayasa, pengawasan uji terhadap materiil, fasilitas, maupun jasa yang digunakan oleh satuan kerja kepolisian lainnya, Pemenuhan kebutuhan kendaraan dinas Polri dengan sistem pembelian / belanja modal saat ini dapat diasumsikan boros serta kurang efektif dan efisien". karena harus mengalokasikan anggaran pemeliharaan dan perawatan baik kepada kendaraan dinas yang pengadaannya pada tahun-tahun sebelumnya maupun yang sesungguhnya menjadi dasar di dalam melaksanakan kajian efektivitas pengadaan kendaraan Dinas dimaksud. Hipotesa awal bahwa dari asas pemanfaatan dan penggunaan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) ada dua aspek yang besar dalam pengadaan barang pemerintah, yaitu:

1. Pengadaan dengan pola belanja modal;
2. Pengadaan dengan pola sewa / *outsourcing*.

Ada beberapa masalah dalam perancangan sistem informasi pada pengelolaan Ranmor dinas Puslitbang Polri, dalam Pengelolaannya sejalan dengan identifikasi yang ingin dicapai tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Informasi Pengguna yang memakai kendaraan dinas berjalan pada Puslitbang Polri, untuk merancang Sistem Informasi Pendataan di Puslitbang Polri perlu menganalisis dan pengujian program yang sudah dibuat. Aplikasi ini berbasis java, java merupakan salah satu dari sekian banyak bahasa pemrograman yang dapat dijalankan diberbagai sistem operasi termasuk telepon dan komputer.

"Jogiyanto H.M (2016) dalam jurnalnya menyatakan bahwa Perancangan Sistem adalah penggambaran, perancangan, pembuatan sketsa dari beberapa elemen yang terpisah dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi". Santi, I.H (2020) mengatakan mengidentifikasi masalah-masalah kebutuhan pemakai sistem (user). Misalnya, sebuah perusahaan membutuhkan sistem absensi karyawannya maka seorang analis sistem mendefinisikan sistem yang diinginkan oleh perusahaan tersebut" seiring berjalanya waktu kita sebagai user mengetahui implementasi apa saja yang kita ciptakan pada sistem pengelolaan data pengguna kendaraan Ranmor dinas pada Puslitbang Polri sehingga menjadi masukan untuk dapat dikembangkan lagi aplikasi tersebut menjadi sempurna.

METODE

Jenis metode yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif, data kuantitatif yang dikumpulkan merupakan data sekunder, yang diperoleh melalui dokumen yang ada hal ini karena ada data yang dijadikan landasan untuk menghasilkan informasi yang lebih terukur, jenis metode pengumpulan data yang penulis gunakan observasi (Pengamatan) Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. "Djahir dan Pratita. (2015) mengatakan Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung" . Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian khususnya di Puslitbang Polri, teknik observasi peneliti meliputi :

- a. memantau dan mengetahui bentuk bentuk permasalahan di lapangan;
- b. mengenal lebih jauh masalah pada objek peneliti;
- c. menjelaskan maksud dan tujuan peneliti;

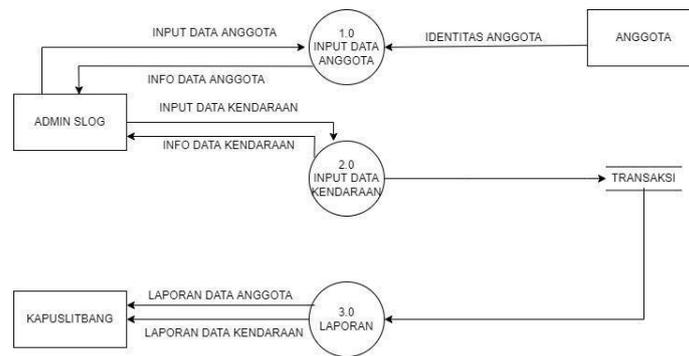
Metode yang kedua adalah metode wawancara, metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si peneliti dengan objek penelitian. Keterangan-keterangan yang hendak diperoleh melalui wawancara biasanya adalah keterangan dalam memperoleh dan memastikan fakta, memperkuat kepercayaan, memperkuat perasaan, mengenali standar kegiatan, dan untuk mengetahui alasan seseorang, dengan seperti itu peneliti dapat memahami maksud dan tujuan objek permasalahan antara lain menerangkan kegunaan serta tujuan dari penelitian ini, tahapan pertama peneliti memilih responden terpilih untuk diwawancarai dengan objek permasalahan yang dimaksud, khususnya personel yang menangani logistik Puslitbang Polri, peneliti bertanya apakah sifat wawancara yang dilakukan ini, rahasia atau tidak. metode yang terakhir pengabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya,

agar penelitian ini menjadi sempurna. Untuk keabsahan data penulis menggunakan Triangulasi yaitu mengadakan perbandingan, antara teori dan hasil di lapangan pada sumber data yang satu dengan yang lainnya.

Analisis Data : Analisis data yang digunakan dalam penelitian tentang perancangan R2 dan R4 pada Puslitbang Polri berbasis Java yaitu untuk data kuantitatif menggunakan teknik analisis deskriptif, sedangkan data kualitatif menggunakan teknik reduksi data, kategorisasi, dan display data.

HASIL

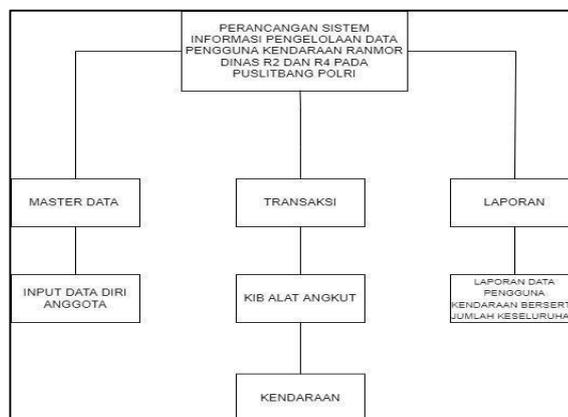
Data kendaraan yang diperoleh bersumber dari personel logistik Puslitbang Polri. dengan metode kuantitatif. Data kuantitatif yang dikumpulkan merupakan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen, instrumen dan variabel yang digunakan. Alur sistem pengelolaan data oleh admin :



Gambar 1. Alur Sistem Informasi Pengelolaan Data

- Admin Logistik menginput daftar nama anggota yang berhak menggunakan kendaraan dinas sesuai dengan yang diperuntukan
- Menginformasikan kepada anggota yang mendapatkan Ranmor dinas untuk segera menyerahkan Nota dinas Pinjam pakai kendaraan.
- Admin logistik menghitung jumlah keseluruhan penggunaan kendaraan dinas motor maupun mobil.
- Rangkaian data atau laporan menu tersebut kemudian diserahkan kepada Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan, (Kapuslitbang) Polri. Selaku unsur pimpinan tertinggi pada Puslitbang Polri yang berkedudukan di bawah Kapolri.

Dalam dekomposisi menggambarkan hirarki fungsi yang ada di suatu sistem yang dibahas. Sistem pendataan kendaraan dinas Puslitbang Polri hanya dapat diakses oleh admin logistik untuk melakukan penginputan data sesuai dengan data yang diberikan oleh personel. Berikut diagram dekomposisi :



Gambar 2. Dekomposisi Fungsi Sistem Berjalan

Dengan memanfaatkan sistem pendataan ini proses pengolahan data dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan dengan pengolahan data secara manual. Rancangan Masukan adalah suatu masukan yang berupa dokumen yang diolah dalam proses masukan hingga dapat menghasilkan suatu keluaran. Adapun proses masukan yang digunakan pada aplikasi sistem pendataan kendaraan dilihat sebagai berikut :

1. Analisa Masukan (*input*)

- Nama Masukan : Data anggota
- Fungsi : Untuk Mengetahui Data anggota/personel Puslitbang Polri
- Sumber : Anggota Polri dan PNS
- Media : Data
- Frekuensi : pendatan anggota yang ingin mengambil kendaraan dinas
- Keterangan : Berisi tentang data personel Puslitbang Polri

2. Analisis Proses

Proses pendataan warga Proses pendataan Personel, data Personel yang baru maupun lama diolah untuk disimpan sebagai data Personel yang tersedia

a. Proses Pendataan Pengguna kendaraan

Proses pendataan Kendaraan , dimana pendataan ini dilakukan sebagai proses input dan keluarnya kendaraan untuk memenuhi berbagai kegiatan yang dilakukan di lingkungan Puslitbang Polri

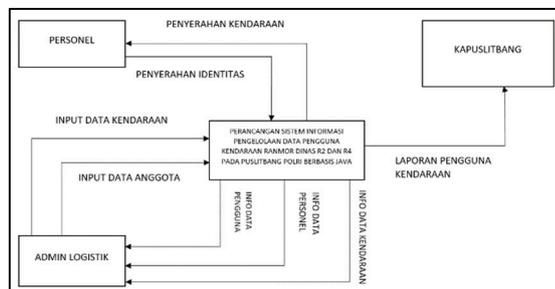
b. Pembuatan proses laporan

Proses pendataan, dimana pendataan ini dilakukan sebagai proses lanjutan untuk pembuatan laporan.

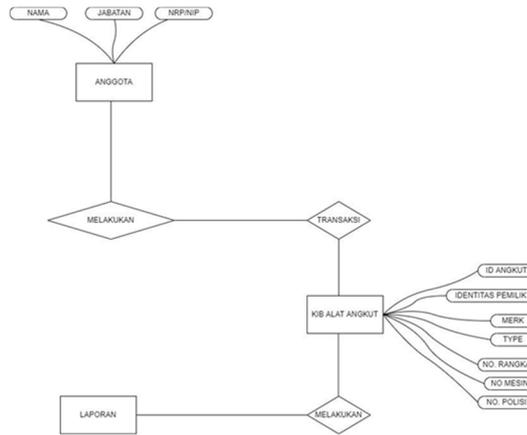
3. Analisis Keluaran (*output*)

- a. Nama Keluaran : Laporan Data Anggota
- Fungsi : Sebagai berkas *file* laporan data anggota
- Sumber : *File* anggota
- Media : Kertas
- Distribusi : Kepala pusat penelitian dan pengembangan
- Frekuensi : Setiap ada anggota baru
- b. Nama Keluaran : Laporan Data pengguna kendaraan
- Fungsi : Sebagai berkas *file* laporan Jumlah kendaraan
- Sumber : *File* pendataan
- Media : Kertas

Pengolahan data secara manual membutuhkan waktu untuk pencatatan ulang data-data pengguna dan kendaraan, sedangkan jika menggunakan sistem pendataan bisa dapat penghematan waktu. Berikut ini merupakan sistem berjalan pada pendataan kendaraan Puslitbang Polri yang digambarkan dalam bentuk diagram konteks dan ERD :



Gambar 3. Diagram Konteks



Gambar 4. ERD

Implementasi sistem

Untuk menjalankan sistem aplikasi pendataan kendaraan dibutuhkan satu atau lebih admin yang berhak mendapatkan akses untuk *login*, ketika berhasil masuk *login* maka aplikasi akan mengarahkan ke menu utama, pada tampilan *login* :



Gambar 5. Tampilan login

Tampilan menu *login* ini muncul di awal saat pengoperasian program aplikasi untuk diisi oleh Admin Logistik. Admin memasukkan *username* dan *password* yang sesuai dengan hak akses supaya bisa mengoperasikan sistem. Jika *username* dan *password* sesuai, maka akan masuk ketampilan menu utama.



Gambar 6. Tampilan Menu

Tampilan menu utama ini terdapat beberapa icon menu yang akan menampilkan *form-form* masukan dan keluaran sebagai berikut:

- data anggota , akan menampilkan form data anggota.
- menu transaksi akan menampilkan form data kendaraan.
- menu laporan, akan menampilkan form laporan.
- menu keluar untuk meninggalkan halaman utama dan kembali ke halaman login.

Gambar 7. Tampilan Form Data Anggota

Pada tampilan form Data anggota ini, Admin logistik dapat menginput data personel. Terdapat tombol-tombol seperti *save*, keluar.

ID Ang...	Identita...	Merk	Type	No Ra...	No Me...	No Poli...
2	muha...	honda	Porsche	28672...	32842...	12345
4	Emia a...	Honda	Crv	64387...	46234...	1235-17

Gambar 8. Tampilan Form Data Kendaraan

Pada tampilan form data kendaraan ini, Admin dapat menginput data kendaraan dari mulai ID angkut, identitas pemilik, merk, type, no rangka, no mesin dan no polisi . Terdapat tombol-tombol seperti *save*, *update*, hapus, dan keluar.

ID Angkut	Pemilik	Merk	Type	No Rangka	No Mesin	No Polisi
2	muhammad	honda	Porsche	28672174244	32842683328	12345
4	Emia amalia,S	Honda	Crv	64367432364	46234874735	1235-17
5	robby	nissan	march	4764663447	54897583485	1234-54
6	nur ali	vw	iguon	5689548644	547845854	1324-89
7	febby	yamaha	satria fu	487546343	45543778347	1298-50

Gambar 9. Tampilan Laporan Kendaraan

Tampilan laporan data kendaraan bertujuan untuk mengecek detail data pengguna kendaraan dinas di lingkungan Puslitbang Polri. dan pencetakan laporan dapat dilakukan kapan saja tergantung permintaan Kasatker.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dengan memanfaatkan sistem pendataan ini proses pengolahan data dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan dengan pengolahan data secara manual. Dapat mencetak laporan data kendaraan sesuai dengan rentang waktu yang ditentukan sehingga mempermudah admin logistik untuk mencetak laporan sesuai dengan kebutuhan. Aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh personel Puslitbang Polri, adapun operatornya akan menggunakan berdasarkan tutorial dan pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan hasil kinerja yang maksimal dan efektif, data kendaraan dan laporan yang akan diserahkan ke pimpinan tertinggi yaitu Kapuslitbang Polri sehingga keakuratan data bisa terjamin dan bisa meminimalisir terjadinya data ganda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D., dan Erliana, C. I. (2016). Sistem Informasi Pendataan Kendaraan Hilang Berbasis Web pada Polres Binjai. Binjai: Prosiding Snikom.
- Abdurrahmat. (2018). Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektifitas. Online <http://literaturbook.blogspot.co.id>. Diakses 30 Mei 2022. Online.
- Darmawan, D., dan Fauzi, K. N. 2013. Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya Offset.
- Datau, I. (2016). Analisis Pengadaan Kendaraan Dinas Operasional Pemerintah Daerah melalui Sistem Pembelian dan Sewa (Studi Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Boalemo) (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada). Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Djahir dan Pratita. (2015).observasi penelitian. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Hartono, M Jogiyanto (2018). *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data.*, Jogiyanto H.M. 2016. Pengenalan Komputer. Yogyakarta: Andi Offset.
- Santi, I. H. (2020). *Analisa perancangan sistem*. Penerbit NEM.
- Siswaya, W. (2017). Efektivitas Pengadaan Kendaraan Dinas Polri Jurnal Litbang Vol.3 Diunduh 12 juli 2022. Online.
- Shafâ, A., Retnoningsih, D., dan Khusnuliawati, H. (2020). Sistem Pengelolaan Kendaraan Dinas di Pemerintah Kota Salatiga. Jurnal Gaung Informatika. Semarang: CV. Media Karya.
- Soco Adi Wibowo,Euis Soliha dan Fania Mutiara Savitri. (2022). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Persepsi Keadilan Dan Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Satuan Kerja Biro Logistik Polda Jateng, *Jurnal litbang*, vol.25 no 03.
- Santi, IH (2020). Analisa perancangan sistem.,

Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2022

Azis Saputra¹, Dadang Sutrasno², Widi Setiawan³

^{1,2,3} Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

Bid.opsnal2011@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di kepolisian menjadi sorotan dari berbagai pihak. Survei penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri telah banyak dilakukan oleh Lembaga. Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri tahun 2022 bertujuan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri dibidang fungsi operasional kepolisian, yakni Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim, dan Sabhara dengan menggunakan metode gabungan kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif yang digunakan adalah survei dengan responden sebanyak 50.435 tersebar di 34 Polda dengan margin *error* 5%. Metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* dan wawancara. Nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat Polri (IKM) tahun 2022 sebesar 85,56 dengan kategori *Sangat Baik*. Nilai Fungsi Binmas 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23. Hasil regresi data kuesioner menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional dikategorikan menjadi layanan unggulan, perlu peningkatan, dan perlu pembenahan. Persepsi dan ekspektasi masyarakat begitu beragam diantaranya: pola pendekatan Bhabinkamtibmas berbasis keagamaan dan kultural, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan kemampuan penyidikan kejahatan siber dan patroli di tempat-tempat rawan. Perspektif internal kepolisian telah melakukan terobosan dan inovasi layanan, seperti optimalisasi keberadaan polisi dilingkungan tempat tinggal, penerapan teknologi dibidang layanan operasional, dan pembentukan tim khusus untuk penanggulangan kejahatan. Kendala personel Polri didalam memberikan layanan, seperti terbatasnya jumlah personel, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi yang tidak merata diwilayah, minimnya budaya tertib berlalu lintas masyarakat, serta terbatasnya kualitas SDM penyidik. Rekomendasi yang dapat diberikan, yaitu melakukan langkah-langkah untuk mempertahankan layanan unggulan, meningkatkan layanan yang perlu ditingkatkan, dan revitalisasi layanan yang perlu pembenahan.

Kata kunci: Indeks Kepercayaan Masyarakat, kinerja Polri, fungsi operasional kepolisian.

ABSTRACT

The quality of public services in the Police is under the spotlight of various parties. Community Assessment Surveys on Polri's performance have been carried out by many institutions. Research on the level of public trust in Polri's performance in 2022 aims to measure the level of public trust in Polri's performance in the field of police operational functions, namely Binmas, Intelligence, Traffic, Reskrim, and Sabhara using a combined quantitative and qualitative method. The quantitative method used was a survey with 50,435 respondents spread across 34 Polda with a 5% margin of error. The qualitative method used is Focus Group Discussion and interviews. The National Police Public Trust Index (IKM) score for 2022 is 85.56 in the Very Good category. Binmas Function Value 83.33; Intelkam function 87.14; Then function 85.34; Crime function 85.76; and Sabhara function 86.23. The results of the questionnaire data regression show that the factors that influence the IKM Polri in each operational function are categorized as superior services, need improvement, and need improvement. Community perceptions and expectations vary, including: religious and cultural-based Bhabinkamtibmas approach patterns, improving service facilities and infrastructure, increasing cybercrime investigation capabilities and patrolling vulnerable places. The internal perspective of the police has made breakthroughs and service innovations, such as optimizing the presence of the police in the residential environment, applying technology in the field of operational services, and forming a special team for crime prevention. Constraints on Polri personnel in providing services, such as the limited number of personnel, limited technological facilities and infrastructure that are not evenly distributed in the region, the lack of an orderly

culture of community traffic, and the limited quality of investigator human resources. Recommendations that can be given are taking steps to maintain superior services, improving services that need to be improved, and revitalizing services that need improvement.

Keyword: *Public Trust Index, Regression, Service, and Performance.*

PENDAHULUAN

Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri menjadi salah satu instrumen penting dalam mengukur kualitas layanan kepolisian. Personel Polri yang profesional dalam memberikan pelayanan kepolisian merupakan fondasi untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Penelitian ini menjadi penting karena menjadi basis pimpinan Polri mengambil kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan kepolisian sehingga kepercayaan masyarakat dengan sendirinya meningkat.

Penelitian tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri yang dilakukan setiap tahun secara berkesinambungan oleh Puslitbang Polri, mulai dari periode Renstra Tahun 2015-2019, dan dilanjutkan pada periode Renstra Tahun 2020-2024. Penelitian ini difokuskan pada aspek pelayanan pada lima fungsi operasional kepolisian, yaitu (1) Binmas; (2) Intelkam; (3) Lantas; (4) Reskrim; (5) Sabhara, yang menitikberatkan pada lima indikator, yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Daya tanggap (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); (5) Kesesuaian (*conformance*), yang dijabarkan pada pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

Kepercayaan (*trust*) merupakan fondasi dari suatu hubungan. Kepercayaan sebagai harapan yang muncul dalam sebuah komunitas yang berperilaku normal, jujur dan kooperatif, berdasarkan norma-norma yang dimiliki bersama, demi kepentingan anggota yang lain dari komunitas itu (*trust is the expectation that arises within a community of regular, honest, and cooperative behaviour, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community*) (Fukuyama, 1995: 26).

Berdasarkan tingkat kepercayaan dalam masyarakat, Fukuyama (1995) membagi masyarakat menjadi dua kelompok: *low-trust society* dan *high-trust society*. Masyarakat *low-trust* cenderung lebih lamban dalam melakukan pembangunan ekonomi, sosial dan politik. Sebaliknya, masyarakat yang *high-trust* pembangunan ekonomi, sosial, politik dan budaya cenderung lebih cepat karena memiliki kepercayaan satu sama lain hingga bisa melakukan kerja sama tanpa harus melalui prosedur yang berbelit, rumit, dan mahal.

Kepercayaan itu tidak datang dengan tiba-tiba, melainkan dibangun bersama oleh tiap unsur dalam suatu komunitas. Kepercayaan harus dibangun oleh semua pihak pada setiap institusi kehidupan, mulai dari institusi keluarga, institusi pendidikan, institusi masyarakat, dan institusi pemerintah. Hanya melalui visi dan komitmen bersamalah kepercayaan bisa dibangun dan dijaga dengan baik. Pada dasarnya upaya membangun kepercayaan antara masyarakat dan Polri dapat dimulai dengan membangun sistem dengan mengedepankan 4 (empat) prinsip, yaitu: kompetensi, keterbukaan, reliabilitas, dan keadilan. Keempat prinsip tersebut merupakan inti yang mendasari hubungan kepercayaan (Reynolds, 1997: 25-29).

Definisi kinerja (*performance*) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Studi mengenai kinerja yang umumnya banyak dilakukan dalam ranah bidang ilmu manajemen dan ilmu psikologi, lebih berfokus terhadap aspek performa kerja (*job performance*). Studi mengenai *job performance* mulai dilakukan sejak tahun 1939 oleh Roethlisberger & Dickson. Di dalam penelitian tersebut, Roethlisberger & Dickson (1939) menyatakan bahwa *job performance* adalah wujud kinerja organisasi, mereka mengibaratkan organisasi ini sebagai sebuah mesin yang dibutuhkan untuk menghasilkan *output* seefisien mungkin, dimana komponen terpenting dalam 'mesin' tersebut adalah manusia itu sendiri.

Dalam model teoritis *job performance* yang didesain oleh Wang & Yang (2017) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja ada tiga yang utama, yaitu kapabilitas kerja (*work capability*), niat atau maksud, tujuan bekerja (*work intention*) dan lingkungan kerja (*work environment*). Wang & Yang (2017) mendefinisikan *work capability* sebagai kemampuan seorang pegawai untuk menunjukkan skill kerjanya, dimana kapabilitas ini berkaitan erat dengan aspek psikologi dan kognitif individu tersebut. Faktor kapabilitas kerja ini antara lain dapat ditunjukkan melalui tingkat pendidikan, pengalaman kerja, usia, dan kesehatan kerja. Pada model di atas, kapabilitas kerja memiliki hubungan langsung kepada *work intention* dan *job performance*.

Performa kerja dari sektor pelayanan publik, dalam hal ini adalah Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Polri. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Kualitas layanan memiliki hubungan timbal balik (kausalitas) dengan kepuasan pelanggan. Artinya, perbaikan positif terhadap kualitas layanan akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa, sebaliknya penurunan kualitas layanan akan turut menurunkan kepuasan pengguna jasa. Di sisi lain, meningkatnya kepuasan pelanggan akan turut mempengaruhi dan memotivasi penyedia layanan untuk semakin berinovasi guna menjaga tingkat kepuasan dari kualitas layanan yang telah diberikan.

Secara umum yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri di bidang fungsi operasional kepolisian (Binmas, Intelkam, Lantas, Reskrim dan Sabhara) pada 34 Polda. Tujuan penelitian ini adalah 1) menganalisis penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; 2) menganalisis faktor yang mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri per fungsi kepolisian; 3) menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima fungsi kepolisian; 4) menganalisis perspektif personel Polri dalam mewujudkan layanan prima kepolisian.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan antara kuantitatif dan kualitatif atau sering disebut sebagai *mix methods*. Metode kuantitatif yang akan dipakai adalah survei, sedangkan metode kualitatif yang digunakan adalah *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Penentuan sampel di dalam kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive random sampling*.

Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 orang untuk tiap 5 bidang fungsi operasional penelitian sehingga terdapat sebanyak 150 sampel kuesioner yang disebar pada setiap titik lokasi penelitian. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di 34 Polda di seluruh Indonesia dengan target terdapat sebanyak lima. Polres yang menjadi titik lokasi penelitian pada masing-masing Polda.

Responden survei dalam penyebaran kuesioner adalah masyarakat umum secara luas yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian di lima bidang fungsi utama Polri (Lalu Lintas, Reskrim, Intelkam, Sabhara dan Binmas) di 34 Polda yang menjadi lokasi penelitian. Sementara itu, informan FGD dan wawancara mendalam adalah masyarakat dan personel Polri. Kriteria masyarakat yang dipilih sebagai informan penelitian adalah warga masyarakat yang tidak hanya mengetahui dan mengalami, tetapi juga sebagai *stakeholders* dari layanan kepolisian.

Teknik pengumpulan data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Desain butir pertanyaan yang disampaikan di dalam kuesioner ini diturunkan dari lima prinsip untuk mengevaluasi kualitas layanan jasa menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988), yakni: 1) Bukti langsung (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); dan 5) Kesesuaian (*conformance*).

Pada saat pelaksanaan kegiatan penelitian lapangan, tim peneliti juga melakukan observasi untuk melihat secara langsung sarana prasarana layanan kepolisian di lokasi penelitian. Selain itu, tim peneliti juga melakukan pengumpulan data sekunder berupa dokumen antara lain terkait aturan, SOP, TR, tentang operasionalisasi layanan kepolisian yang diperlukan untuk semakin melengkapi dan mendukung data primer yang telah diperoleh dari kegiatan survei, FGD, dan wawancara.

Jawaban yang diperoleh dari seluruh responden penelitian atas kuesioner yang telah disebarkan dikumpulkan untuk diberi pengkodean (*coding*). Bentuk teknik *coding* yang dilakukan adalah berupa pemberian nilai atau *scoring* terhadap tiap butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner.

Nilai IKM Polri dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang (*weighted indexes*) masing-masing unsur dimensi kualitas layanan dari tiap bidang fungsi utama kepolisian. Dalam penghitungan IKM Polri, setiap unsur kualitas pelayanan memiliki bobot penimbang yang sama, dapat diperoleh hasilnya dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Banyaknya pernyataan di kuesioner}} \\ &= \frac{1}{\text{Banyaknya pernyataan di kuesioner}} \end{aligned}$$

Nilai dasar diperoleh dari nilai minimum untuk menetapkan kriteria jenjang dari hasil perhitungan *scoring* jawaban kuesioner setelah sebelumnya telah dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Rentang nilai IKM Polri akan berkisar antara interval 25 - 100. Dimana nilai skor terendah adalah 25 dan nilai skor tertinggi adalah 100. Dengan demikian, nilai dasar atau nilai minimum yang akan digunakan dalam perhitungan IKM-Trust Polri adalah 25.

$$\text{IKM Polri} = (\text{Jumlah skor jawaban tiap kuesioner} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \times \text{Nilai dasar})$$

atau,

$$\text{IKM Polri} = (\text{Jumlah skor jawaban tiap kuesioner} \times \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \times 25)$$

Selanjutnya, dilakukan klasifikasi untuk tiap nilai IKM Polri yang diperoleh dengan cara sebagai berikut,

- a. Menetapkan panjang interval kelas :

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas} &= \frac{\text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum (dasar)}}{\text{Banyaknya pilihan jawaban (skala Likert) yang digunakan}} \\ &= \frac{100 - 25}{4} \\ &= \frac{75}{4} \\ &= 18,75 \end{aligned}$$

- b. Menentukan jarak interval per kategori penilaian

Tabel 1. Interval Kategori Tingkat Kepercayaan Masyarakat

No.	Interval	Kategori
1	25,00 – 43,75	Rendah
2	43,76 – 62,50	Cukup
3	62,51 – 81,25	Baik
4	81,26 - 100	Sangat Baik

- c. Menghitung nilai IKM Polri per Polres per fungsi (Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, Reserse, dan Sabhara)

$$\text{IKM Polri fungsi Polres} = \frac{\text{Total skor IKM fungsi di Polres}}{\text{banyaknya responden kuesioner fungsi di Polres}}$$

- d. Menghitung nilai IKM Polri per Polda per fungsi (Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, Reserse, dan Sabhara)

$$\text{IKM Polri fungsi Polda} = \frac{\text{Total skor IKM fungsi di seluruh Polres (sampel)}}{\text{banyaknya Polres yang diteliti (sampel)}}$$

- e. Menghitung nilai IKM Polri per Polda:

$$\text{IKM Polda} = \frac{(\text{IKM Binmas Polda} + \text{IKM Intel Polda} + \text{IKM Lalu Lintas Polda} + \text{IKM Reserse Polda} + \text{IKM Sabhara Polda})}{5}$$

HASIL

Nilai Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri pada tahun 2022 sebesar 85,56. Berdasarkan skor tersebut, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja layanan kepolisian di Indonesia dapat dikategorikan sebagai *Sangat Baik*. Selanjutnya, skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional yaitu: fungsi Binmas 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23.

Tabel 2. Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) terhadap Kinerja Layanan pada Lima Fungsi Operasional Polri Tahun 2022

No	POLDA	Bidang Operasional Polri					Nilai rata-rata IKM	Kategori Penilaian Tk. Kepercayaan Masyarakat
		Lantas	Intelkam	Binmas	Sabhara	Reskrim		
1	Babel	84.47	89.20	83.57	88.00	89.57	86.96	Sangat Baik

2	Kalsel	85.49	91.15	84.23	86.40	87.36	86.92	Sangat Baik
3	Kalbar	86.75	85.43	87.55	86.72	85.37	86.37	Sangat Baik
4	Maluku Utara	81.76	86.13	83.46	89.49	90.00	86.17	Sangat Baik
5	Sulbar	84.31	93.67	80.75	87.72	82.54	85.80	Sangat Baik
6	Sulteng	82.74	87.56	84.87	86.83	85.80	85.56	Sangat Baik
7	Sumut	87.34	84.82	84.16	83.88	84.30	84.90	Sangat Baik
8	Pmj	83.20	86.01	82.66	85.20	82.40	83.90	Sangat Baik
9	Lampung	82.42	82.29	82.80	85.24	85.08	83.57	Sangat Baik
10	Papua	81.98	85.09	81.84	82.26	84.86	83.21	Sangat Baik
11	Jabar	83.53	83.75	80.95	86.06	80.30	82.92	Sangat Baik
12	Maluku	82.55	82.51	83.01	84.59	79.07	82.35	Sangat Baik
13	Riau	85.51	90.24	84.94	88.93	90.27	87.98	Sangat Baik
14	Ntb	83.84	86.63	81.97	86.23	87.91	85.32	Sangat Baik
15	Sultra	85.22	84.70	85.38	81.34	86.75	84.68	Sangat Baik
16	Ntt	83.31	85.34	86.49	84.71	81.80	84.33	Sangat Baik
17	Kaltara	80.98	88.96	76.55	86.19	85.94	83.72	Sangat Baik
18	Kepri	83.37	86.26	83.09	80.40	83.98	83.42	Sangat Baik
19	Kalteng	94.11	91.09	87.02	86.18	87.83	89.24	Sangat Baik
20	Jateng	86.73	90.26	84.97	88.01	89.36	87.86	Sangat Baik
21	Bengkulu	88.27	88.25	81.16	86.69	88.92	86.66	Sangat Baik
22	Sulut	88.63	90.18	82.75	85.06	85.77	86.48	Sangat Baik
23	Kalimantan Timur	85.47	86.71	82.72	85.93	84.17	85.00	Sangat Baik
24	Bali	84.70	85.55	83.25	87.44	82.99	84.79	Sangat Baik
25	Papua Barat	80.97	86.52	84.23	82.69	86.60	84.20	Sangat Baik
26	Sumbar	85.75	92.16	85.57	88.33	87.29	87.82	Sangat Baik
27	Banten	88.02	86.57	82.77	89.54	89.42	87.26	Sangat Baik
28	Jambi	83.92	88.05	87.09	87.70	89.07	87.17	Sangat Baik
29	Sulsel	85.31	91.84	80.18	84.64	85.46	85.49	Sangat Baik
30	Aceh	89.69	85.32	84.47	94.46	90.70	88.93	Sangat Baik
31	Jatim	93.87	91.55	89.16	91.95	90.02	91.31	Sangat Baik
32	Sumsel	91.89	93.77	87.00	89.98	88.29	90.19	Sangat Baik
33	Gorontalo	81.85	87.28	82.76	89.63	87.05	85.72	Sangat Baik
34	Diy	91.48	89.84	85.31	87.98	87.14	88.35	Sangat Baik
	Skor Akhir	85,34	87,14	83,33	86,23	85,76	85,56	Sangat Baik

Hasil pengisian kuesioner IKM Polri yang telah terkumpul dilakukan uji regresi dengan pendekatan OLS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada masing-masing fungsi operasional Polri yang dianalisis. Berdasarkan kategori layanan hasil uji regresi, maka masing-masing fungsi operasional direkomendasikan untuk :

- a. melakukan langkah-langkah dalam mempertahankan layanan kategori unggulan.
- b. melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan kategori yang perlu peningkatan.
- c. melakukan langkah-langkah untuk revitalisasi layanan kategori yang perlu pembenahan.

Secara rinci rekomendasi masing-masing fungsi operasional sebagai berikut :

Fungsi Binmas (Pembina Masyarakat):

- a. sebagai layanan **Unggulan** dan **Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) pembinaan kepada pelajar tentang keamanan dan ketertiban di masyarakat;
 - 2) bantuan pelayanan kepolisian secara gratis;
 - 3) membantu pelaksanaan vaksinasi Covid-19;
 - 4) dikenal keberadaannya di dalam masyarakat;

- 5) pelaksanaan bakti sosial bermanfaat bagi masyarakat;
 - 6) keterlibatan dalam kegiatan sosial keagamaan, bantuan penanganan bencana alam, dan;
 - 7) kunjungan kepada warga masyarakat.
- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) kegiatan kunjungan/sambang masih belum memberikan manfaat;
 - 2) kurang memberikan penyuluhan tentang kamtibmas;
 - 3) kurang didukung sarana dan peralatan yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan;
 - 4) sikap personel yang masih kurang komunikatif dan santun;
 - 5) kurangnya pembinaan terhadap ormas dan FKPM maupun Pokdar Kamtibmas;
 - 6) kurang pembinaan terhadap Satkamling;
 - 7) kurang cepat tanggap menindaklanjuti informasi masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan kepolisian dan kurang aktif dalam menyelesaikan perselisihan antar warga;
 - 8) kurang menghimbau masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan maupun kesulitan untuk menghimbau masyarakat untuk mengikuti vaksinasi Covid-19.

Fungsi Intelkam (Intelijen Keamanan):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) kemudahan dalam pelayanan pengurusan SKCK;
 - 2) polisi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah saat memberikan pelayanan SKCK;
 - 3) pemetaan kelompok radikalisme dan jaringan terorisme secara optimal;
 - 4) penggalangan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama dalam pencegahan terjadinya kriminalitas atau gangguan kamtibmas, penggalangan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama, guna menyukseskan program vaksinasi COVID-19;
 - 5) peningkatan fasilitas ruang pelayanan SKCK dan izin keramaian.
- b. Sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) system pendaftaran SKCK *online*;
 - 2) pelayanan pengurusan SKCK selesai dalam 1 (satu) hari kerja apabila persyaratan administrasi lengkap;
 - 3) informasi tentang persyaratan mengurus SKCK secara lisan maupun melalui media lain (*banner*, spanduk, media sosial);
 - 4) pembebanan biaya tambahan (pungli) di luar tarif yang ditentukan (Rp. 30.000) pada saat pengurusan SKCK;
 - 5) kemudahan dalam pelayanan izin keramaian (contoh: konser musik, pertandingan olahraga, bazaar, pawai, dsb);
 - 6) biaya dalam pelayanan izin keramaian (contoh: konser musik, pertandingan olahraga, bazaar, pawai, dsb);
 - 7) pemetaan potensi kerawanan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) secara optimal untuk menurunkan kriminalitas/kejahatan yang terjadi di masyarakat;
 - 8) pembinaan terhadap organisasi masyarakat yang sering melakukan aksi kekerasan dan premanisme;
 - 9) penerapan protokol kesehatan (Peduli Lindungi, pengukuran suhu tubuh, penyediaan *hand sanitizer*, dll) pada pelayanan SKCK dan perizinan.

Fungsi Lantas (Lalu Lintas):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) Polisi Lalu Lintas sering melakukan sosialisasi/edukasi/penyuluhan tentang tertib berlalu-lintas kepada masyarakat;
 - 2) Polisi Lalu Lintas tidak mempersulit masyarakat yang mengurus STNK dan BPKB, fasilitas ruang pelayanan STNK sudah nyaman dan memadai;
 - 3) Polisi Lalu Lintas cepat merespon pengaduan/keluhan masyarakat di bidang pelayanan SIM dan SAMSAT baik melalui kotak saran maupun media sosial;
 - 4) polisi Lalu-Lintas tidak mencari-cari kesalahan pengguna jalan untuk ditilang.

- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) mobil pelayanan SIM keliling belum mempermudah masyarakat dalam perpanjangan SIM. Pelayanan di Satuan Penerbit Administrasi (SATPAS) SIM dilakukan kurang cepat;
 - 2) fasilitas ruang pelayanan SATPAS SIM belum nyaman dan memadai, masyarakat sulit mengurus sendiri dalam pembuatan SIM di SATPAS (unit layanan SIM);
 - 3) polisi Lalu-Lintas mewajibkan pemohon SIM baru untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik Polres;
 - 4) polisi Lalu-Lintas tidak selalu mewajibkan pemohon SIM baru untuk melampirkan hasil tes psikologi;
 - 5) gerai SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) STNK di pusat keramaian/perbelanjaan/tempat tertentu belum mempermudah masyarakat dalam pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor;
 - 6) pelayanan STNK di SAMSAT dilaksanakan kurang cepat/tepat waktu;
 - 7) masyarakat kesulitan mengurus sendiri dalam pembuatan STNK dan BPKB;
 - 8) pelayanan BPKB (Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor) di Unit Lalu-Lintas kurang cepat/tepat waktu;
 - 9) masyarakat tidak mudah menghubungi polisi Lalu-Lintas ketika menghadapi masalah lalu-lintas di jalan (kemacetan, kecelakaan lalu-lintas, lampu pengatur lalu-lintas tidak berfungsi, dll)
 - 10)polisi Lalu-Lintas tidak selalu membawa kelengkapan lembar tilang ketika menangani pelanggaran lalu-lintas;
 - 11)polisi Lalu-Lintas kurang bersikap santun dalam melakukan penindakan terhadap pelanggar lalu-lintas;
 - 12)polisi Lalu-Lintas masih melakukan pungli (pungutan liar) dalam penindakan pelanggaran lalu-lintas;
 - 13)polisi Lalu-Lintas kurang cepat mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara) kecelakaan lalu-lintas dan penyidik polisi lalu-lintas masih memperlambat proses penyidikan kecelakaan lalu-lintas.

Fungsi Reskrim (Reserse Kriminal):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) penyidik selalu tepat waktu dalam memenuhi jadwal pemeriksaan;
 - 2) penyidik sudah terampil menggunakan teknologi informasi dan komunikasi terkini dalam pengungkapan perkara;
 - 3) polisi dengan cepat mendatangi TKP;
 - 4) penyidik selalu tepat dalam penerapan pasal;
 - 5) penyidik tidak pernah salah dalam penangkapan tersangka serta polisi dalam pemeriksaan sudah menerapkan standar proses.
- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
- 1) polisi kurang cepat menangani dan mengolah Tempat Kejadian Perkara (TKP);
 - 2) penyidik memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) kurang sesuai dengan ketentuan (terlambat);
 - 3) penyidik memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) kurang sesuai dengan ketentuan;
 - 4) terlambat dalam penanganan perkara pidana;
 - 5) penyidik masih tebang pilih;
 - 6) penegakan hukum dilakukan masih diskriminatif (Suku, Agama, Ras dan SARA);
 - 7) penyidik pernah salah dalam penyitaan barang bukti;
 - 8) penyidik kurang cepat dalam penanganan dan pengungkapan perkara;
 - 9) penyidik kurang mampu memberikan penjelasan tentang kasus/perkara yang ditangani dalam proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP);
 - 10)penyidik bersikap tidak netral (memihak) pada saat pemeriksaan;
 - 11)pemeriksaan terhadap tersangka masih menggunakan kekerasan.

Fungsi Sabhara (Samapta Bhayangkara):

- a. sebagai layanan **Unggulan dan Peningkatan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) polisi Sabhara melaksanakan patroli menggunakan sarana dan peralatan yang memadai (kendaraan bermotor dinas patroli, alat komunikasi (HT, senjata dll);
 - 2) mobil patroli yang bagus terlihat oleh masyarakat ini dianggap sebagai sarana dan modernisasi kelengkapan polisi Sabhara;
 - 3) polisi Sabhara tidak melakukan tindak kekerasan dalam pengamanan unjuk rasa;
 - 4) pendekatan persuasif dilakukan polisi dalam mengatasi para pengunjuk rasa;
 - 5) polisi Sabhara selalu hadir dalam pengamanan kegiatan masyarakat (pesta adat, olahraga, kegiatan keagamaan, pawai, konser musik dll);
 - 6) polisi Sabhara terkadang melaksanakan patroli iring-iringan mobil pengantin maupun juga mobil jenazah yang tentunya akan menarik perhatian publik;
 - 7) polisi Sabhara tidak melakukan pungutan liar (pungli) dalam melaksanakan tugas patroli, dengan bintal berupa siraman rohani di Polres dan juga rasa tanggung jawab yang besar dalam pelaksanaan tugas, maka polisi Sabhara tidak menerima imbalan.
- b. sebagai layanan yang perlu **Pembenahan** terhadap tingkat kepercayaan masyarakat sebagai berikut:
 - 1) polisi Sabhara kurang melaksanakan patroli di tempat rawan pelanggaran/kejahatan;
 - 2) polisi Sabhara kurang melaksanakan tugas patroli secara rutin ke lingkungan pemukiman masyarakat, pusat keramaian, dll;
 - 3) masyarakat belum merasa aman dan nyaman dengan kehadiran polisi Sabhara;
 - 4) polisi Sabhara tidak selalu menyampaikan pesan-pesan Kamtibmas kepada masyarakat saat melaksanakan patroli;
 - 5) polisi Sabhara kurang cepat melakukan Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara (TPTKP);
 - 6) polisi Sabhara kurang cepat dan sigap dalam memberikan pertolongan dan bantuan kepada masyarakat korban bencana alam dan/atau bencana sosial (konflik sosial, kebakaran, kerusuhan, dll);
 - 7) polisi Sabhara kurang mampu mengendalikan massa unjuk rasa sehingga tidak anarkis (menimbulkan kerusuhan);
 - 8) polisi Sabhara kurang melakukan penindakan/penertiban terhadap penyakit masyarakat seperti perjudian, miras, lokalisasi, tawuran, balapan liar, premanisme, dll secara tegas tanpa melanggar HAM;
 - 9) polisi Sabhara kurang melakukan pengamanan kegiatan vaksinasi covid-19 sehingga proses vaksinasi di wilayah tidak selalu dapat berlangsung dengan lancar;
 - 10) polisi Sabhara kurang melakukan himbauan untuk mencegah terjadinya kerumunan massa (kegiatan sosial, kegiatan keagamaan, dalam masa pandemi Covid-19 (PPKM) secara simpatik dan tanpa kekerasan.

SIMPULAN

Hasil penelitian di 185 Polres di 34 Polda dapat disimpulkan sebagai berikut:

- A. Nilai **Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri** pada tahun 2022 sebesar **85,56**. Berdasarkan skor tersebut, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja layanan kepolisian di Indonesia dapat dikategorikan sebagai *Sangat Baik*. Selanjutnya, skor IKM Polri pada masing-masing fungsi operasional yaitu: fungsi Binmas 83,33; fungsi Intelkam 87,14; fungsi Lantas 85,34; fungsi Reskrim 85,76; dan fungsi Sabhara 86,23.
- B. Persepsi dan ekspektasi masyarakat di 34 Polda sangat beragam terhadap penilaian terhadap kinerja Polri. Namun ada benang merah yang bisa ditarik dari perspektif dan ekspektasi masyarakat tersebut dari masing-masing fungsi, yaitu:
 - 1) Fungsi Binmas: Kegiatan pembinaan kepada pelajar di sekolah tentang keamanan dan ketertiban masyarakat yang dilakukan oleh anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas melalui penyuluhan, pembina upacara, serta Saka Pramuka Bhayangkara menjadi faktor yang berpengaruh besar dalam membentuk tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja fungsi Binmas Polri. Pengalaman masyarakat dalam menerima setiap bantuan dan pelayanan kepolisian yang diberikan oleh Bhabinkamtibmas adalah gratis, tanpa sepeser rupiah pun. Adapun jika ada pengeluaran yang diberikan oleh masyarakat kepada Bhabinkamtibmas

lebih pada ‘tanda terima kasih’ terhadap kepuasan kinerja yang diberikan, inisiasi dari masyarakat itu sendiri dan bukan merupakan pungli. Anggota Binmas dan Bhabinkamtibmas membantu masyarakat secara langsung dalam pelaksanaan vaksinasi Covid-19. Terdapat beberapa bentuk kegiatan yang dapat lebih dioptimalkan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja fungsi Binmas Polri, seperti: semakin dikenalnya keberadaan Bhabinkamtibmas oleh masyarakat, dampak pelaksanaan kegiatan bakti sosial, keaktifan dalam kegiatan sosial di masyarakat, dan kunjungan kepada warga. kegiatan kunjungan kepada warga masyarakat yang dilakukan oleh anggota Bhabinkamtibmas dinilai kurang memberikan manfaat bagi masyarakat (Polres Karawang dan Polres Manokwari).

- 2) Fungsi Intel: Menurut prespektif masyarakat Indonesia, pelayanan SKCK dinilai mudah dan sudah baik. Hal tersebut ditunjang dengan informasi yang jelas terkait persyaratan, kecepatan pelayanan dan inovasi pendukung lainnya. Salah satu inovasi yang terbukti berhasil yaitu SKCK *online*. Indikator yang perlu ditingkatkan adalah peran Intelkam dalam menyukseskan penanggulangan COVID-19. Seperti salah satu contohnya di Polres Jepara mampu menggalang tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama, dalam menyukseskan program vaksin COVID-19. Layanan SKCK secara *online* masih belum berjalan atau menghadapi hambatan karena keterbatasan atau gangguan jaringan internet seperti yang terjadi Polres Merangin, Polres Sarolangun, Polres Pati, dan Polres Bintan. Kondisi tersebut membuat masyarakat lebih suka datang langsung ke kantor Polres karena dinilai lebih efektif. Selain itu masyarakat belum mengetahui informasi dan prosedur pengurusan SKCK secara *online* misalnya yang terjadi di Polres Indragiri Hulu, Polres Kudus, dan Polres Ngada. Masih perlunya sosialisasi baik secara lisan atau menggunakan spanduk/banner serta melalui sosial media.
- 3) Fungsi Lalu Lintas: Polisi lalu lintas yang sering melakukan sosialisasi/edukasi/ penyuluhan tentang tertib berlalu lintas kepada masyarakat sering disebutkan oleh informan FGD di sebagian besar lokasi penelitian. Polisi lalu lintas tidak mempersulit masyarakat yang mengurus STNK dan BPKB dan fasilitas ruang pelayanan STNK sudah nyaman dan memadai. Polisi lalu lintas cepat merespon pengaduan/keluhan masyarakat di bidang pelayanan SIM dan SAMSAT baik melalui kotak saran maupun media sosial. Polisi lalu lintas tidak mencari-cari kesalahan pengguna jalan untuk ditilang. Hasil kegiatan FGD menunjukkan bahwa sebagian besar informan dari unsur masyarakat melihat bahwa Polisi sering hadir di jalan raya, tempat rawan kemacetan, dan bahkan di sekitar lingkungan sekolah. Di beberapa wilayah, dengan fakta masih banyaknya pelanggaran terhadap rambu-rambu lalu lintas, sebagian masyarakat mengharapkan agar Polisi lalu lintas lebih intensif dan rutin melakukan patroli di jalan raya, terutama di tempat-tempat rawan kemacetan. Semenjak pandemi Covid 19 keberadaan mobil SIM Keliling di beberapa wilayah tidak ada lagi. Pelayanan di SATPAS masih memerlukan perbaikan, khususnya dari sisi kecepatan waktu pelayanan. masih ada sebagian informan yang menyebutkan bahwa mereka sulit mengurus sendiri dalam pembuatan SIM di SATPAS.
- 4) Fungsi Reskrim: Pemeriksaan terhadap saksi/pelapor bisa dikomunikasikan waktu pemeriksaannya menyesuaikan jadwal saksi/pelapor dan sikap penyidik juga humanis. Perlakuan penyidik terhadap tersangka juga humanis dan menyampaikan hak-hak tersangka seperti tersangka berhak didampingi penasehat hukum. Pemeriksaan dilakukan dengan cepat terhadap masyarakat/pelapor setelah diterbitkannya laporan polisi dan selalu diberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL), kemudahan masyarakat dalam membuat laporan polisi, serta ruang pemeriksaan nyaman dan memadai. Masyarakat beranggapan bahwa penyidik tidak melakukan tindakan cepat di dalam menangani dan mengolah TKP, hal ini disebabkan karena sarana prasarana yang dimiliki oleh penyidik belum mendukung untuk mendatangi TKP dengan kondisi geografis yang sangat sulit, disamping itu wilayah yang menjadi tempat kejadian perkara jaraknya cukup jauh sehingga adanya keterlambatan penanganan TKP.
- 5) Fungsi Sabhara: Polisi Sabhara saat melaksanakan patroli menggunakan sarana dan peralatan yang memadai (kendaraan bermotor dinas patrol roda dua hingga roda empat, dilengkapi alat komunikasi pengeras suara dan senjata. Polisi melakukan pengamanan acara-acara keagamaan sehingga dapat terlaksana dengan lancar dan aman. Pemberitahuan kegiatan di gereja direspon dengan cepat oleh polisi untuk pengamanan kegiatan. Masyarakat masih ada yang belum mampu membedakan terhadap pelaksanaan pengaturan di pusat keramaian dan rawan kemacetan apakah dilaksanakan oleh Polisi Lalu Lintas atau justru Polisi Sabhara. Masih jarang dijumpai Polisi Sabhara melaksanakan tugas patroli secara rutin ke lingkungan

permukiman masyarakat, tetapi masih terbatas di jalan raya besar saja. Polisi masih dipersepsikan sebagai sosok yang sangar sehingga kehadiran polisi belum menimbulkan rasa aman dan nyaman.

C. Sedangkan perspektif internal kepolisian berdasarkan hasil wawancara dengan jajaran fungsi operasional, beberapa inovasi/terobosan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Polri guna membangun kepercayaan masyarakat di 5 (lima) fungsi operasional kepolisian antara lain:

- 1) Fungsi Binmas:
 - a) Pengoptimalan peran dan keberadaan anggota polisi di lingkungan tempat tinggal, contoh: Bhabinjar di Bali.
 - b) Penerapan dan pengaplikasian teknologi informasi yang mempermudah dan mendukung kinerja Binmas/Bhabinkamtibmas, contoh: Cangkal di Kalsel dan E-Samsat Bhabinkamtibmas di Kaltim.
 - c) Pola komunikasi polisi dengan masyarakat, contoh Warung Curhat di Kalsel dan Ngopi ke MAEL di Jambi.
 - d) Pendekatan dengan masyarakat di bidang pendidikan, contoh: perpustakaan keliling.
- 2) Fungsi Intelkam:
 - a) Kemudahan layanan pembayaran berbasis teknologi, contoh: pembayaran via atm dan Go Pay.
 - b) Kemudahan dalam pengurusan SKCK di luar kantor dan jam kerja, contoh: program *Sunday service* di Bali.
 - c) Layanan pengiriman SKCK ke pemohon dengan sistem kurir maupun petugas polisi.
 - d) Pemanfaatan aplikasi teknologi untuk kemudahan layanan SKCK maupun perizinan, contoh SKCK online, aplikasi SMART di Polda Metro Jaya.
- 3) Fungsi Lantas:
 - a) Pemanfaatan kearifan lokal untuk penyelesaian kasus laka lantas, contoh: Dego-Dego Mediasi Budi Luhur di Sulut.
 - b) Peningkatan penggunaan teknologi dalam pemberian layanan SIM, contoh, aplikasi SIBOY, aplikasi SIM Reminder dan aplikasi ELING SIM.
 - c) Pelayanan SIM di luar SATPAS, contoh: program SIM Delivery, gerai SIM di Mall Pelayanan Publik, dan Mobil Sim Keliling.
 - d) Pendidikan tertib lalu lintas kepada masyarakat, contoh: *Police Goes to School*, Srikandi Zebra, POLBINDES (Polisi Pembina Desa), dan lain-lain.
- 4) Fungsi Reskrim:
 - a) Pembentukan Tim Patroli Siber untuk memantau potensi tindak kejahatan di media sosial.
 - b) Pembentukan tim-tim khusus penanggulangan kejahatan jalanan (*street crime*).
 - c) Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengungkapan perkara.
 - d) Pembentukan Tim mediasi melalui adopsi kearifan lokal untuk penyelesaian perkara ringan dan PPA.
- 5) Fungsi Sabhara:
 - a) Peningkatan peran serta masyarakat dalam menciptakan stabilitas Kamtibmas, contoh: Patroli Sambang Desa dan Patroli Pesantren di Jawa Barat.
 - b) Pembentukan tim-tim khusus penanggulangan kejahatan jalanan (*street crime*), contoh: tim Jaguar di Polda Metro Jaya dan tim TARSIOUS 86 di Polda Sulut.
 - c) Pemberian bantuan layanan sosial-kemanusiaan kepada masyarakat, contoh: SIKAJA (Polisi Kawal Jenazah) dan SAUDARA (Sahabat duka dan lara) di Polda Kalteng, Tim Patroli DROGBA (Dorong Ganjal Ban) di Polda Jatim.

Namun demikian, personel Polri masih menghadapi kendala didalam memberikan layanan kepada masyarakat antara lain:

- 1) Fungsi Binmas:
 - a) Jumlah personel Bhabinkamtibmas yang terbatas sehingga beberapa desa tidak dapat dijangkau dan memengaruhi kecepatan layanan yang diberikan.
 - b) Kemampuan komunikasi personel Bhabinkamtibmas yang beragam sehingga program-program tertentu kurang tersosialisasi dengan baik di masyarakat.
- 2) Fungsi Intelkam:

Keterbatasan dalam sarana pendukung layanan SKCK online di daerah yang tidak ada jaringan internet.

- 3) Fungsi Lantas:
 - a) Keterbatasan sarana e-tilang yang belum merata penerapannya di beberapa wilayah di Indonesia.
 - b) Model edukasi tertib lalu lintas kepada masyarakat di masa Pandemi Covid-19.
 - 4) Fungsi Reskrim:
 - a) Pemanfaatan teknologi belum optimal di dalam penyampaian SP2HP maupun perkembangan proses-proses penyidikan.
 - b) Peningkatan kualitas SDM penyidik melalui pendidikan yang lebih tinggi.
 - 5) Fungsi Sabhara:
 - a) Dukungan dana operasional untuk patroli maupun penanganan penyidikan tindak pidana ringan.
 - b) Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung untuk patroli Sabhara ke wilayah-wilayah pedalaman maupun rawan kejahatan.
- D. Berdasarkan hasil uji regresi atas data kuesioner, maka faktor yang paling berpengaruh dalam membangun Indeks Kepercayaan Masyarakat (IKM) Polri masing-masing fungsi operasional dapat dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu:
- 1) layanan **Unggulan**;
 - 2) layanan yang perlu **Peningkatan**;
 - 3) layanan yang perlu **Pembenahan**.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, S. J. Toward and Understanding of Inequity, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67: 422-436. 1963.
- Barsky, J. D. Customer Satisfaction in Hotel Industry: Meaning and Measurement, *Hospitality Research Journal*, 16, 51-73. 1992.
- Blumberg, M & Pringle, C.D. The missing opportunity in organizational research: some implications for a theory of work performance. *The Academy of Management Review*, Vol. 7, No.4, pp. 560-569. 1982.
- Cardozo, R. An experimental study of consumer effort, expectations and satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 2, 244-9. 1965.
- Fukuyama, Francis. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press Paper Back. 1995.
- Hutapea, H. *Pengaruh Saling Ketergantungan, Kepercayaan, dan Keselarasan Tujuan Terhadap Kooperasi dan Kinerja Perusahaan Manufaktur pada Hubungan Kontraktual dengan Pemasoknya*. Sumatera Utara: Universitas Asahan. didownload dari <http://isjd.pdii.lipi.go.id/index.php/Search.html?act=tampil&id=5930&idc=28>. 2008.
- LaTour, S. T. & Peat, N. C. Conceptual and Methodological issues in consumer satisfaction research, *Advances in Consumer Research*, 6, 431-437. 1979.
- Oliver. R. L. A Cognitive Model of the Antecedents of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, 46-49. 1980.
- Pearce, L. P. & Moscardo, M. G. Making Sense of Tourists' Complaints, *Tourism Management*, 20-23. 1984.
- Putnam, Robert.. *Making Democracy Work*. Princeton: Princeton UP. 1993.
- Reynolds, Larry.. *The Trust Effect: Creating the High Trust, High Performance Organization*. London: Nicholas Brealey Publishing. 1997.

Roethlisberger, E. J., & Dickson, W. J. *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1939.

Sirgy, J. M. *A social cognition model of CS/D: an experiment, Psychology, and Marketing*, 1, 27-44. 1984.

Vroom, V. H. (*Workand motivation*. New York: Wiley. 1964.

Wang, Y. T., & Yang, Y. *Job Performance Modeling: A Holistic Theoretical Analysis. Management Science and Engineering*, 11 (4), 20-29. 2017.

Weiner, B., Frieze, I., Kukla, A., & Reed, L. *Perceiving the causes success and failure*, Morristown, NJ: General Learning Press. 1971.

Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. Value-Percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction, in Bogozzi, P. R. and Tybouts, A. (eds) *Advances in Consumer Research*, Association for Consumer Research, 10, Ann Arbor, MI: 256-61. 1983

Yi. Y. *A Critical Review of Consumer Satisfaction*, in V. A. Zeithaml (Ed.), *Review of Marketing*, Chicago: American Marketing Association, 68-123. 1990.

Optimalisasi Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Pada Polri

Frans Tjahyono¹, Obing Katubi², Andika Ajie Baskoro³

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ^{2,3}Badan Riset dan Inovasi Nasional
Bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar oleh pemerintah di samping pelayanan pendidikan dan kebutuhan pokok. Begitu pun bagi Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) terutama melalui Fasilitas Kesehatan Tahap Pertama (FKTP) Polri. Namun, hingga kini penelitian tentang pelayanan kesehatan di Polri didominasi oleh pelayanan kesehatan di rumah sakit. Padahal, FKTP berperan penting sebagai pintu terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Akibatnya, informasi tentang FKTP Polri tidak banyak diketahui. Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan kesehatan di FKTP Polri ditinjau dari empat aspek, yakni ketersediaan fasilitas kesehatan, jenis pelayanan kesehatan dan kualitasnya, pemahaman PNPP terhadap jaminan kesehatan yang dimiliki dan pemanfaatannya, serta kendala dalam pengelolaan Fasilitas Kesehatan Tahap Pertama Polri di jajaran Polda sampel. Berdasar penggunaan metode campuran dengan strategi triangulasi, pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan google form, FGD, dan observasi FKTP Polri. Polda sampel berjumlah 11 Polda, yaitu Polda Aceh, Riau, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kalimantan Selatan, Sulawesi Barat, Papua Barat, Maluku, Nusa Tenggara Barat, Kalimantan Timur, Kepulauan Bangka Belitung, dan Gorontalo. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 23.643 personel polisi. FGD di Polda dilakukan dengan Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang, Karo SDM, Kabag SDM, Kabiddokkes, Kepala Rumah Sakit, Kepala Poliklinik. FGD di Polres dilakukan dengan Kapolres, Wakapolres, Kepala BPJS Kancab, Kabag SDM, dan Kasidokkes.

Kata kunci : Polri, BPJS, Pelayanan Kesehatan, FKTP.

ABSTRACT

Health services are one of the basic services by the government in addition to education services and basic needs. likewise for PNPP, especially through the Police FKTP. However, until now research on health services in Polri has been dominated by health services in hospitals. In fact, FKTP plays an important role as a gate keeper in the national health service system. As a result, little is known about the Police's FKTPs. This study aims to determine health services in the Police FKTP in terms of four aspects, namely the availability of health facilities, the types of health services and their quality, the PNPP's understanding of health insurance owned and its utilization, and the constraints in managing the Police FKTPs in the sample Polda ranks. Based on the use of mixed methods with a triangulation strategy, the data collection for this research was carried out by distributing questionnaires with a Google form, FGD, and observing the Police FKTP. The sample Polda consisted of 11 Polda, namely Polda Aceh, Riau, Yogyakarta Special Region, South Kalimantan, West Sulawesi, West Papua, Maluku, West Nusa Tenggara, East Kalimantan, Bangka Belitung Islands, and Gorontalo. The number of respondents who filled out the questionnaire was 23,643 police personnel. The FGD at Polda was conducted with the Head of BPJS Kesehatan Branch Office, Karo SDM, Head of HR, Kabiddokkes, Head of Hospital, Head of Polyclinic. The FGD at the Polres was conducted with the Kapolres Wakapolres, Head of BPJS Branch Office, Head of HR, and Kasidokkes.

Keyword: Polri, BPJS, Health services, FKTP.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat sehingga menjadi hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Hal itu berdasar pada prinsip bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Sebagai warga negara yang mengabdikan kepada pemerintah, Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) dan keluarganya pun mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai hak dasar yang dijamin oleh Pemerintah. Pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang ditujukan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan masyarakat yang optimal setinggi-tingginya Pusdokes Polri, 2006. Pelayanan Kesehatan Polri adalah berbagai upaya yang dilakukan melalui fasilitas kesehatan yang dimiliki Polri maupun non-Polri, terutama untuk melayani PNPP dan masyarakat umum yang ada di sekitarnya.

Ada dua fasilitas kesehatan yang disediakan bagi PNPP dan keluarga, yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). FKTP adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, dari mulai promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Pelayanan kesehatan di FKTP terdiri dari pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat pertama, pelayanan kesehatan rawat inap, dan pelayanan kesehatan gigi. Satkes, poliklinik, dan rumah sakit Bhayangkara Tingkat IV ditunjuk sebagai FKTP dan menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada PNPP dan keluarga, termasuk masyarakat. Sementara itu, pelayanan FKRTL adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan di lingkungan Polri perorangan yang bersifat spesialisik maupun subspecialistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjutan, rawat inap tingkat lanjutan, dan rawat inap di ruang perawatan khusus yang diberikan berdasarkan rujukan dari FKTP. Dalam hal ini FKRTL di lingkungan Polri adalah Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I, Tk. II, Tk III dan Tk. IV.

Dalam Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, Pasal 51 ayat 1 berbunyi Seksi Kedokteran Kepolisian dan Kesehatan Kepolisian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat 3 huruf v, bertugas melaksanakan pelayanan kedokteran kepolisian dan kesehatan kepolisian sesuai lapis kemampuan yang meliputi pelayanan kedokteran kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian, menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri pada Polri, keluarganya dan masyarakat umum pada poliklinik serta pelayanan kesehatan kesamaptaan dan ayat 3 berbunyi Subseksi Kesehatan Kepolisian sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf b, bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan di poliklinik bagi PNPP beserta keluarganya dan masyarakat umum, kegiatan kesehatan kesamaptaan bagi Pegawai Negeri Pada Polri, serta menyiapkan dan memelihara peralatan dan fasilitas kesehatan.

Khadijah Ayu Komala Devi, Kartika Titiek, dan Pratikno Ramadhan Adityo (2019) telah meneliti penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan oleh pensiunan Polri di Kabupaten Rejang Lebong. Hasilnya menunjukkan bahwa para pensiunan Polri tidak memanfaatkan fasilitas kesehatan yang tersedia karena kurangnya pengetahuan dan informasi, kurangnya dukungan keluarga, kurangnya peralatan medis, lokasi atau jarak tempuh yang jauh, pindah dokter atau fasilitas kesehatan, dimanfaatkan hanya saat sedang sakit, merasa tidak diakui.

Novia Rany Elezza (2020) meneliti keefektifan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Hasilnya menunjukkan bahwa program BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara masih kurang efektif ditinjau dari indikator ketepatan sasaran, sosialisasi program, pemantauan program, dan tujuan program. Okpri Meila, Jenny Pontoan, dan Eddy Zizwanto (2020) meneliti tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Klinik Satkes Pusdokes Mabes Polri berdasar lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*) dan empaty (*empathy*). Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa puas dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi pada dimensi aspek yang tampak (*tangibles*) sebesar 76,5%.

Asmarani (2018) meneliti Klinik Polrestabes Bandung untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengukuran kepuasan pasien terhadap kecepatan waktu pelayanan di Klinik Polrestabes Bandung, 59% responden menyatakan sangat puas dan 41% menyatakan puas

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan bagi PNPP dan keluarganya oleh FKTP Polri dari berbagai aspek dan juga melalui penggunaan jaminan

kesehatan yang mereka miliki serta kendala yang dihadapi dalam mengelola FKTP Polri. Secara khusus penelitian ini bertujuan mengetahui:

- a. Ketersediaan FKTP Polri dari segi lokasi, akses, SDM, dan sarana prasarana;
- b. Jenis pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan FKTP Polri berdasarkan tanggapan responden terhadap lima aspek, yakni *tangible* (bukti langsung berupa tampilan fisik FKTP Polri), *reliability* (keandalan mewujudkan komitmen pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap dalam memberikan pelayanan), *assurance* (kemampuan untuk memberikan jaminan pelayanan kesehatan), *empathy* (kemampuan memahami kebutuhan pelanggan).
- c. Pemahaman PNPP terhadap jaminan kesehatan dan pemanfaatannya;
- d. Kendala pengelolaan FKTP Polri.

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pimpinan Polri guna mengambil kebijakan dalam upaya mengoptimalkan pelayanan kesehatan bagi PNPP dan keluarganya, terutama di FKTP Polri, dan meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan bagi PNPP dan keluarga. Ruang lingkup penelitian ini adalah pelayanan kesehatan bagi Pegawai Negeri Pada Polri oleh FKTP Polri yang difokuskan pada ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan di FKTP, pemahaman PNPP terhadap jaminan kesehatan dan pemanfaatannya, serta kendala dalam pengelolaan FKTP Polri agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara yang sejahtera. Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Menurut Mahmudi (2005), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum yang dijelaskan sebagai berikut: 1) Pelayanan kebutuhan dasar. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok. 2) Pelayanan umum. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan kepada masyarakat terbagi menjadi tiga, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan menurut para pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya adalah menurut Moenir (2001:26) yang menyatakan bahwa: "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya". Dari teori tersebut bahwa pelayanan umum dianggap sebagai suatu kebutuhan dalam memenuhi kepentingan Masyarakat.

Menurut Ali Gufran, (2007) istilah mutu memiliki banyak penafsiran yang mungkin berbeda-beda, ketika ia digunakan untuk menggambarkan sebuah produk atau pelayanan tertentu. Bisa saja beberapa orang mengatakan bahwa sesuatu dikatakan bermutu tinggi ketika sesuatu tersebut dianggap lebih baik, lebih cepat, lebih cemerlang, lux, lebih wah dan biasanya lebih mahal dibandingkan produk atau layanan yang mutunya dianggap lebih rendah. Hal ini tentu tidak sepenuhnya benar. Beberapa orang mengartikan layanan kesehatan bermutu adalah layanan yang memuaskan pelanggan. Padahal layanan yang diberikan tidak memenuhi standar pelayanan medis Professional.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan Pasal 34 ayat 3 Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan yang baik bagi masyarakat sehingga dapat meningkatkan keinginan masyarakat untuk kembali lagi ke instansi pelayanan tersebut jika anggota masyarakat memiliki masalah kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik.

Zeithaml (2002 cit. Jacobis, 2013) mengemukakan terdapat 10 dimensi yang harus diperhitungkan dalam melihat kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pasien.
- d. *Competence*, yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pasien serta mau melakukan kontak dengan pasien.
- f. *Credibility*, yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan pasien.
- g. *Security*, yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
- h. *Acces*, yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pasien, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada pasien.
- j. *Understanding the customer*, yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pasien.

Parasuraman, et al., (1985) mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa pelayanan tersebut ke dalam lima dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi *SERVQUAL*. Kelima dimensi itu ialah *Tangible* (berwujud), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

Sejarah perkembangan tentang upaya perbaikan mutu yang dikutip dari Tjahyono Koentjoro, (2004) menerangkan bahwa upaya perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan di Indonesia telah mulai di lakukan sejak tahun 1986 dengan diterapkannya gugus kendali mutu di rumah sakit dan di puskesmas serta pada pelayanan kesehatan yang lain. Perbaikan ini dilanjutkan dengan dikenalkannya *total quality management* pada tahun 1994 dan *performance management* pada tahun 1996.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods* dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh data yang lebih komprehensif, *valid*, *reliable*, dan objektif. Menurut Creswell (2007), ada enam strategi atau metode dalam pendekatan *mixed methods*.

- a. Strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis data kualitatif yang dibangun berdasarkan hasil awal kuantitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.
- b. Strategi eksploratoris sekuensial. Strategi ini kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial, pada tahap pertama peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif kemudian mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama. Bobot utama pada strategi ini adalah pada data kualitatif.
- c. Strategi transformatif sekuensial. Pada Strategi ini peneliti menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam model ini, peneliti boleh memilih untuk menggunakan salah satu dari dua metode dalam tahap pertama, dan bobotnya dapat diberikan pada salah satu dari keduanya atau dibagikan secara merata pada masing-masing tahap penelitian.
- d. Strategi triangulasi konkuren. Dalam strategi ini, peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan data kualitatif dalam waktu bersamaan pada tahap penelitian, kemudian membandingkan antara data kualitatif dengan data kuantitatif untuk mengetahui perbedaan atau kombinasi.
- e. Strategi embedded konkuren. Strategi ini hampir sama dengan model triangulasi konkuren, karena sama-sama mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif dalam waktu yang bersamaan.
- f. Strategi transformatif konkuren. Seperti model transformatif sequential yaitu dapat diterapkan dengan mengumpulkan data kualitatif dan data kuantitatif secara bersamaan serta didasarkan pada perspektif teoritis tertentu.

Penelitian ini dilakukan di sebelas Polda, yaitu Polda Aceh, Polda Riau, Polda Kalimantan Selatan, Polda DIY, Polda Sulawesi Barat, Polda Papua Barat, Polda Maluku, Polda NTB, Polda Kalimantan Timur, Polda Kep Bangka Belitung dan Polda Gorontalo. Pemilihan Polda sebagai

sampel penelitian ini adalah berdasarkan pembagian zonasi yang ditentukan oleh Puslitbang Polri agar dalam pelaksanaan penelitian dari 3 bidang yang ada tidak saling berbenturan dimana satu Polda didatangi atau dijadikan sampel penelitian dalam waktu yang bersamaan oleh 2 Bidang di Puslitbang Polri. Penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan mengambil 11 (sebelas) Polda sampel penelitian dan dilaksanakan oleh 2 (dua) Tim, dengan kegiatan sebagai berikut.

Tabel 1. Waktu Penelitian

	SAMPEL PENELITIAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1	Polda Aceh	7 – 10 Februari 2022
2	Polda Riau	7 – 10 Februari 2022
3	Polda Kalimantan Selatan	14 – 17 Februari 2022
4	Polda DIY	14 – 17 Februari 2022
5	Polda Sulawesi Barat	21 – 24 Februari 2022
6	Polda Papua Barat	21 – 24 Februari 2022
7	Polda Maluku	7 – 10 Maret 2022
8	Polda Nusa Tenggara Barat	7 – 10 Maret 2022
9	Polda Kalimantan Timur	28 – 31 Maret 2022
10	Polda Kep.Bangka Belitung	4 – 7 April 2022
11	Polda Gorontalo	4 – 7 April 2022

Responden penelitian kuantitatif adalah seluruh Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) sebanyak 5% dari jumlah personel di jajaran Polda sampel pada masing-masing Satuan Kerja dan Satuan Wilayah terkait pelayanan kesehatan pada Faskes Polri, kualitas layanan kesehatan pada Faskes Polri serta pemahaman PNPP terhadap manfaat jaminan kesehatan yang ada di Polri;

Tabel 2. Jumlah Responden

NO	POLDA	JUMLAH RESPONDEN	KET
1.	Aceh	4.102	
2.	Riau	4.617	
3.	DIY	3.314	
4.	Kalsel	3.608	
5.	Sulbar	416	
6.	Pabar	1.062	
7.	Maluku	1.911	
8.	NTB	1.702	
9.	Kaltim	1.015	
10.	Kep. Babel	1.547	
11.	Gorontalo	348	
	JUMLAH	23.643	

HASIL

Semua Polres di jajaran Polda sampel memiliki klinik FKTP Polri, kecuali di jajaran Polda Papua Barat 5 Polres, di Polda Maluku 2 Polres, Polda Gorontalo 1 Polres. Namun, lokasi klinik kesehatan di jajaran Polda sampel sebagian besar dianggap belum strategis karena berada di dalam komplek Polda/Polres sehingga kesulitan untuk mendapatkan IMB sendiri seperti yang diharapkan dalam penilaian rekredensialing. Masyarakat juga segan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di FKTP Polri. Hal itu berakibat pada rendahnya tingkat kepesertaan BPJS di tiap klinik sehingga jumlah dana kapitasi dan nonkapitasi yang bisa didapatkan menjadi sangat kecil dan tidak bisa menutup dana operasional.

Selain itu, semua FKTP Polri di jajaran Polda sampel belum memiliki surat akreditasi dan berdasar hasil rekredensialing terakhir Desember 2021, klinik di jajaran Polda sampel masih banyak yang berkategori tidak direkomendasi. Artinya, nilainya berada masih di bawah tingkat standar yang

diharapkan. Dari 11 Polda sampel dengan jumlah 64 klinik, sebanyak 5 klinik tidak memiliki dokter umum, 27 klinik tidak memiliki dokter gigi, 43 klinik tidak memiliki apoteker, 49 klinik tidak memiliki analis, 27 klinik tidak memiliki bidan, 6 klinik tidak memiliki perawat, dan 18 klinik tidak memiliki tenaga administrasi klinik. Mayoritas SDM Kesehatan di klinik jajaran Polda sampel adalah tenaga mitra yang berakibat pada besarnya dana operasional untuk Nakes mitra dan terbatasnya jam layanan kesehatan. Jenis pelayanan kesehatan yang dilakukan di FKTP Polri Jajaran Polda sampel lebih banyak jenis pelayanan kesehatan kuratif dibanding pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Sementara di dalam Perkap dan Permenkes RI mendorong jenis pelayanan kesehatan yang harus dikedepankan adalah pelayanan kesehatan promotif dan preventif.

Hal ini bisa dipahami karena selama dua tahun selama masa pandemi, seluruh energi Polri tercurah pada penanganan Covid-19, terutama program vaksinasi. Hasil kuesioner dari 23.643 responden menunjukkan bahwa persepsi PNPP di jajaran Polda sampel terhadap kualitas pelayanan kesehatan berkategori memadai. Namun, hal itu tidak sama dengan penilaian berdasarkan kriteria tingkat memadainya pelayanan kesehatan berdasarkan standar BPJS Kesehatan dan Permenkes. Buktinya, masih sangat banyak klinik/poliklinik di jajaran Polda sampel yang berkategori tidak direkomendasikan dan dapat direkomendasikan nilai di bawah standar. Berdasar hasil kuesioner, mayoritas PNPP di jajaran Polda sampel mengetahui jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan. Namun, mereka kurang mengetahui jaminan kesehatan ASABRI dan Yankestu karena kurangnya sosialisasi terkait kedua jaminan kesehatan tersebut. Pemahaman tentang prosedur pemanfaatan ketiga jaminan kesehatan itu oleh anggota Polri juga masih kurang. Kendala utama yang dihadapi FKTP Polri di jajaran Polda sampel ialah sulitnya menyediakan lokasi klinik yang strategis, kurang memadainya SDM Nakes, kurangnya stok obat yang memadai dan sesuai kebutuhan, tidak adanya anggaran operasional, dan pengelolaan dana kapitasi yang sentralistik.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan bisa diambil kesimpulan: 1) Sebagian besar klinik di Polri letaknya belum strategis karena berada di dalam kompleks Polda/Polres, 2) FKTP Polri di jajaran Polda sampel masih banyak yang belum memiliki surat akreditasi, 3) Masih terbatasnya SDM di Klinik Polri, dimana mayoritas SDM Kesehatan di klinik jajaran Polda sampel adalah tenaga mitra yang berakibat pada besarnya dana operasional untuk Nakes mitra dan terbatasnya jam layanan Kesehatan, 4) kurangnya stok obat yang memadai dan sesuai kebutuhan, dan 5) tidak adanya anggaran operasional dan pengelolaan dana kapitasi yang sentralistik. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Kalaja (2016), yaitu jika fasilitas kesehatan ingin menawarkan layanan medis dengan kualitas tinggi dan memperhatikan pelanggan maka sudah seharusnya mendengarkan pasien dan berusaha untuk mengadakan perbaikan lebih lanjut.

Berdasarkan temuan dan analisis penelitian, maka rekomendasi yang ditawarkan oleh peneliti adalah para Kapolda dan Kapolres perlu berinisiatif dan berinovasi meningkatkan pelayanan kesehatan bagi PNPP dan keluarga dengan mendirikan klinik/poliklinik yang bangunannya memenuhi standar klinik/poliklinik dan memiliki letak strategis, tidak berada dalam Mako Polda/Polres seandainya berada dalam satu Mako Polres, klinik FKTP Polri memiliki pintu akses sendiri dengan maksud selain melayani anggota Polri dan keluarga juga dapat melayani masyarakat umum yang tinggal di sekitar klinik. Tujuannya ialah untuk mempromosikan klinik/poliklinik Polri kepada masyarakat sehingga anggota masyarakat mau berobat ke klinik poliklinik Polri. Hal itu akan meningkatkan jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan ke klinik Polri untuk menambah dana kapitasi dan nonkapitasi FKTP Polri yang dapat digunakan untuk membiayai operasional FKTP Polri. Hal itu perlu didukung dengan kelengkapan peralatan kesehatan dan tenaga kesehatan yang memadai karena klinik FKTP Polri di jajaran Polda sampel, umumnya hanya memiliki dokter mitra dengan jam pelayanan terbatas dan mayoritas juga tidak memiliki dokter gigi meskipun sebagian besar klinik memiliki peralatan perawatan gigi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarani. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Polrestabes Bandung. Skripsi Poltekes Bandung
- Creswell, J.W., & Plano Clark, V.L. (2007). Designing and conducting mixed methods research. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Devi, Khadijah Ayu Komala, Kartika Titiek, dan Pratikno Ramadhan. (2019). Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan bagi Pensiunan Polri di Klinik Bhayangkara Medika 05 Curup Kabupaten Rejang Lebong. Skripsi Universitas Bengkulu.
- Elezza, Novia Rany. (2020). Efektifitas Program BPJS terhadap Penggunaan Kartu BPJS pada Anggota Polri, PNS, dan Keluarga di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara. Skripsi Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Kalaja R, Myshketa R, Scalera F. (2016). Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital. *Procedia - Soc Behav Sci* [Internet]. 2016: 235 (October):557–65.
- Koentjoro, Tjahyono, (2007), *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, Andi Yogyakarta.
- Meila, Okpri, Jenny Pontoan, dan Eddy Zizwanto. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik Satkes Pusdokkes Mabes Polri dalam HERCLIPS (*Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Sciences*) Vol. 01. No. 02 hal. 29—39.
- Moenir, (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mukti, Ali Ghufron, (2007), *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi*, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/ Jaminan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A (1985), Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Arvind Malhotra (2002), Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge, *Journal of the Academy of Marketing Science* Volume 30, Issue 4.

Petunjuk Penulisan Naskah

Ketentuan Umum

Cakupan

Naskah berupa paparan tentang kepolisian Indonesia. Jika naskah kepolisian negara lain, maka haruslah dihubungkan dan dibandingkan dengan Indonesia.

Panjang Tulisan

Panjang naskah tidak kurang dari 8.000 kata dan tidak lebih dari 10.000 kata, termasuk daftar pustaka acuan (sekitar 20 halaman cetak).

Bahasa

Naskah boleh ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Penulis diharapkan untuk memastikan bahwa naskahnya sudah ditulis dengan Bahasa yang baik dan benar. Naskah dalam Bahasa Inggris yang ditulis oleh penulis yang Bahasa pertamanya bukan Inggris disarankan untuk meminta koreksi Bahasa kepada penutur asli Bahasa Inggris (*native*) terlebih dahulu.

Ketentuan Khusus

Naskah

Naskah belum pernah diterbitkan dalam bentuk publikasi apapun.

Naskah ditulis dalam font Times New Roman 10, dengan ukuran kertas A4 dan spasi 1,5.

Hindari penggunaan singkatan, seperti dll., dsb., e.g., etc., dan i.e.

Ketika singkatan digunakan, berikan kepanjangannya pada penggunaan pertama (seperti Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri (Puslitbang Polri))

Judul, Nama Penulis, Abstrak, dan Kata Kunci

Judul dan abstrak ditulis dalam dua Bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Nama penulis ditulis lengkap tanpa gelar dilengkapi dengan alamat instansi dan alamat surat elektronik. Panjang abstrak tidak lebih dari 250 kata dan kata kunci 3 atau 6 kata atau konsep.

Kutipan

Sumber rujukan atau kutipan ditulis dalam teks.

Catatan Kaki

Catatan kaki dipakai untuk keterangan tambahan, penjelasan lebih rinci tentang suatu hal, kutipan hasil wawancara, dan kutipan dari situs-situs internet.

Pustaka Acuan

Naskah artikel dilengkapi dengan Daftar Pustaka Acuan. Dalam pustaka acuan dicantumkan seluruh karya tulis yang dikutip dalam teks, sesuai dengan urutan abjad berdasarkan nama keluarga penulis.

Nama penulis Indonesia diurutkan berdasarkan nama belakang penulis seperti halnya dengan nama keluarga di Barat.

Untuk artikel di surat kabar maupun terbitan berkala lainnya tanpa penulis, naskah harus merujuk pada judul surat kabar maupun terbitan berkala tersebut serta tanggal penerbitan yang disebutkan dalam teks di antara tanda kurung. Contoh: (*Kompas*, 5-9-1997).

Acuan terhadap buku elektronik maupun artikel dalam jurnal elektronik bisa mengambil bentuk cetaknya dengan menambahkan DOI atau URL ketika publikasi tersebut hanya tersedia dalam bentuk sumber elektronik.

Pustaka acuan mengacu pada standar APA.



PUSLITBANG POLRI

**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia

📍 Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Bojonggede, Kabupaten Bogor

☎ (0251) 759 4324, ✉ jurnal.litbang@polri.go.id