

## **Manajemen pelayanan keamanan masyarakat berbasis IT guna menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat: Program Panic Button on hand polres Malang kota**

### ***Community security service management based on IT to maintain security stability and community relationships: Panic Button on hand program of Malang City Police Department***

**Decky Hendarsono**✉

Badan Intelijen dan Keamanan Polri

Jakarta Selatan, 12160, DKI Jakarta, Indonesia

E-mail of corresponding author: [decky.hendarsono@gmail.com](mailto:decky.hendarsono@gmail.com)

#### **Abstrak**

Meningkatnya jumlah kejahatan memaksa perlunya keamanan menjadi hal utama dan merupakan persyaratan penting bagi manusia untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan upaya optimalisasi program layanan masyarakat di bidang layanan masyarakat berbasis IT di Kepolisian Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara dan yang digunakan yaitu observasi. Hasil penelitian dibahas dengan menggunakan dua konsep, yaitu pertanyaan pertama tentang pengelolaan layanan masyarakat berbasis IT di Kepolisian Kota Malang, dimana mereka diukur menggunakan konsep POAC (perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penggerakan). Sementara itu, pertanyaan kedua dibahas tentang upaya untuk mengoptimalkan manajemen layanan keamanan publik di bidang keamanan komunitas berbasis IT menggunakan konsep 4M (manusia, uang, bahan dan metode).

**Kata kunci:** kejahatan; keamanan; tombol panik; teknologi; polisi

#### **Abstract**

*The increasing number of crimes has urged security to become a major and important requirement for people in carrying out their daily activities. This study aims to describe and analyze efforts to optimize IT-based public service programs in Malang City Police Department. This is a qualitative research, collecting data from interviews and observations. The results of the study are discussed in two subtopics. First is the management of IT-based public service in Malang City Police Department, which is analyzed using the concept of POAC (planning, organizing, actuating, controlling). Additionally, the study also discusses efforts to optimize the management of public security services in the sector of IT-based community security using the 4M concept (man, money, materials, and methods).*

**Keywords:** crime; security; panic button; technology; police

## **Pendahuluan**

Meningkatnya jumlah pengangguran setiap tahunnya tidak boleh dianggap remeh karena akan mengakibatkan masalah baru dalam kehidupan masyarakat. Meskipun pemerintah telah berupaya untuk mengurangi jumlah pengangguran, namun masih banyak kendala yang dihadapi. Sedangkan penciptaan lapangan pekerjaan baru merupakan motor penggerak pertumbuhan ekonomi. Tingginya pengangguran di Indonesia akan menimbulkan berbagai macam masalah sosial di masyarakat, salah satunya adalah kriminalitas (Rahmalia et al. 2019; Sugiarti 2014; Monica 2017; Purnomo 2019). Kriminalitas merupakan tindakan kejahatan yang melanggar hukum. Kriminalitas menjadi masalah yang besar karena akan merugikan secara ekonomi dan akan merusak tatanan kehidupan negara. Meningkatnya jumlah kriminalitas memaksa kebutuhan akan rasa aman menjadi sesuatu yang utama dan merupakan kebutuhan yang penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Semakin tinggi angka kriminalitas menunjukkan semakin banyak tindak kejahatan pada masyarakat yang merupakan indikasi bahwa masyarakat merasa semakin tidak aman (Purnomo 2019).

Kejadian kejahatan atau tindak kriminalitas di Indonesia bersifat fluktuatif dan cenderung tinggi. Jumlah orang yang berisiko terkena tindak kejahatan (*crime rate*) setiap 100.000 penduduk adalah sebanyak 140 orang pada tahun 2013, 131 orang pada tahun 2014, dan 140 orang pada tahun 2015. Jumlah penyelesaian atas kejahatan yang terjadi juga hanya 54% setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kejahatan yang terjadi belum ditangani secara maksimal. Meskipun angka kejahatan menurun dan intensitas waktu terjadinya tindak kriminalitas semakin panjang, hal itu tidak menjadikan peningkatan jumlah kejahatan yang dapat diselesaikan.

Pulau Jawa merupakan penyumbang jumlah kejahatan tertinggi kedua (tahun 2017) di Indonesia. Begitu juga dengan Jawa Timur yang memiliki jumlah kejahatan tertinggi di Pulau Jawa. Kenaikan yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pihak kepolisian yang bertugas untuk menjaga keamanan, namun jumlah kejahatan yang terjadi sangat tinggi dan terus meningkat, sedangkan kriminalitas merupakan masalah yang serius, terutama di daerah perkotaan.

Kasus kejahatan yang terjadi di daerah perkotaan Jawa Timur tidak dapat diselesaikan secara maksimal. Salah satunya adalah Kota Malang yang memiliki persentase penyelesaian tindak kejahatan terkecil diantara Kota lain di Jawa Timur. Tingginya tingkat kriminalitas memaksa pihak kepolisian Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terkait dengan tindak kriminalitas yang terjadi melalui inovasi pelayanan.

Inovasi pelayanan yang dibuat oleh Kapolres Malang Kota AKBP Singgamata, dalam pelayanan penanganan laporan kriminalitas adalah *Panic Button on Hand* (PBOH), yang mencoba memformulasikan pelayanan perangkat pusat Komunikasi, Koordinasi, Komando dan Pengendalian serta Informasi (K3I) Polres Malang Kota yang telah dimiliki dan berupaya memanfaatkan teknologi komunikasi terbaru yakni handphone jenis android. PBOH merupakan aplikasi tombol darurat yang dapat digunakan saat seseorang dalam keadaan bahaya atau sedang melihat tindak kriminalitas di lingkungannya. Pelayanan berbasis Teknologi Informasi ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan dan menunjang kepuasan masyarakat (Indrajit 2006; Prabowo & Irwansyah 2018; Holle 2011; Gaol 2008; Laudon 2007 Fahlefi et al. 2014; Sarkoni 2019; Arpan 2020).

Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan tanpa perlu datang ke kantor polisi terdekat. Selain itu memudahkan pihak kepolisian dalam menangani tindak kriminalitas karena mengetahui dengan jelas lokasi kejahatan. Pentingnya penanganan laporan kriminalitas membuat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemendagri-RB) sangat mengapresiasi inovasi pelayanan PBOH ini, yaitu dengan memberikan penghargaan TOP 35 Inovasi Pelayanan Publik kepada Polres Malang Kota melalui inovasi PBOH. Inovasi PBOH juga dapat dimanfaatkan oleh warga luar Kota Malang, namun dengan ketentuan harus berada di area Kota Malang. Ini merupakan cara paling mudah untuk warga yang membutuhkan polisi. Antusiasme masyarakat dengan adanya PBOH ini sangat besar, yang ditunjukkan dengan jumlah penduduk sebanyak 6.548 orang. Namun, hal ini tidak sebanding dengan banyaknya jumlah laporan kriminal yang masuk ke Polres Malang Kota dengan menggunakan PBOH.

Dalam bukunya, Terry & Franklin (1997) menyatakan bahwa manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu yang menyumbangkan upaya yang terbaik melalui tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, bagaimana cara melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha mereka.

Manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain (Siagian 1993). Manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) dan pengawasan (*controlling*). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen adalah proses dari rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian

atau pengawasan, yang memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan (Sedarmayanti 2014; Solihin 2012; Sarkoni 2019).

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai aturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (Hasjimzum 2014; Larasati 2008; Reza et al. 2013; Kamarmi 2011). Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur dalam suatu instansi untuk memberikan empati kepada masyarakat. Empati diartikan sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan diri dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandang masyarakat. Adanya empati yang diberikan oleh pegawai akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh setiap aparat birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Bisri & Asmoro 2019; Widodo 2001; Thamrin 2013), yaitu: (1) Prinsip aksestabilitas, dimana jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Misalnya dari segi tempat, jarak dan prosedur pelayanan. (2) Prinsip kontinuitas, di mana setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. (3) Prinsip teknikalitas; di mana setiap proses pelayanan harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan yang ada berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan. (4) Prinsip profitabilitas; di mana proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas. (5) Prinsip akuntabilitas; di mana proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada hakikatnya memiliki tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Selain itu, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan antara lain: (1) Kesederhanaan, bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. (2) Kejelasan dan kepastian, menunjukkan bahwa terdapat kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, serta jangka waktu penyelesaian pelayanan. (3) Keamanan, menunjukkan bahwa terdapat proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. (4) Keterbukaan, menunjukkan bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. (5) Efisiensi, menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. (6) Ekonomis, menunjukkan bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (7) Keadilan dan pemerataan, di mana dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. (8) Ketepatan waktu, di mana pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat birokrasi yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Asas atau pedoman penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 yang terdiri dari: (1) Kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. (2) Kepastian hukum adalah jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam

penyelenggaraan pelayanan. (3) Kesamaan hak adalah pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. (4) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. (5) Keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. (6) Partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. (7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. (8) Keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. (9) Akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan adalah pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. (11) Ketetapan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. (12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara mudah dan terjangkau.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik mencakup hal-hal yang wajib dipenuhi sebagai pedoman pembentukan sebuah peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik dengan tujuan untuk mensejahterahkan masyarakat. Keseluruhan unsur yang ada bersifat fungsional karena saling melengkapi satu sama lain. Apabila salah satu sistem tidak berjalan dengan baik, maka akan menimbulkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat merugikan masyarakat. Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat pada era pemerintahan Presiden Bill Clinton, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 12863*, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer service standard*). Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan merupakan suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Winarsih 2006). Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan: (1) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. (2) Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya. (3) Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Konsep kamtibmas menurut Pasal 1 Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, keamanan dan ketertiban masyarakat atau yang biasa disebut dengan Kamtibmas adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum serta terbinanya ketenteraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah dan menanggungi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Upaya-upaya dalam menegakkan ketertiban dan keamanan masyarakat tidak akan berhasil tanpa adanya keikutsertaan warga masyarakat, pada program-program yang kompleks dan menyentuh langsung kehidupan sehari-hari (Mustolih 2019). Akar-akar dan sumber potensial kejahatan dan berbangsa yang sewaktu-waktu akan menjelma menjadi peristiwa gangguan kamtibmas apabila berinteraksi dengan faktor-faktor pencetus lainnya. Kebijakan pemeliharaan kamtibmas di Indonesia masih bertumpu pada strategis penangkalan dan pencegahan yang melibatkan partisipasi masyarakat yang telah cukup dioperasionalkan (Ismail 2012). Pola tersebut dalam kehidupan realita mampu memelihara stabilitas keamanan dalam waktu yang cukup lama. Pada sisi lain kepolisian ditantang untuk menerima kenyataan bahwa kepolisian begitu rentan dalam menghadapi tuntutan reformasi yang dipelopori oleh mahasiswa pada tahun 1998. Bangunan stabilitas kamtibmas yang dianggap menjadi ujung terdepan pada stabilitas keamanan, nyatanya telah menjadi porak poranda dilanda ketidaktertiban, kerusuhan, penjarahan dan pembunuhan massal, peledakan bom dan sebagainya.

Konsep optimalisasi, perlu diketahui bahwa kata optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti yang terbaik. Optimalisasi banyak diartikan sebagai ukuran di mana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Optimalisasi adalah proses pencapaian suatu pekerjaan dengan hasil dan keuntungan yang besar tanpa harus mengurangi mutu dan kualitas dari suatu pekerjaan (Mukarom 2015; Tejo & Machasin 2015). Optimalisasi juga diartikan sebagai hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan dan sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi adalah tindakan untuk memperoleh hasil yang terbaik dengan keadaan yang diberikan. Optimalisasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari fungsi. Senada dengan apa yang disampaikan, optimalisasi adalah meningkatkan hasil dengan kondisi yang sudah ada agar mencapai tingkatan yang terbaik. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik, paling tinggi atau paling menguntungkan.

Polisi adalah alat Negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memberikan pengayoman dan memberikan perlindungan kepada masyarakat. Polisi merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Fungsi dari Kepolisian Republik Indonesia adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan tujuan Kepolisian Republik Indonesia adalah mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menunjung tinggi hak asasi manusia.

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: (a) memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; (b) menegakkan hukum; dan (c) memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia).

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 di atas, polisi memiliki tugas-tugas tertentu, antara lain: melaksanakan pengaturan penjagaan, pengawalan dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan, menyelenggarakan segala kegiatan

dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan. membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan, turut serta dalam pembinaan hukum Nasional, memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum: melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, melakukan penyelidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya, menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian, melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi atau pihak berwenang, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup kepolisian, melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dan 14 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia seperti yang telah diuraikan di atas, terdapat wewenang-wewenang yang dimiliki oleh Polisi yaitu: menerima laporan dan/atau pengaduan, membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum, mencegah dan menanggulangi timbulnya penyakit masyarakat, mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan dan mengancam persatuan dan kesatuan bangsa, mengeluarkan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan, melakukan tindakan pertama di tempat kejadian, mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang, mencari keterangan dan barang bukti, menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional, mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat, memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain serta kegiatan masyarakat dan menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Adapun wewenang yang dimiliki oleh kepolisian untuk menyelenggarakan tugas di bidang proses pidana, terdiri dari: (1) Melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan, dan penyitaan. (2) Melarang setiap orang meninggalkan atau memasuki tempat kejadian perkara untuk kepentingan penyidikan. (3) Membawa dan menghadapkan orang kepada penyidik dalam rangka penyidikan. (4) Menyuruh berhenti orang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri. (5) Melakukan pemeriksaan dan penyitaan surat. (6) Memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi. (7) Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara. (8) Mengadakan penghentian penyidikan. (9) Menyerahkan berkas perkara kepada penuntut umum. (10) Mengajukan permintaan secara langsung kepada pejabat imigrasi yang berwenang di tempat pemeriksaan imigrasi dalam keadaan mendesak atau mendadak untuk mencegah atau menangkal orang yang disangka melakukan tindak pidana. (11) Memberi petunjuk dan bantuan penyidikan kepada penyidik pegawai negeri sipil serta menerima hasil penyidikan penyidik pegawai negeri sipil untuk diserahkan kepada penuntut umum. (12) Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif (Moleong 2014). Format deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis yaitu mengkaji penampakan atau fenomena yang mana antara fenomena dan kesadaran terisolasi satu sama lain melainkan selalu berhubungan secara dialektis. Tujuannya adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah di Polres Malang Kota. Hal ini dilakukan karena Polres Malang Kota memiliki program pelayanan masyarakat di bidang kamtibmas yang berbasis IT berupa aplikasi *panic button on hand*. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian yang komprehensif agar diketahui tentang upaya dan dampak dari optimalisasi dari aplikasi *panic button on hand* tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan. Informan penelitian merupakan orang yang memiliki informasi tentang penelitian, informasi penelitian dalam penelitian ini adalah: Kepala Polres Malang Kota; Anggota Polri di Polres Malang Kota; Masyarakat.

## Hasil dan Pembahasan

Peran dan tugas pokok Polri tersebut bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dan menjunjung tinggi hak asasi manusia sebagaimana terlihat pada rumusan Pasal 14 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian RI. Secara umum situasi keamanan di wilayah Kota Malang sangat ditentukan oleh kondisi demografi dan keadaan ekonomi serta sosial budaya. adanya perkembangan infrastruktur yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Kota Malang, hal ini juga dapat berpotensi meningkatkan ancaman keamanan dan ketertiban masyarakat.

Menyadari berbagai kendala dan permasalahan yang terjadi di tengah heterogenitas masyarakat kota Malang yang kritis dan peduli terhadap dinamika operasional Polri, serta dengan memberdayakan peluang yang dimiliki baik di internal Polres maupun eksternal kota Malang, maka Polres Kota Malang mencoba memformulasikan pelayanan masyarakat dengan perangkat pusat Komunikasi, Koordinasi, Komando dan Pengendalian serta Informasi (K3I) Polres Malang Kota yang telah dimiliki dan berupaya memanfaatkan teknologi komunikasi terbaru dan trendy (banyak dimiliki/dipakai kalangan masyarakat luas) yakni *handphone* jenis *android*, dengan formulasi tersebut diharapkan walaupun biaya minimal namun dapat terakses di seluruh lapisan masyarakat khususnya kota Malang.

Program tersebut adalah berupa Program *Panic Button on Hand* dengan bantuan teknologi dan pelayanan terhadap masyarakat. Adanya aplikasi *panic button on hand* dikarenakan adanya kekhawatiran aparat kepolisian tidak memiliki kekuatan dan kemampuan memadai dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya di seluruh wilayah hukum yang menjadi tanggungjawabnya pada waktu yang bersamaan, sedangkan masyarakat apabila memerlukan bantuan Polisi masih harus datang secara fisik ke kantor Polisi sehingga tidak tertutup kemungkinan adanya masyarakat yang tidak terlayani secara proporsional terutama apabila masyarakat dihadapkan pada situasi yang benar-benar membutuhkan bantuan petugas kepolisian, sehingga dengan penggunaan android dinilai dapat sangat membantu.

Problematika kamtibmas di wilayah hukum Polres Kota Malang adalah terkait meningkatnya kejahatan di wilayah hukum Polsek Lowokwaru, dimana merupakan wilayah terdapat perguruan tinggi dan perumahan serta indekos mahasiswa. Kejahatan yang paling sering terjadi di Kota Malang adalah pencurian kendaraan bermotor. Faktor apa yang berpengaruh terhadap perubahan sosial. Paling tidak terdapat enam faktor yang berpengaruh terhadap perubahan sosial; (1) penyebaran informasi, meliputi pengaruh dan mekanisme media dalam menyampaikan pesan-pesan ataupun gagasan (pemikiran); (2) modal, antara lain SDM ataupun modal finansial; (3) teknologi, suatu unsur dan sekaligus faktor yang cepat berubah sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan; (4) ideologi atau agama, bagaimana agama atau ideologi tertentu berpengaruh terhadap proses perubahan sosial; (5) birokrasi, terutama berkaitan dengan berbagai kebijakan pemerintahan tertentu dalam membangun kekuasaannya; (6) agen atau aktor. Hal ini secara umum termasuk dalam modal SDM, tetapi secara spesifik yang dimaksudkan adalah inisiatif-inisiatif individual dalam "mencari" kehidupan yang lebih baik. Dalam kaitannya dengan perubahan sosial di Kota Malang terkait dengan perkembangan SDM, ilmu pengetahuan dan teknologi. Ketiga hal tersebut yang menyebabkan dan memicu peningkatan kejahatan di Kota Malang.

Maka bila dikaitkan antara hasil temuan dengan teori yang ada maka dapat disimpulkan manajemen pelayanan masyarakat berbasis IT pada Polres Malang Kota yang diukur menggunakan konsep POAC (*planning, organizing, controlling, actuating*), yaitu Planning: Pada program pelayanan berbasis IT yang ada di Polres Malang Kota ini sudah hampir 5 tahun berjalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perencanaan yang dibuat oleh pimpinan (Kapolres) terdahulu sudah terimplementasi dengan baik pada perencanaan jangka menengahnya. Organizing: Pada kajian penelitian ini *Panic Button on Hand* (PBOH) sudah dalam memiliki tatanan organisasi dalam naungan Polres Malang kota. Controlling: Pada penerapan pelayanan *Panic Button on Hand* disediakan ruangan tersendiri di Polres Malang Kota dengan tujuan untuk dapat melayani secara optimal kepada kebutuhan keamanan masyarakat. Ruang pengendalian pelayanan *Panic Button on Hand* berada di ruang Makota Command Center (MCC) berdampingan dengan ruang SPKT Polres Malang Kota dalam satu pintu masuk utama terletak di sayap kanan bangunan induk Polres Malang Kota lantai dasar. Actuating: Dalam penerapan manajemen pelayanan berbasis IT yaitu *panic button on hand* fungsi *actuating* sudah terlaksana. Telihat pada terselesaikannya kasus. Oleh karena itu, manajemen pelayanan masyarakat berbasis IT pada Polres Malang Kota, dimana diukur menggunakan konsep POAC (*planning, organizing, controlling, actuating*), pada umumnya pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik dengan fasilitas yang memadai, serta inovasi aplikasi yang terus disempurnakan dengan berbagai informasi mengenai Polres Malang Kota.

Sementara itu dalam upaya optimalisasi manajemen pelayanan keamanan masyarakat di bidang kamtibmas yang berbasis IT di Polres Malang Kota, dimana dibahas dengan konsep 4m (*man, money, material and method*). Man: Polres Malang Kota melakukan pelatihan untuk program *panic button on hand* yang biasa dilakukan sebanyak 3 kali dalam setahun. Material: kebutuhan untuk operator *panic button on hand* sangat dibutuhkan seperti alat pelacak, sehingga manajemen pelayanan keamanan masyarakat dapat dilakukan dengan maksimal. Hal ini untuk menghindari laporan palsu. Money: biaya untuk membangun program *panic button on hand* ini relatif tidak ada karena semua fasilitas sudah tersedia. Method: metode yang digunakan adalah pelaporan melalui aplikasi buatan yang langsung menyambungkan pada petugas kepolisian. Dalam hal ini, pelayanan dilaksanakan oleh petugas MCC terintegrasi dengan seluruh piket fungsi tingkat Polres dan Polsek jajaran, secara struktural di bawah kendali Kabagops dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh Kasubbag Dalops dan Pa Siaga. Sehingga, upaya optimalisasi manajemen pelayanan keamanan masyarakat di bidang kamtibmas yang berbasis IT dimana dibahas dengan konsep 4m (*man, money, material and method*), dimana secara keseluruhan upaya optimalisasi lebih fokus pada pemberdayaan sumber daya manusia Polri dan masyarakat.

## Simpulan

Manajemen pelayanan masyarakat berbasis IT pada Polres Malang Kota, dimana yang diukur menggunakan konsep POAC (*planning, organizing, controlling, actuating*), yaitu Planning: Pada program pelayanan berbasis IT yang ada di Polres Malang Kota ini sudah hampir 5 tahun berjalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perencanaan yang dibuat oleh pimpinan (Kapolres) terdahulu sudah terimplementasi dengan baik pada perencanaan jangka menengahnya. Organizing: Pada kajian penelitian ini *Panic Button on Hand* (PBOH) sudah dalam memiliki tatanan organisasi dalam naungan Polres Malang kota. Controlling: Pada penerapan pelayanan *Panic Button on Hand* disediakan ruangan tersendiri di Polres Malang Kota dengan tujuan untuk dapat melayani secara optimal kepada kebutuhan keamanan masyarakat. Ruang pengendalian pelayanan *Panic Button on Hand* berada di ruang Makota Command Center (MCC) berdampingan dengan ruang SPKT Polres Malang Kota dalam satu pintu masuk utama terletak di sayap kanan bangunan induk Polres Malang Kota lantai dasar. Actuating: Dalam penerapan manajemen pelayanan berbasis IT yaitu *panic button on hand* fungsi *actuating* sudah terlaksana. Telihat pada terselesaikannya kasus.

Upaya optimalisasi manajemen pelayanan keamanan masyarakat di bidang kamtibmas yang berbasis IT dimana dibahas dengan konsep 4M (*man, money, material and method*). Polres Malang Kota melakukan pelatihan untuk program *panic button on hand* yang biasa dilakukan sebanyak 3 kali dalam

setahun. Material: kebutuhan untuk operator *panic button on hand* sangat dibutuhkan seperti alat pelacak, sehingga manajemen pelayanan keamanan masyarakat dapat dilakukan dengan maksimal. Hal ini untuk menghindari laporan palsu. Money: biaya untuk membangun program *panic button on hand* ini relatif tidak ada karena semua fasilitas sudah tersedia. Method: metode yang digunakan adalah pelaporan melalui aplikasi buatan yang langsung menyambungkan pada petugas kepolisian. Dalam hal ini, pelayanan dilaksanakan oleh petugas MCC terintegrasi dengan seluruh piket fungsi tingkat Polres dan Polsek jajaran, secara struktural di bawah kendali Kabagops dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh Kasubbag Dalops dan Pa Siaga.

## Daftar Pustaka

- Arpan (2020) Analisis kinerja pelayanan publik pengurusan Surat Ijin Mengemudi berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika* 15 (1):16-25.
- Bisri MH & Asmoro BT (2019) Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation* 1 (1):59-76.
- Fahlefi Z, Paranoan D & Utomo HS (2014) Penerapan teknologi informasi bagi pelaksanaan pelayanan publik (Studi kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *E-Journal Administrative Reform* (4):996-1007.
- Gaol JL (2008) Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi. Jakarta: PT Grasindo.
- Hasjimzum Y (2014) Model demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi otonomi daerah dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat pasca reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum* 14 (3):445-457.
- Holle ES (2011) Pelayanan publik melalui electronic government: Upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam meningkatkan public service. *Jurnal Sasi* 17 (3):21-30.
- Indrajit RE (2006) Elektronik Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: ANDI.
- Ismail C (2012) Tantangan Polri dalam pemeliharaan Kamtibmas pada masyarakat Demokrasi. Jakarta: Jurnal Srigunting.
- Kamarmi N (2011) Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 2 (3):84-110.
- Larasati E (2008) Reformasi pelayanan publik (public services reform) dan partisipasi publik. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik* 5 (2):254-267.
- Laudon KC & Laudon JP (2007) Sistem Informasi Manajemen Edisi ke-10. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong LJ (2014) Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Monica Z (2017) The impact of Unemployment in Indonesia. Dalam: [kompasiana.com/zahramonicad](http://kompasiana.com/zahramonicad). Diakses: 17 Agustus 2019.
- Mukarom Z (2015) Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia
- Mustolih I (2019) Program polisi mitra rukun warga dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban di Polres Kota Malang. *Jurnal Sosiologi Dialektika* 14 (1):52-58.
- Prabowo TL & Irwansyah (2018) Media digital polisiku: Pelayanan publik Polri kepada masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi* 14 (3):539 – 546.
- Purnomo HD (2019) Peran Tim Anti Bandit Satreskrim Polrestabes Surabaya dalam penanggulangan tindak pidana kejahatan jalanan. *Jurnal Sosiologi Dialektika* 14 (1):34-43.
- Rahmalia S, Ariusni & Triani M (2019) Pengaruh tingkat pendidikan, pengangguran, dan kemiskinan terhadap kriminalitas di Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi & Pembangunan* 1 (1):21-36.
- Reza F, Rochmah S & Siswidiyanto (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap -kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda elektronik (e – KTP) di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Publik* 1 (5):980-990.
- Sarkoni E (2019) Aplikasi Go Sigap sebagai wujud peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. *Jurnal Sosiologi Dialektika* 14 (2):84-94.
- Sedarmayanti (2014) Manajemen Strategi. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian H (1993) Manajemen: Suatu Pengantar. Semarang: Satya Wacana.
- Solihin I (2012) Manajemen Strategik. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarti Y (2014) Kemiskinan sebagai salah satu penyebab timbulnya tindak kejahatan. *Jendela Hukum* 1 (1):1-10.

- Tejo GA & Machasin (2015) Pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap motivasi kerja serta dampaknya terhadap kinerja Personel Bidang Humas Polda Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* 7 (3):437 – 454.
- Terry GR & Franklin SG (1997) *Principles of Management*, New Delhi: AITBS Publication.
- Thamrin H (2013) *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Asakaja Presindo.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo J (2001) *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarsih R (2006) *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.