DAFTAR ISI

		Halaman
MOTTO ……...		ii
SURAT PERNYATAAN ……		iii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI) SKRIPSI ……		iv
ABSTRAK		v
ABSTRACT		vi
KATA PENGANTAR		vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xviii
DAFTAR GAMBAR		xxii
DAFTAR LAMPIRAN		xxiii
BAB I	**PENDAHULUAN**	
	1.1 Latar Belakang Penelitian	1
	1.2 Identifikasi Masalah	9
	1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……..	9
	1.4 Kegunaan Penelitian …….	10
	1.5 Kerangka Pemikiran	11
	1.6 Metode Penelitian …….	28
	1.6.1 Teknik Pengumpulan Data …….....	30
	1.6.2 Teknik Pengumpulan Sampel ……..	31
	1.6.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas …….	33
	1.6.3.1 Uji Validitas ……...	33
	1.6.3.2 Uji Reabilitas ……..	34
	1.6.4 Analisis Data ……..	35
	1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian ……...	40

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan …….. 42
2.1.1 Pengertian Implementasi ……... 42
2.1.2 Pengertian Kebijakan ……. 50
2.1.3 Unsur-Unsur Implementasi Kebijakan …….. 55
2.2 Sistem Informasi *Short Message Serice Gateway* (SISMS *Gateway*) ……..... 57
2.2.1 Pengertian Sistem …….. 57
2.2.1.1 Bentuk Umum Sistem …… 59
2.2.1.2 Karakteristik Sistem ……..... 61
2.2.2 Pengertian Informasi …….. 62
2.2.3 Gambaran Sistem Informasi …….. 66
2.2.4 Penerapan Sistem Informasi SMS *Gateway* ... 68
2.3 Pelayanan Keamanan Masyarakat ……... 70
2.3.1 Pengertian Pelayanan Keamanan …….. 70
2.3.2 Definisi Masyarakat ……..... 76
2.3.3 Pengertian Pelayanan Keamanan Masyarakat. 77
2.4 Pengaruh Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway* Terhadap Pelayanan Keamanan Masyarakat di Kota Bandung 84

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kota Bandung …… 86
3.1.1 Letak Geografis Kota Bandung ……. 86
3.1.2 Jumlah Penduduk Kota Bandung …….. 87
3.1.3 Tingkat Kriminalitas di Kota Bandung ……. 89
3.2 Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung .. 90
3.2.1 Sejarah Singkat Mapolwiltabes Bandung ….. 90
3.2.2 Visi Mapolwiltabes Bandung ……..... 93
3.2.3 Misi Mapolwiltabes Bandung …….. 94
3.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Mapolwiltabes

Bandung ……. 96
3.3 Bagian Operasi Mapolwiltabes Bandung ……... 98
3.3.1 Sub Bagian Pembinaan Operasional (Sub Bag bin Ops) ……. 99
3.3.2 Sub Bagian Tahanan (Subbag Wattah) ……. 100
3.3.3 Unit-unit pelayanan (Unit SPK) …… 101
3.3.4 *Emergency Call Center* 112 …… 101
3.4 Struktur Organisasi Sentra Pelayanan Kepolisian Bag-Ops ……... 102
3.5 Gambaran Umum Sistem Informasi *Short Message Service Gateway* …….. 103

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi SISMS *Gateway* pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 109
4.1.1 Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung …… 110
4.1.1.1 Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan Mengenai Kecermatan dan Kejelasan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 111
4.1.1.2 Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan Mengenai Kepuasan Pelayanan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian

Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung …… 113
4.1.2 Sumber-Sumber Kebijakan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung …. 116
4.1.2.1 Sumber-Sumber Kebijakan Mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Manusia pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 116
4.1.2.2 Sumber-Sumber Kebijakan Mengenai Biaya pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 118
4.1.2.3 Sumber-Sumber Kebijakan Mengenai Waktu pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 120
4.1.3 Karakteristik Badan-Badan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung 122
4.1.3.1 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Kualitas atau Ciri-Ciri dari Para Aktor pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 123
4.1.3.2 Karakteristik Badan-Badan

Pelaksana Mengenai Komitmen pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ….. 124
4.1.3.3 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Kejujuran pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……..... 126
4.1.3.4 Karakteristik Badan-Badan Pelaksana Mengenai Sifat Demokratis pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 127
4.1.4 Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 130
4.1.4.1 Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Mengenai Ketetapan Alokasi Sumber Dana pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung …… 130
4.1.4.2 Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Mengenai Dukungan Publik pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 132

4.1.5 Sikap Para Pelaksana pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ….. 134
4.1.5.1 Sikap Para Pelaksana Mengenai Struktur Birokrasi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung …… 135
4.1.5.2 Sikap Para Pelaksana Mengenai Norma-Norma pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……..... 137
4.1.5.3 Sikap Para Pelaksana Mengenai Pola-Pola Hubungan yang Terjadi dalam Birokrasi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 138
4.1.6 Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ….. 141
4.1.6.1 Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana Mengenai Transmisi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung …..... 141
4.1.6.2 Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana

Mengenai Kejelasan pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ….. 143
4.1.6.3 Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana Mengenai Konsistensi pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……... 145
4.1.7 Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Implementasi Kebijakan Tentang *Short Message Service Gateway* (Variabel X) pada Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung ……. 147
4.2 Hasil Analisis Keamanan Pelayanan Masyarakat pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung …….. 148
4.2.1 Kemudahan Diberikan dalam Pengurusan Hal-Hal yang Dianggap Penting pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 149
4.2.1.1 Kemudahan Diberikan dalam Pengurusan Hal-Hal yang Dianggap Penting Mengenai Partisipatif pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung …… 149
4.2.1.2 Kemudahan Diberikan dalam Pengurusan Hal-Hal yang Dianggap Penting Mengenai Kondisional…… 151

4.2.2 Pelayanan Diberikan Secara Wajar pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..……... 153
4.2.2.1 Pelayanan Diberikan Secara Wajar Mengenai Efisiensi pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 154
4.2.2.2 Pelayanan Diberikan Secara Wajar Mengenai Efektif ……... 155
4.2.3 Diberikan Perlakuan yang Sama Tanpa Pilih Kasih pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 157
4.2.3.1 Diberikan Perlakuan yang Sama Tanpa Pilih Kasih Mengenai Kesamaan Hak pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……... 157
4.2.3.2 Diberikan Perlakuan yang Sama Tanpa Pilih Kasih Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung …… 159
4.2.4 Bersikap Jujur dan Terus Terang pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 161
4.2.4.1 Bersikap Jujur dan Terus Terang Mengenai Transparansi pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 161
4.2.4.2 Bersikap Jujur dan Terus Terang Mengenai Akuntabilitas pada

Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 162
4.2.5 Akumulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Keamanan Masyarakat (Variabel Y) pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..... 165
4.3 Hasil Ananlisis Pengaruh Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway* Terhadap Keamanan Pelayanan Masyarakat Terhadap Pelayanan Keamanan di Kota Bandung …….. 166
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas 166
4.3.1.1 Uji Validitas …….. 167
4.3.1.2 Uji Reabilitas ……..... 173
4.3.2 Perhitungan Korelasi *Rank Spearman* ……... 178
4.3.3 Koefisien Determinasi ……... 181
4.4 Pengujian Hipotesis …… 181

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan …….. 185
5.2 Saran …… 186

DAFTAR PUSTAKA ……. 188
LAMPIRAN-LAMPIRAN …….. 193

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Operasional variabel ……..……..	25
Tabel 1.2	Penentuan Skor Jawaban Angket ……...	36
Tabel 1.3	Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden ……...	37
Tabel 1.4	Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi Menurut Guilford	38
Tabel 1.5	Jadwal Penelitian ……..……..	41
Tabel 3.1	Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Kepadatannya (Km2) Per Kecamatan di Kota Bandung Tahun 2009 ...	88
Tabel 4.1	Kriteria penilaian persentase skor item pertanyaan …….....	110
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan dan Kejelasan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ...	112
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….	113
Tabel 4.4	Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Ukuran-Ukuran Dasar dan Tujuan-Tujuan Kebijakan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ….....	115
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Manusia pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..	117
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Biaya pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….	119
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Waktu pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….....	120
Tabel 4.8	Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Sumber-Sumber Kebijakan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….	121
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Atau Ciri-Ciri Para Aktor pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ...	123

Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Komitmen pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….……	125
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Kejujuran pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..	126
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Sifat Demokratis pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..	128
Tabel 4.13	Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Karakteristik Badan-Badan Pelaksana pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……...……...	129
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Ketetapan Alokasi Sumber Dana pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung	131
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Dukungan Publik pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….…….	132
Tabel 4.16	Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….…….	133
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Strukur Birokrasi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….…….	136
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Norma-Norma pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..	137
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Pola Hubungan Yang Terjadi Dalam Birokrasi …….	139
Tabel 4.20	Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Sikap Para Pelaksana pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..	140
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Transmisi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….…….	142
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung …….…….	144
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Konsistensi pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..……...	145

Tabel 4.24	Akumulasi Tanggapan Responden mengenai Dimensi Komunikasi Antar Organisasi Terkait dengan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……	146
Tabel 4.25	Akumulasi Tanggapan Responden Variabel X pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung ……..	148
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	150
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Kondisional pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	151
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Dimensi Memberikan Kemudahan Dalam Pengurusan Hal-Hal Yang Dianggap Penting pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ..…….....	152
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	154
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Efektif pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……	155
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Tentang Dimensi Memberikan Pelayanan Secara Wajar pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……	156
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Hak pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	158
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..	159
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Tentang Dimensi Memberikan Perlakuan Yang Sama Tanpa Pilih-Kasih pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung …….	160
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Transparansi pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	162

Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	163
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Tentang Dimensi Bersikap Jujur dan Terus Terang pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung ……..	164
Tabel 4.38	Akumulasi Tanggapan Responden Variabel Y pada Masyarakat Pengguna SISMS *Gateway* di Kota Bandung..	165
Tabel 4.39	Contoh Penghitungan Validitas Butir Soal Nomor Satu …	168
Tabel 4.40	Hasil Uji Validitas Variabel X (Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway*) dengan Menggunakan *Product Moment*	172
Tabel 4.41	Hasil Uji Validitas variabel Y (Pelayanan Keamanan Masyarakat) Di Kota Bandung ……...	173
Tabel 4.42	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi *Rank Spearman* ….	179
Tabel 4.43	Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi Menurut *Guilford*	180

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran ……..	26
Gambar 1.2 Kurva Hipotesis Daerah Penerimaan dan Penolakan ……	39
Gambar 2.1 Model The Implementation Process ……..	43
Gambar 2.2 Model Direct and Indirect Impact of Implementation …..	48
Gambar 2.3 Model Sistem …….	60
Gambar 3.1 Struktur Organisasi ……	102
Gambar 3.2 Gambar SISMS *Gateway* dan *SIG* ……	104
Gambar 3.3 *System Default Reply* …….	106
Gambar 3.4 Proses SISMS *Gateway* …….	107
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis ……..	183

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian ……..	193
Lampiran 2	Tabel Data Responden ……...	198
Lampiran 3	Data Tes Angket Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway* (Variabel X) ……	200
Lampiran 4	Data Tes Angket Pelayanan Keamanan Masyarakat (Variabel Y) ……...	202
Lampiran 5	Skor Uji Validitas *Product Moment* Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway* (Variabel X) ……..	204
Lampiran 6	Skor Uji Validitas *Product Moment* Pelayanan Keamanan Masyarakat (Variabel Y) ……..	207
Lampiran 7	Hasil Uji Reabilitas Implementasi Kebijakan Tentang SISMS *Gateway* (Variabel X) ……	209
Lampiran 8	Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Keamanan Masyarakat (Variabel Y) ……...	212
Lampiran 9	Foto-Foto Kegiatan ……	214
Lampiran 10	Berita Acara Bimbingan Skripsi ……	218
Lampiran 11	Surat Izin Penelitian dari Unikom ……..	219
	Lembar Disposisi dari Kapolwiltabes Bandung …….	220
Lampiran 12	Surat Balasan Izin Penelitian dari Mapolwiltabes Bandung …….	221
Lampiran 13	Riwayat Hidup ……...	222