BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Komputer, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah mulai memanfaatkan teknologi komputer sejalan dengan perkembangan zaman, melalui pemanfaatan tersebut pemerintah dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Penerapan tata pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada. Selama ini birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektifitasi kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintah.

Pemerintah melalui Keputusan Presiden (Kepres) Nomor 30 Tahun 1997 tentang *Telematika* dan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tentang *Pembangunan dan Pendaya-gunaan Telematik,* telah meletakkan landasan strategis untuk meningkatkan kemampuan Telematika Indonesia dengan sasaran kebijakan yang mencangkup pada 5 (lima) bidang pembangunan aplikasi. Bidang-bidang tersebut akan mampu membagi habis seluruh keperluan dan kepentingan yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam menjalankan roda kepemerintahan. Bidang aplikasi tersebut ialah: (1) Aplikasi-aplikasi software pemberdayaan

aparatur negara dan birokrasi kepemerintahan, dalam rangka implementasi *good governance*; (2) Aplikasi-aplikasi software peningkatan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat; (3) Aplikasi-aplikasi software penciptaan iklim kompetitif usaha dan saing bisnis; (4) Aplikasi-aplikasi software penyelenggaraan pertahanan keamanan negara; (5) Aplikasi-aplikasi software dalam mendukung pembangunan informasi dasar.

Sejalan dengan kemajuan dibidang Teknologi Informasi, pada tahun 2003 dikeluarkan Inpres Nomor 3 tentang *Electronic Government* (*e-Government*) yang memperjelas arah implementasi Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Telematika dan *e-Government* di Indonesia. Perubahan paradigma pemerintahan yang cukup mendasar dalam bidang data dan informasi, berpengaruh besar bagi Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar (Mapolwiltabes) Bandung dalam menyusun pola kegiatannya, *e-Government* tidak mungkin untuk tidak dilaksanakan karena sudah merupakan tuntutan era globalisasi.

Penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dimasa depan baik oleh pemerintah maupun kalangan swasta merupakan upaya yang dilakukan secara konsekuen karena teknologi informasi merupakan pilar-pilar bagi kemajuan bangsa. Penggunaan teknologi informasi yang dikuasai oleh sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan pelayanan yang optimal. Penggunaan *e-Government* harus disertai dengan ketersediaan sumber daya manusia serta sarana infrastruktur telekomunikasi seperti perangkat keras komputer, tingkat konektivitas atau jaringan yang merupakan faktor penting dalam penggunaan *e-*

Government. Secara umum sarana dan prasarana tersebut memang harus tersedia di setiap lembaga pemerintahan dalam menunjang pengembangan *e-Government*.

Institusi pemerintah yang tidak menyelenggarakan *e-Government* akan tertinggal jauh dalam berbagai masalah, khususnya yang terkait dengan data dan informasi. Salah satu aktivitas *e-Government* adalah Sistem Informasi *Short Message Service Gateway* (SISMS *Gateway*). SISMS *Gateway* merupakan sebuah layanan yang diaplikasikan pada sistem komunikasi tanpa kabel, yang memungkinkan dilakukannya pengiriman pesan dalam bentuk *alphanumeric* antara terminal pengguna dengan sistem eksternal seperti *e-mail*, *voice mail* dan lain-lain.

Mekanisme utama yang dilakukan dalam SISMS *Gateway* adalah dengan melakukan pengiriman *Short Message* dalam satu terminal pelanggan ke terminal yang lain, hal ini dapat dilakukan berkat adanya sebuah ensitas dalam sistem SMS yang disebut *Short Message Service Center* (SMSC) atau disebut juga *Message Center* (MC). SMSC merupakan sebuah perangkat yang melakukan tugas *store and forward traffic short message*, didalamnya termasuk penentuan atau pencarian jalur (*route*) tujuan terakhir dari SMS. Sebuah SMSC biasanya dirancang untuk dapat menangani SM dari berbagai sumber seperti *Voice Mail System* (VMS), *web-based messaging, e-mail integration, Eksternal Short Messaging Entities* (ESME).

Karakteristik utama SMS *Gateway* adalah sebuah sistem pengiriman data dalam paket yang bersifat *out-of-band* dengan *bandwidth* kecil. Karakteristik ini memungkinkan pengiriman suatu *burst data* yang pendek dapat dilakukan dengan

efisiensi yang sangat tinggi. Berdasarkan karakteristik itu, maka SMS tersebut harus dapat melakukan transaksi data dengan *data base*. SISMS *Gateway* secara khusus sistem ini akan memiliki fungsi sebagai *Message Management* dan *Delivery* yang merupakan (1) Pengaturan pesan yang meliputi manajemen prioritas pesan, manajemen pengiriman pesan, dan managemen antrian; (2) Pesan yang dilalukan harus sedapat mungkin *fail safe*, artinya jika terdapat gangguan pada jaringan telekomunikasi, maka sistem secara otomatis akan mengirim ulang pesan tersebut; (3) Kemampuan untuk menerima informasi secara berbeda; (4) Kemampuan untuk menyaring pesan dan membalas dengan cara yang selektif; dan (5) Integrasi dengan aplikasi lain yang berbasis internet dan data.

Berdasarkan Surat Keputusan (SKEP) Kepala Polisi Republik Indonesia (Kapolri) Nomor Polisi : SKEP/737/ IX/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang *Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Polisi Masyarakat bererta turunannya*, tugas dari petugas Polisi Masyarakat (Polmas) yaitu (1) Menyelenggarakan fungsi deteksi; (2) Melaksanakan fungsi-fungsi bimbingan dan penyuluhan masyarakat; (3) Melaksanakan tugas-tugas Kepolsian Umum, (4) Melaksanakan fungsi Reserse Kriminal (Reskrim) secara terbatas. Wewenang tugas Polmas yaitu (1) Mengambil tindakan Kepolisian secara proporsional dalam perbuatan melawan hukum; (2) Menyelesaikan perkara ringan/pertikan melalui Forum Komunikasi Pelayanan Masyarakat (FKPM); (3) Melaksanakan penertiban dalam memelihara keamanan lingkungan.

Mapolwiltabes Bandung telah menetapkan kebijaksanaan yang bersifat strategis dalam upaya melakukan pencegahan dan penangggulangan keamanan

masyarakat, yakni kemitraan Mapolwiltabes Bandung dengan masyarakat dalam pembinaan pemeliharaan keamanan masyarakat, dalam rangka menjaga stabilitas keamanan di wilayah hukum Polisi Wilayah (Polwil) Kota Bandung. Pemberian pelayanan kepada warga masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan serta permintaan bantuan/pertolongan, layanan pengaduan atas tindakan anggota Kepolisian Republik Indonesia (Polri) serta pelayanan surat-surat ijin/keterangan, sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan/kebijakan yang berlaku dalam organisasi.

Kebijakan mengenai keamanan umum, ketertiban masyarakat dan penegakan hukum seharusnya disusun berdasarkan kondisi obyektif domestik dengan memperhatikan konteks strategis regional dan global. Konteks ini mempengaruhi kemunculan isu-isu baru keamanan umum, keamanan dan penegakan hukum seperti perompakan dan pembajakan, penyelundupan manusia, perdagangan senjata ringan, kejahatan dengan modus teknologi, yang kesemuanya melibatkan aktor-aktor lintas negara dan organisasi yang rapi serta memiliki kemampuan teknologi dan dukungan finansial yang cukup.

Sesuai dengan perspektif masyarakat sipil, kebijakan tersebut pada akhirnya harus bermuara kepada jaminan kesejahteraan dan keselamatan warga negara. Hal ini merujuk kepada agenda umum reformasi sektor keamanan (*security sectors reform*) yaitu reformasi seluruh institusi yang memiliki kewenangan untuk menggunakan kekerasan fisik dan paksaan yang sah (*legitimate*), baik berupa pemegang wewenang untuk menggunakan kekerasan (kepolisian), pengambil kebijakan dan pengawas pengelolaan keamanan

(pemerintah dan parlemen), maupun lembaga-lembaga penegakan hukum dalam kerangka *integrated criminal justice system* terutama kepolisian.

SISMS *Gateway* dibatasi dalam beberapa permasalahan, yakni sistem pelaporan ini dibuat hanya menyangkut masalah kasus pencurian, perampokan, kejahatan narkoba, peledakan bom, ancaman teroris, musibah kebakaran, kecelakaan, dan demonstrasi massa dengan pesan singkat. Data yang disajikan berupa peta wilayah Kota Bandung dan pengerjaan hanya sebatas program SISMS *Gateway* (ADN 9123 *Call Center* 112) yang diintegrasikan dengan Sistem Informasi Geografi (SIG).

Sistem ini dapat menangani masalah pelaporan berupa musibah dan tindakan kejahatan tertentu dari masyarakat. Penggunaan sistem ini akan menguntungkan semua pihak. Pihak kepolisian akan lebih dipermudah dalam menjalankan penelusuran ke tempat kejadian, sedangkan masyarakat akan mendapatkan akses informasi yang lebih mudah.

Implementasi kebijakan SISMS *Gateway* di wilayah kerja Mapolwiltabes Bandung dilakukan melalui sistem *online* antara instansi terkait yang berada di wilayah tempat kejadian perkara (TKP) dalam hal ini adalah kantor kepolisian sektor (Polsek). Pembagian kerja ini dilakukan untuk mempermudah pelaksanaan, mempersingkat waktu dan efisiensi kerja dari para aparat di Polsek setempat.

Kegunaan praktis dari sistem ini bagi masyarakat di antaranya: mempermudah sistem pelaporan untuk kondisi darurat yang lebih baik dari sebelumnya dan dapat membantu meningkatkan kinerja aparat kepolisian,

masalah efisiensi waktu, tenaga, dan sumber dana. Kegunaan bagi pihak kepolisian dari sistem ini adalah untuk mempermudah mengetahui tempat kejadian perkara. Pengembangan SISMS *Gateway* bertujuan untuk melakukan korelasi data untuk menghasilkan data baru hasil korelasi. Pada sistem yang terpasang saat ini, arsitektur lalu lintas data melalui SMS sudah terjalin cukup baik.

Implementasi SISMS *Gateway* pada Kantor Sentral Pelayanan Kepolisian Bagian Operasi (SPK Bag-Ops) Mapolwiltabes Bandung menghadapi beberapa masalah, salah satu diantaranya adalah masalah sumber daya manusia yang belum memadai. Pengelolaan data laporan masyarakat melalui SISMS *Gateway* hanya hanya dilakukan oleh beberapa aparat saja, yakni berjumlah 4 orang. Hal ini dikarenakan masih minimnya sumber daya yang ada tentang sistem informasi dan teknologi.

Implementasi SISMS *Gateway* di SPK Bag-Ops perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi dan berkaitan dengan pendidikan pengelola (*Admin*) yang sesuai dengan bidang teknologi dan informasi. Selain itu, juga diperlukan aparatur yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan serta adanya keterbatasan akses data dan tujuan informasi SMS yang belum terfokus menyebabkan banyaknya jawaban standar (*default replies*) masih banyak terjadi.

Perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, seiring dengan merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas, telah melahirkan

berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab Mapolwiltabes Bandung yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Mapolwiltabes Bandung yang makin meningkat dan lebih berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya.

Upaya peningkatan pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung diwujudkan dengan membentuk SISMS *Gateway*, dengan adannya sistem informasi tersebut Mapolwiltabes Bandung mengharapkan adanya kerjasama dari masyarakat demi tercapainya keamanan di wilayah Kota Bandung. SISMS *Gateway* diharapkan dapat mempermudah pengaduan masyarakat tentang perkara yang sedang terjadi di suatu tempat, hal ini juga diharapkan dapat menekan angka kriminalitas yang banyak terjadi di Kota Bandung.

Pengaruh implementasi SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di kota bandung dapat dilihat dari peningkatan keamanan masyarakat terhadap gejala sosial yang ada seperti perubahan-perubahan tersebut berdampak pula pada meningkatnya gangguan keamanan yang kompleks, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Sejalan dengan itu, Mapolwiltabes Bandung memandang perlu menyesuaikan diri dengan cara merubah paradigma kerja lama yang lebih menitik-beratkan pola kepolisian yang reaktif dan konvensional menjadi kepolisian modern yang demokratis, yang mengedepankan pemecahan masalah (*problem solving*), kemitraan (*partnership*), proaktif serta mengutamakan pencegahan (*crime prevention*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul penelitian sebagai berikut: **pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung (studi kasus pada kantor sentral pelayanan kepolisian markas kepolisian wilayah kota besar Bandung).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan tema sentral atau rumusan masalah diatas dapat diidentifikansikan sebagai berikut:

1. Seberapa besar implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* di SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung?
2. Seberapa besar pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian

mengenai implementasi kebijakan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa implementasi kebijakan SISMS *Gateway* pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menguji pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung pada SPK Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menguji seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short messagge service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini bukan hanya untuk mencapai tujuan praktis, tetapi diharapkan dapat berguna bagi referensi ilmu yang bersangkutan maupun masyarakat luas. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Bagi Peneliti

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selain daripada untuk pengalaman, melainkan juga untuk menambah pengetahuan dalam penalaran maupun analisis keilmuan. Sehingga peneliti berkepentingan untuk mengamalkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan, khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan.

2. Kegunaan Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi Ilmu Pemerintahan tentang *e-Gov*, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk perkembangan keilmuan dimasa yang akan datang.

3. Kegunaan Praktis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan berupa bahan masukan dan pertimbangan terhadap perkembangan sistem informasi pengaruh implementasi sistem informasi *short message service gateway* (SISMS *Gateway*) pada Markas Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penggunaan alat pengolahan data secara elektronik yang dalam kenyataan dan praktiknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Hal tersebut terjadi karena tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi atau *data base*.

Implementasi menurut Van Meter dan Vanhorn dalam buku *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*, menjelaskan bahwa:

> "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta

> yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan" (Meter dan Vanhorn, 1975:447).

Jadi, implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Berdasarkan pengertian implementasi di atas Van Meter dan Vanhorn mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi, yaitu:

1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan;
2. Sumber-sumber kebijakan;
3. Karakteristik badan-badan pelaksana;
4. Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik;
5. Sikap para pelaksana; dan
6. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.

(Meter dan Vanhorn, 1975:462-478).

Pertama, ukuran dan tujuan kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan. Ukuran kebijakan SISMS *Gateway* yang menjadi sasaran adanya kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan adanya kemudahan dalam pembuatan laporan masyarakat dalam keadaan darurat dengan menggunakan teknologi yang tepat guna.

Kedua, menurut Van Meter dan Vanhorn, sumber daya kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu (Meter dan Vanhorn,

1975:465). Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan, modal diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Sumber daya waktu merupakan penentu pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan.

Ketiga, keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan/instansi pelaksana kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya.

Subarsono mengungkapkan kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor, kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya (Subarsono, 2006:7). Komponen dari model ini terdiri dari stuktur-struktur formal dari organisasi-organisasi dan atribut-atribut yang tidak formal dari personil mereka, disamping itu perhatian juga perlu ditujukan kepada ikatan-ikatan badan pelaksana dengan pameran-pameran serta dalam penyampaian kebijakan.

Van Meter dan Vanhorn mengetengahkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan:

1. Kompetisi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hierarkis terhadap keputusan-keputusan sub-unit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana;

3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan diantara anggota-anggota legislative dan eksekutif);
4. Vitalitas suatu organisasi;
5. Tingkat komunikasi-komunikasi "terbuka", yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertical secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu diluar organisasi;
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan "pembuat keputusan" atau "pelaksanan keputusan".

(Meter dan Vanhorn, 1975:471)

Pendapat yang diungkapkan Van Meter dan Vanhorn ini adalah hal yang sangat penting, karena kinerja implementasi sangat dipengaruhi oleh sifat ataupun ciri-ciri dari pelaksana tersebut. Apabila implementor memiliki sifat atau karakteristik yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan dalam menilai kinerja keberhasilan implementasi kebijakan.

Keempat, dampak kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar selama dasawarsa yang lalu. Van Meter dan Vanhorn mengungkapkan:

> "Sejauh mana lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial, dan politik …… dukungan sumber daya ekonomi dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan dan dalam lingkungan politik dukungan elite politik sangat diperlukan dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan" (Meter dan Vanhorn, 1975:471).

Perubahan kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi interpretasi terhadap masalah dan dengan demikian akan mempengaruhi cara pelaksanaan program, variasi-variasi dalam situasi politik berpengaruh terhadap pelaksanaan kerja. Peralihan pemerintahan dapat mengakibatkan perubahan-perubahan dalam cara pelaksanaan kebijakan-kebijakan tanpa mengubah kebijakan itu sendiri.

Kelima, Van Meter dan Vanhorn mengungkapkan bahwa karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi (Meter dan Vanhorn, 1975:472). Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keenam, Van Meter dan Vanhorn mengungkapkan bahwa komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki efek tidak langsung pada kinerja, apa pengaruh ini terhadap variabel dependen ditengahi oleh variabel independen lain. Jelas yang memberikan pelayanan publik akan dipengaruhi oleh cara yang standar dan tujuan komunikasi untuk pelaksana dan sejauh mana standars dan tujuan memfasilitasi pengawasan dan penegakan hukum (Meter dan Vanhorn, 1975:473). Standar dan tujuan tidak langsung berdampak pada disposisi pelaksana melalui kegiatan komunikasi interorganisasi.

Hubungan antara sumber daya dan lingkungan ekonomi, sosial, dan politik dari yurisdiksi menerapkan (atau organisasi) menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya fiskal dan lainnya dapat menciptakan permintaan oleh warga negara swasta dan terorganisir kelompok-kelompok kepentingan-untuk partisipasi dalam dan implementasi berhasil dari program (Meter dan Vanhorn, 1975:476). Prospek manfaat dari program ini dapat menyebabkan kelompok dinyatakan diam untuk

menekan partisipasi maksimum. Berdasarkan sumber daya terbatas yang tersedia, warga negara kepentingan pribadi dan terorganisir dapat memilih untuk menentang kebijakan atas dasar bahwa manfaat dari partisipasi sedikit dibandingkan dengan biaya potensial.

Kebijakan menurut W.I. Jenkins dalam *Public Analysis* mengemukakan bahwa:

> "Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling terkait yang ditetapkan oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi di mana keputusan-keputusan itu pada dasarnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor" (Jenkins, 1978:2).

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Harold D. Lasswell dan Abraham Kaplan juga mengemukakan pengertian kebijakan dalam bukunya yang berjudul *Power and Society* sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah (Lasswell dan Kaplan, 1970:17). Berdasarkan pengertian tersebut, suatu kebijakan berisi suatu program untuk mencapai tujuan, nilai-nilai yang dilakukan melalui tindakan-tindakan yang terarah.

Kebijakan mengisyaratkan adanya pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung satu sama lain, termasuk di dalamnya keputusan-keputusan untuk melakukan tindakan. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan atau kantor pemerintah, suatu kebijakan apabila sudah dibuat maka harus di implementasikan

oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia.

Carl J. Friedrich dalam buku *Man and His Government* mengungkapkan sistem sebagai:

> "Suatu keseluruhan, terdiri dari beberapa bagian yang mempunyai hubungan fungsional, baik antara bagian-bagian maupun hubungan fungsional terhadap keseluruhannya, sehingga hubungan itu menimbulkan suatu ketergantungan antara bagian-bagian yang akibatnya jika salah satu bagian tidak bekerja dengan baik maka akan mempengaruhi keseluruhannya itu" (Friedrich, 1963:79).

Berdasarkan pengertian diatas, sistem merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Pernyataan ini di diperkuat oleh Abdul Kadir dalam buku *Pengenalan Sistem Informasi*, mengungkapkan sistem sebagai sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan (Kadir,2003:54). Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan.

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Informasi tidak hanya dipakai oleh pihak internal dalam organisasi, tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal (di luar organisasi). Setiap individu memerlukan informasi yang berbeda menurut kepentingan-kepentingannya.

Wahyono menjelaskan pengertian informasi dalam buku *Sistem Informasi*, bahwa:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan" (Wahyono, 2004:3).

Informasi menurut pengertian di atas adalah suatu hasil pengelolaan data menjadi bentuk yang berguna bagi yang menerimannya dan menggambarkan kejadian nyata sehingga dapat membantu seseorang mengambil keputusan. Kegunaan informasi yang lain adalah mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan.

Informasi menurut Wahyono adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambrkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004:3). Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan, sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Sistem informasi adalah aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan komputer, perangkat lunak, dan data (Wikipedia Indonesia, Melalui http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem Informasi [13/07/2007]). Jadi Sistem Informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa. Begitu juga dengan sistem informasi administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari

hasil pengolahan data yang sudah berbentuk dan berguna bagi kepentingan atau kegiatan administrasi.

Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencangkup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut. Data dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan sudah didapatkan, maka selanjutnya dapat mengetahui hasil dari kebijakan tersebut. Hasil kebijakan yaitu dampak pada masyarakat, individu dan kelompok serta perubahan dan penerimaan masyarakat. Kemudian, dapat mengukur keberhasilan melalui penilaian terhadap program yang telah dilaksanakan, yaitu program tersebut harus sesuai dengan rencana awal yang sudah ditetapkan. Selain itu juga dapat mengukur keberhasilan dengan melihat tujuan yang akan dicapai apakah sesuai dengan tujuan kebijakan, tujuan kebijakan tersebut sesuai dengan program yang telah didanai oleh pemerintah.

SISMS *Gateway* merupakan menu yang terdapat dalam aplikasi SPP-e (Sistem Pengendalian Perkara elektronik) yang memberikan informasi tentang SMS yang masuk dari masyarakat untuk mengetahui sampai sejauhmana perkembangan laporan perkara yang ditangani penyidik (Bareskrimpolri, Melalui http://bareskrimpolri.go.id// [21/09/2009]). Jadi berdasarkan pengertian tersebut, SISMS *Gateway* merupakan sebuah perangkat lunak yang menggunakan bantuan komputer dan jaringan seluler untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang perkembangan perkara yang tengah diselidiki dan ditangani oleh aparatur kepolisian.

SISMS *Gateway* merupakan suatu totalitas yang terpadu terdiri atas modul *group*, modul *phonebook*/nomor telepon relasi, modul *send message*, modul *list message*/sms data *list* dan yang terakhir modul *template* (Ragam Info, Melalui http://ragaminfo.com//SMS Gateway [09/01/2009]). SISMS *Gateway* adalah sebuah perangkat lunak yang menggunakan bantuan komputer dan memanfaatkan teknologi seluler yang diintegrasikan guna mendistribusikan pesan-pesan yang di-*generate* lewat sistem informasi melalui media SMS yang di-*handle* oleh jaringan seluler.

Pelayanan menurut Kurniawan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Moenir mengungkapkan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006:26). Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting

2. Memberikan pelayanan secara wajar
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Bersikap jujur dan terus terang

(Moenir, 2006:47).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa pelayanan yang didambakan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang di berikan secara prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cepat, tertib, tepat waktu, aman dan tidak berbelit-belit yang dapat memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan atau masyarakat.

Hak mendapatkan pelayanan dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku kepada siapapun, baik anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan organisasi itu. Moenir menjelaskan mengenai uraian tentang pelayanan yang baik dan memuaskan, perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui karena ada unsur kesengnajaan, ialah:
   a. waktu sudah menunjukan jam mulai bekerja petugas yang bersangnkutan masih asik berbincang dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak;
   b. petugas bekerja sambil berbincang dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan;
   c. pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada di tempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan);
   d. atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orangn-orang yang berkepentingan.

   Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan. Di sini sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak),

atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka petugas diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung. Di sini memang kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga kelemahan itu sering dimanfaatkan oleh petugas pelayanan. Sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah hak.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

(Moenir, 2006:41-45)

Berdasarkan uraian dia atas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Selanjutnya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyararakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

Masyarakat menurut Alimandan dalam buku *Sosiologi Masyarakat Sedang Berkembang,* menjelaskan:

> "Pengertian masyarakat dengan istilah *Community*, dimana istilah tersebut menunjuk pada warga sebuah desa, kota, suku atau bangsa. Apabila anggota-anggota suatu kelompok, baik kelompok itu besar maupun kecil, hidup bersama sedemikian rupa sehingga merasakan bahwa kelompok tersebut dapat memenuhi kepentingan-kepentingan hidup yang utama, maka kelompok itu disebut masyarakat" (Alimandan, 1985:3).

Berdasarkan pendapat diatas, masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup bersama dan bekerjasama untuk mencapai terkabulnya keinginan mereka. Pernyataan tersebut sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik* yang menjelaskan:

> "Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung" (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Berdasarkan pengertian diatas, masyarakat adalah sekelompok orang maupun penduduk yang hidup bersama dalam suatu tempat dan dirasa dapat memenuhi kepentingan hidup bersama serta berkedudukan sebagai pihak yang menerima manfaat pelayanan publik.

Operasional variabel yang digunakan untuk mungetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian. Peneliti mengemukakan dua variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (X)

   Data yang menjadi variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Variabel implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway*.

2. Variabel Terikat (Y)

   Data yang menjadi variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

Variabel didefiniskan secara operasional untuk mempermudah mencari hubungannya antara satu variabel dan pengukurannya. Operasionalisasi variabel memberikan kemudahan kepada peneliti dalam menentukan pengukuran hubungan antara variabel. Operasionalisasi variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel X Penerapan SISMS *Gateway*	1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan;	1. Kecermatan dan kejelasan 2. Kepuasan pelayanan
	2. Sumber-sumber kebijakan;	1. Pemanfaatan sumber daya manusia 2. Biaya 3. Waktu
	3. Karakteristik Badan-badan pelaksana;	1. Kualitas atau ciri-ciri dari para aktor, 2. Tingkat pendidikan, Komitmen 3. Kejujuran 4. Sifat demokratis
	4. Kondisi-kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik;	1. Ketetapan, alokasi sumber dana 2. Dukungan publik
	5. Sikap para pelaksana;	1. Struktur birokrasi 2. Norma-norma 3. Pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi
	6. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan	1. Transmisi 2. Kejelasan 3. Konsistensi

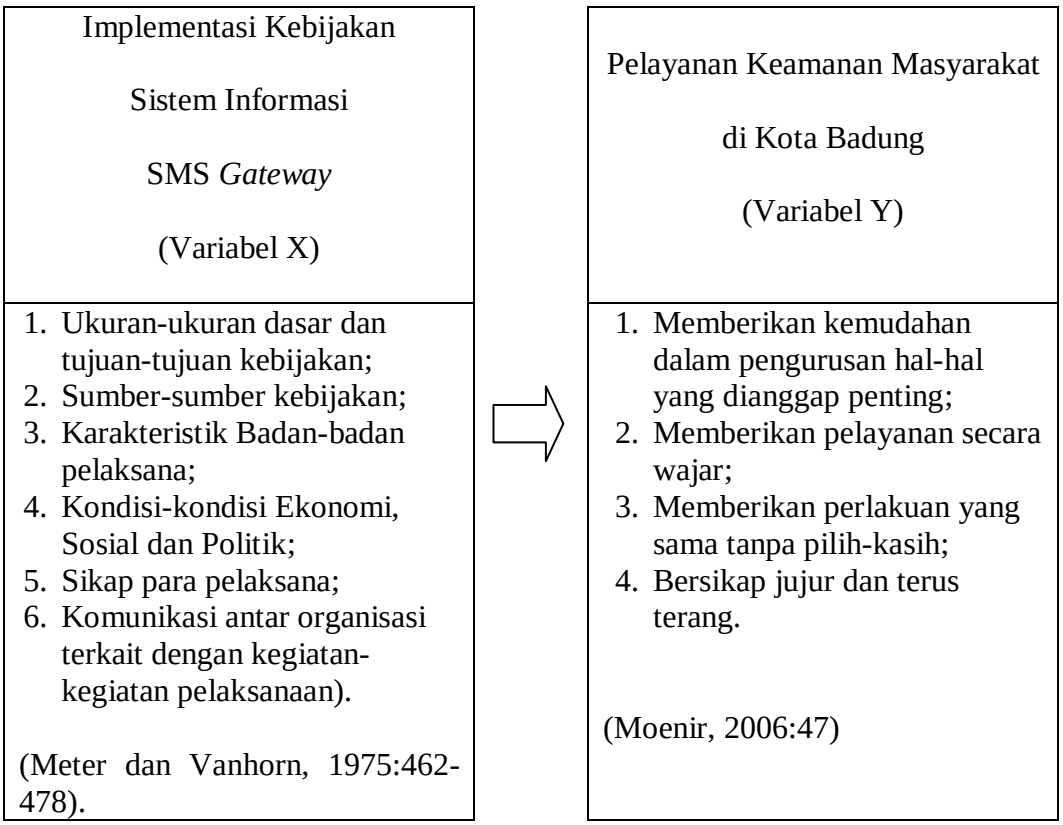
(Meter dan Vanhorn, 1975:471)

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel Y Pelayanan Keamanan Masyarakat	1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting	1. Partisipatif 2. Kondisional
	2. Memberikan pelayanan secara wajar	1. Efisiensi 2. Efektif
	3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih	1. Kesamaan hak 2. Keseimbangan hak dan kewajiban
	4. Bersikap jujur dan terus terang	1. Transparansi 2. Akuntabilitas

(Moenir, 2006:47)

Metode penelitian yang diambil peneliti, mengasumsikan bahwa suatu gejala dapat diklasifikasikan dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat). Peneliti melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada dua variabel yaitu X dan Y. Berdasarkan operasionalisasi variabel di atas, dapat dibuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



Gambar model kerangka pemikiran di atas, menunjukan adanya pengaruh antara Variabel X yaitu implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* terhadap Variabel Y yaitu pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung. Variabel X implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* merupakan variabel yang

mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel Y pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial* yang menjelaskan bahwa hipotesis merupakan sebuah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap sebuah masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris (Purwanto dan Sulistyatuti, 2007:137)

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang sedang diteliti. Berdasarkan kerangka teori penelitian, maka hipotesis yang berkaitan dengan ada tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu hipotesis nol (H_o) dan hipotesis alternatif (H_1). Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah hipotesis penelitian dan hipotesis statistik :

Hipotesis Penelitian

Mengetahui pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* (sms *gateway*) terhadap pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat di Kota Bandung, maka dilakukan uji hipotesis melalui asumsi sebagai berikut :

H_o : "tidak terdapat pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung".

H_1 : "terdapat pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap

pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung".

Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik untuk mengetahui pengaruh antara variabel X dan variabel Y, maka dilakukan uji statistik melalui asumsi sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung.

$H_0 : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* (SISMS *Gateway*) terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang ditempuh untuk memperoleh data, menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian. Metode penelitian sangat penting, karena menentukan keberhasilan suatu penelitian. Permasalahan dalam penelitian tergantung pada masalah dan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung. Dengan demikian, peneliti dituntut untuk lebih terampil dalam menentukan metode yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Berkaitan dengan masalah yang ingin peneliti ungkapkan tentang pengaruh penerapan SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung, maka penulis perlu menentukan suatu metode yang tepat untuk

penelitian tersebut, untuk itu penulis mempergunakan metode deskriptif dalam penelitian ini.

Berkenaan dengan metode deskriptif, Surakhmad mengemukakan bahwa :

> "Penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang……metode penyelidikan deskriptif lebih merupakan istilah umum yang menuturkan, menganalisa dan mengklasifiasi, penyelidikan dengan teknik survey, dengan teknik interview, angket, observasi, atau dengan teknik tes" (Surakhmad, 2004:139).

Penelitian deskriptif ini dirasa cocok, karena sesuai dengan studi kasus permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu ingin mengungkapkan pengaruh dari SISMS *Gateway* terhadap pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung dengan cara menganalisa hasil dari *survey*, *interview* langsung, angket dan observasi yang peneliti lakukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, adapun pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* sebagai berikut:

> "Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan" (Sugiyono, 2008:14).

Pendekatan kuantitatif pada dasarnya digunakan untuk menguji suatu teori, mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukan pengaruh antara dua variabel. Variabel tersebut adalah sebagai variabel X implementasi kebijakan tentang sistem informasi *short message service gateway* (sms *gateway*) dan pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung sebagai variabel Y.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survey di lapangan yang dilakukan melalui:

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Peninjauan yang dilakukan langsung di Inspektorat Kabupaten Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Observasi *(Observation)*

Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati di Bidang data dan informasi yang diharapkan.

Dengan menggunakan cara penelitian di atas peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping itu, juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

b) Dokumentasi (*Documentation*)

Peneliti melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi.

Dengan teknik studi dokumentasi diharapkan data yang diperoleh bisa sesuai dengan data lapangan.

c) Angket (*Questionnare*)

Penyebaran Angket dilakukan kepada masyarakat pengguna program SISMS *Gateway* yang diperoleh berdasarkan data pengguna pengguna dari pada awal bulan Januari sampai akhir bulan Juni di lingkungan wilayah kerja Kantor Kepolisian Wilayah Kota Besar Bandung.

2. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan dengan membaca dan mencari buku-buku, jurnal, majalah yang berkaitan dengan SISMS *Gateway*. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder sebagai kepustakaan ini juga dimaksudkan sebagai landasan bagi analisis dan merumuskan teori atau informasi yang berkaitan erat dengan penelitian. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Sampel

Mengenai proses pemecahan masalah, yang memegang peranan sangat penting yaitu adanya data yang didapat dari sumber data. Sumber data dalam penelitian disebut populasi. Arikunto menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan populasi itu adalah keseluruhan subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:108-109).

Berdasarkan uraian di atas, diperoleh gambaran yang dimaksud dengan populasi adalah total sumber data secara keseluruhan, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang bisa mewakili sebagian sumber data.

Populasi yang digunakan adalah masyarakat di wilayah Kota Bandung. Jumlah populasi masyarakat pengguna SISMS *Gateway* yang diambil berdasarkan data pada awal bulan Januari sampai akhir bulan Juni tahun 2010 dari Kapolwiltabes Bandung kantor SPK Bag-Ops sebanyak 144 orang.

Teknik pengambilan sampel yang diambil oleh peneliti adalah *simple random sampling* karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu yaitu dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode pengambilan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Slovin*, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :
n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan, yaitu 10%.
(Umar, 2005:146)

$$\text{maka : } n = \frac{144}{1 + 144\,(10\%)^2}$$

$$= \frac{144}{1 + 144\,(0{,}01)}$$

$$= \frac{144}{2{,}44}$$

$$= 59{,}01 \rightarrow 59$$

Populasi masyarakat di Kota Bandung pengguna SISMS *Gateway* yang diambil berdasarkan data SPK Bag-Ops pada awal bulan Januari sampai akhir bulan Juni tahun 2010 yang berjumlah 144 orang dengan batas kesalahan sebesar 10% maka di dapat jumlah sampel sebanyak 59 orang atas pembulatan. Berarti angket akan dibagikan pada 59 orang responden yang menggunakan SISMS *Gateway* di Kota Bandung.

1.6.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1.6.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecerminan pertanyaan-pertanyaan dari alat penelitian dalam menjalankan fungsinya. Menurut Sugiyono validitas merupakan "valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang saharusnya diukur" (Sugiyono, 2009:173). Penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek

yang diteliti. Sedangkan uji validitas adalah test/pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil data yang valid.

Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat *test* (angket) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat *test*, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya atau menunjukan apa yang seharusnya diukur.

Pengujian statistik mengacu pada kriteria $r_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak valid, $r_{hitung} > t_{tabel}$ maka valid (Sugiyono, 2009:126). Pengujian validitas penelitian, peneliti menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2010*.

1.6.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memenuhi sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Reliabilitas adalah suatu analisis yang menunjukan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten, menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap subjek dengan menggunakan alat ukur yang sama.

Menurut Sugiyono mendefinisikan reliabilitas yaitu “instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama” (Sugiyono, 2009:173). Indikator/pernyataan yang dimiliki berjumlah genap maka metode yang peneliti

gunakan untuk uji reliabilitas adalah teknik belah dua dari *Spearman Brown* dalam penghitungan reabilitas penelitian menggunakan SPSS 16.0 *for Window.*

Pengujian ini dilakukan dengan teknik belah dua, dengan langkah kerja sebagai berikut :

a. Mengelompokkan peryataan menjadi dua, belahan pertama sebagai kelompok ganjil dan belahan kedua sebagai kelompok genap.
b. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga dapat skor total untuk setiap kelompok.
c. Mengkorelasikan skor belahan pertama dan skor belahan kedua.
d. Mencari reliabilitas untuk seluruh pernyataan dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :
r_i = reliabilitas untuk seluruh instrumen
r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan belahan kedua
(Sumber : Sugiyono, 2009:131)

1.6.4 Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data hasil angket menggunakan skala *Likert* dimana alternatif jawaban nilai positif 5 sampai dengan pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan, baik dengan implementasi

kebijakan tentang SISMS *Gateway* (variabel X) maupun pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung (variabel Y). Jawaban setiap *item* angket yang menggunakan skala *likert* yang berupa data ordinal mempunyai gradasi sangat positif yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut :

Tabel 1.2
Penentuan Skor Jawaban Angket

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Sutuju	1

(Sumber : Sugiyono, 2009:94)

Teknik analisis data, peneliti menggunakan alat bantuan yaitu *software* SPSS untuk mempermudah perhitungan. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini adalah kita dapat melakukan analisis data lebih cepat perhitungan statistik dari yang mulai sederhana hingga rumit sekalipun.

Menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangakan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

(Sumber : Narimawati, 2007:85)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% – 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% – 68.00%	Cukup
4	68.01% – 84.00%	Baik
5	84.01% – 100%	Sangat Baik

(Sumber: Narimawati, 2007:8)

Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh (korelasi) antara pelayanan Kamtibmas di Kota Bandung (X) terhadap implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* (Y) yang pada akhirnya mencari besaran nilai koefisien determinasi. Sehubungan dengan data yang digunakan peneliti menggunakan data ordinal dalam pengumpulan data, maka untuk mencari besarnya korelasi / kuat atau lemahnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan rumus analisis *t-test separated varians* yaitu :

$$\text{rho}_{xy} = 1 - \frac{6\sum D^2}{N\,(N^2 - 1)}$$

Keterangan :
rho_{xy} : Koefisien Korelasi tata jenjang
D : Difference (beda antar jenjang setiap subjek X dan Y)
N : Banyak subjek (responden)
(Sumber : Arikunto, 1998:262)

Menganalisa besarnya hubungan antara kedua variabel dan menentukan berada pada kriteria mana dapat digunakan koefisien korelasi Guilford sebagai berikut :

Tabel 1.4
Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi Menurut Guilford

Kurang dari 0,20	Hubungan rendah sekali; lemah sekali
0,20 - 0,40	Hubungan rendah tetapi pasti
0,40 - 0,70	Hubungan yang cukup berarti
0,70 - 0,90	Hubungan yang tinggi; kuat
Lebih dari 0,90	Hubungan sangat tinggi; kuat sekali; dapat diandalkan

(Sumber : Guilford dalam Rakhmat, 1999:29)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh perubahan antara variabel pelayanan Kamtibmas di Kota Bandung terhadap variabel implementasi kebijakan tentang SISMS *Gateway* maka dilakukan penghitungan dengan analisis koefisien determinasi (KD) dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :
KD : koefisien determinasi
r : koefisien korelasi
(Sumber : Narimawati, 2007:89)

Rumusan pengujian hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah mengenai ada atau tidaknya pengaruh antara variabel yang diteliti yaitu diterima atau ditolaknya hipotesis. Pengujian dilakukan dengan uji dua pihak (tingkat

signifikan = 5%) dengan menggunakan rumus statistik uji t, yaitu dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

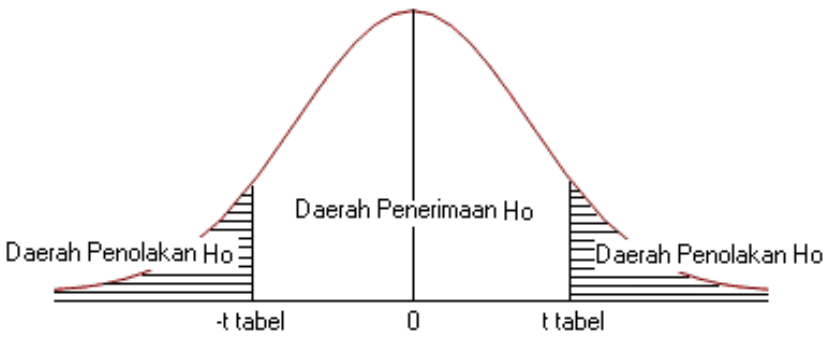
Keterangan :
t_{hitung} = statistik uji t
r = koefisien korelasi *Rank Spearman*
n = jumlah sampel
(Sumber : Sugiyono, 2009: 184)

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 (5%) dengan derajat kebebasan dk = n – 2. Kriteria-kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau diterima adalah :

Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti H_1 diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.

Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti H_i ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada pengaruhnya.

Gambar 1.2
Kurva Hipotesis Daerah Penerimaan dan Penolakan



1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kepolisisan Wilayah Kota Besar Bandung Bagian Satuan Pelayanan Keamanan Sub-Bagian Operasi Jl. Merdeka No. 19-20 Telepon (022) 4203500 dan Masyarakat yang berada di Wilayah Kerja Kantor Kepolisisan Wilayah Kota Besar Bandung Bagian Satuan Pelayanan Keamanan Sub-Bagian Operasi. Waktu penelitian ini berlangsung pada bulan Januari sampai bulan Agustus 2010 dengan perincian sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan
    a. Observasi lokasi penelitian pada bulan November sampai bulan Desember tahun 2009.
    b. Pengajuan Judul pada bulan Januari sampai bulan Februari tahun 2010.
    c. Penyusunan Usulan Penelitian pada bulan Februari sampai bulan Maret tahun 2010.
    d. Seminar Usulan Penelitian pada bulan Maret tahun 2010.
2. Tahap Pelaksanaan
    a. Pelaksanaan Penelitian pada bulan Maret sampai bulan Mei 2010.
    b. Wawancara pada bulan April sampai bulan Juli tahun 2010.
    c. Observasi pada bulan April sampai bulan Juli tahun 2010.
    d. Studi Kepustakaan pada bulan Januari sampai bulan Mei tahun 2010.
3. Tahap Akhir
    a. Penyusunan Skripsi pada bulan Maret sampai bulan Juli tahun 2010.
    b. Sidang Skripsi pada bulan Agustus tahun 2010.

Tabel 1.5
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2010							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1.	**Tahap Persiapan**								
	a. Observasi Lokasi Penelitian								
	b. Pengajuan Judul								
	c. Penyusunan Usulan Penelitian.								
	d. Seminar Usulan Penelitian								
2.	**Tahap Pelaksanaan**								
	a. Pelaksanaan Penelitian								
	b. Observasi								
	c. Penyebaran Angket								
	d. Studi Kepustakaan								
3.	**Tahap Akhir**								
	a. Penyusunan Skripsi								
	b. Sidang Skripsi								