BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

2.1.1 Pengertian Implementasi

Implementasi menurut Lukman Ali adalah mempraktekkan, memasangkan (Ali, 1995:1044). Implementasi merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Implementasi Riant Nugroho pada prinsipnya adalah cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang dinginkan (Nugroho, 2003:158). Implementasi merupakan prinsip dalam sebuah tindakan atau cara yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang untuk pencapaian tujuan yang telah dirumuskan.

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

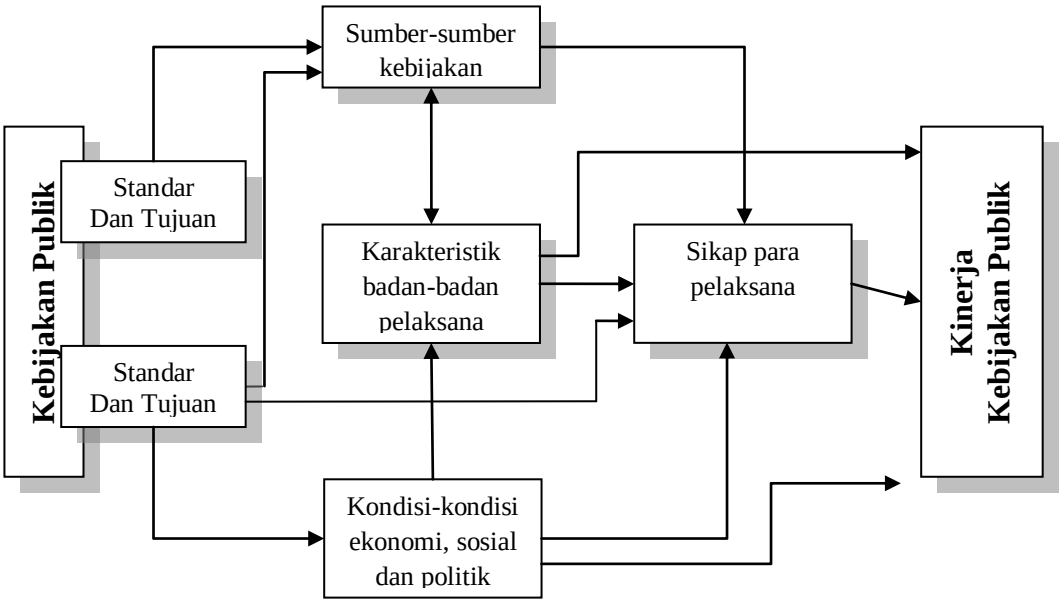
tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Berdasarkan pengertian implementasi di atas Van Meter dan Vanhorn mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi yang disebut dengan *A Model of The Policy Implementation*, 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).

Gambar 2.1
Model *The Implementation Process*



(Sumber: Meter dan Van Horn, 1975)

Proses ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu kebijakan yang pada dasarnya dilakukan untuk meraih kinerja implentasi kebijakan publik yang tinggi, yang berlangsung dala hubungan berbagai variabel.

Model ini mengumpamakan implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

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.

Kebijakan SISMS *Gateway* bertujuan untuk membangun *data base* yang bersifat nasional berguna dalam mewujudkan optimalisasi proses dan peningkatan kualitas layanan dari institusi pelayanan keamanan masyarakat di Kota Bandung, serta melakukan korelasi data untuk menghasilkan data baru hasil korelasi kebijakan diimplementasikan harus secara jelas sesuai dengan tujuannya, kebijakan apa yang akan ditetapkan sebagai sistem yang akan dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan masyarakat.

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.

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.

Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier dalam bukunya *Implementation and Public Policy* mengemukakan implementasi sebagai:

> "Pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keoutusan eksekutif yang penting atau atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya" (Mazmanian dan Paul Sabatier, 1983:61).

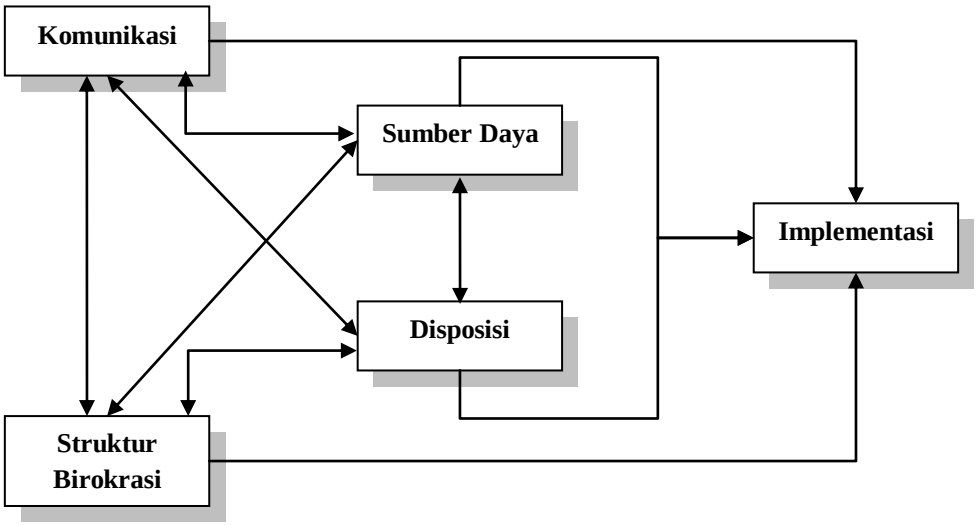
Berdasarkan pengertian tersebut, implementasi adalah sebuah program atau sebuah kebijakan yang kelihatannya bagus diatas kertas namun lebih sulit merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang terdengar menyejukkan bagi telinga para pemimpin dan pemilih yang mendengarkannya. Implementasi kebijakan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk yang memuaskan semua orang.

Model implementasi yang dikembangkan oleh George C. Edward III disebut dengan *Direct and Indirect Impact of Implementation*. Dalam penekatan yang diteorikan oleh George C. Edward III, terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi;
2. Sumber Daya;
3. Disposisi; dan
4. Struktur Birokrasi.

(Edward III, 1980:16-20)

Gambar 2.2
Model *Direct and Indirect Impact of Implementation*



(Sumber: Edward III, 1980)

Proses ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu kebijakan yang pada dasarnya dilakukan untuk meraih kinerja implentasi kebijakan publik yang tinggi, yang berlangsung dala hubungan berbagai variabel. Model ini mengumpamakan implementasi kebijakan berjalan secara linier dari komunikasi, sumber daya politik yang tersediadan pelaksanaan implementasi kebijakan.

Pertama, yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu kebijakan, adalah komunikasi. Menurut Edward III komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang akan terjadi apabila para pembuat keputusan (*decision maker*)

sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan baru dapat berjalan manakala komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Kedua, menurut Edward III yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan dengan baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumberdaya dapat berjalan dengan baik dan rapi, yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

Ketiga, variabel yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu kebijakan adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai implementasi suatu kebijakan. Jika implementasi suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk mekaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak menjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi adalah pengangkatan birokrat dan insentif.

Keempat, menurut Edward III yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber

untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, tetapi kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi masih tetap ada karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumbernya.

2.1.2 Pengertian Kebijakan

Kebijakan saat ini masih banyak berorientasi pada nasihat dan rancangan para pakar dan kaum elit tanpa melibatkan masyarakat dalam suatu debat dan musyawarah publik. Pola kebijakan seperti ini masih dianggap sebagai kebijakan tradisionaldan cenderung mengarah padatindakan yang otoriter dan belum tercerahka semangat musyawarah (*deliberation*) untuk mencapai mufakat (*consensus*) dalam demokrasi yang sebenarnya.

Kebijakan pada dasarnya menitikberatkan pada "publik dan masalah-masalahnya". Kebijakan membahas bagaimana isu-isu dan persoalan tersebut disusun (*constructed*), didefinisikan, serta bagaimana semua persoalan tersebut diletakkan dala agenda kebijakan. Charles L. Cochran mengemukakan inti dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah adalah *policy consists of political decision for implementing program to achieve social goal* (kebijakan terdiri dari keputusan

politis untuk mengimplementasi program dalam meraih tujuan demi kepentingan masyarakat) (Cochran, 1999: 2).

Istilah kebijakan dalam bahasa Inggris *policy* yang dibedakan dari kata *wisdom* yang berarti kebijaksanaan atau kearifan. Kebijakan merupakan pernyataan umum perilaku daripada organisasi. Kebijakan membatasi ruang lingkup yang dalam dengan menetapkan pedoman untuk pemikiran pengambilan keputusan dan menjamin bahwa keputusan yang diperlukan akan memberikan sumbangan pemikiran terhadap penyelesaian tujuan yang menyeluruh. Menurut pendapat Harold Koontz yang dikutip Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya *Manajemen Dasar pengertian dan Masalah* mendefinisikan pengertian kebijakan, yaitu:

> "Kebijakan adalah pernyataan-pernyataan atau pengertian-pengertian umum yang memberikan bimbingan berfikir dalam menentukan keputusan yang fungsinya adalah menandai lingkungan sekitar yang dibuat sehingga memberikan jaminan bahwa keputusan-keputusan itu akan sesuai dengan tercapainya tujuan" (dalam Hasibuan, 1996:99).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kebijaksanaan merupakan suatu pedoman yang menyeluruh guna mencegah terjadinya penyimpangan dari ketentuan-ketentuan yang ditetapkan. Kebijaksanaan juga merupakan suatu rencana yang mengarah pada daya pikir dari pengambilan keputusankearah tujuan yang diinginkan. Kebijakan mungkin terjadi dan berasal dari seperangkat keputusan yang tampaknya tetap untuk hal-hal yang sama.

Menurut pendapat Alfonsus Sirait dalam bukunya *Manajemen* mendefinisikan kebijakan, sebagai berikut: "Kebijakan merupakan garis pedoman untuk pengambilan keputusan" (Sirait, 1991:115). Kebijakan merupakan sesuatu

yang bermanfaat, yang merupakan penyederhanaan sistem yang dapat membantu dan mengurangi masalah-masalah dan serangkaian tindakan untuk memecahkan masalah tertentu, maka kebijakan dianggap sangat penting. Hal ini sejalan dengan pendapat Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* yang menyatakan pentingnya kebijakan, yaitu:

1. Kebijakan merupakan kerangka dasar pemikiran dalam membimbing tindakan yang akan diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan.
2. Kebijakan akan memberikan arti terhadap tujuan.
3. Kebijakan dipergunakan untuk menempatkan tujuan daripada organisasi.
4. Kebijakan merupakan alat delegation of authority yang penting bagi pengorganisasian.
5. kebijakan merupakan alat untuk mendapatkan wewenang.

(Hasibuan, 1996:99).

Berdasarkan uraian-uraian di atas, bahwa kebijakan sangat diperlukan karena kebijakan dipandang sebagai pedoman yang dipakai untuk mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan sesuai dengan keputusan-keputusan yang dibuat.

Kebijakan diciptakan untuk mengatur kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. George C. Edward III dalam buku *Implenting Public Policy* mengungkapkan komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi antara lain: dimensi transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, kejelasan, dan konsistensi (Edward III, 1980:10-11). Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

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.

Thomas R. Dye mengatakan definisi kebijakan sebagai apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan (Dye, 1995:1). Berdasarkan definisi tersebut, penulis mendapat pemahaman bahwa terdapat perbedaan antara apa yang akan dikerjakan oleh pemerintah dan apa yang sesungguhnya harus dikerjakan oleh pemerintah.

Definisi lain mengenai kebijakan yang diungkapkan oleh Carl Friedrich dalam buku *Man and His Government*, yang mengatakan kebijakan adalah:

> "Kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan

> tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud" (Friedrich, 1963:79).

Berdasarkan pengertian diatas, maksud dari kebijakan sebagai bagian dari kegiatan, dimana kebijakan tersebut berhubungan dengan penyelesaian beberapa maksud atau tujuan. Meskipun maksud dan tujuan dari kegiatan pemerintah tidak selalu mudah untuk dilihat, tetapi ide bahwa kebijakan melibatkan perilaku yang mempunyai maksud, merupakan bagian penting dari definisi kebijakan.

Richard Rose mengungkapkan definisi lain mengenai kebijakan, yaitu kebijakan sebagai sebuah rangkaian panjang dari banyak atau sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan memiliki konsekuensi bagi yang berkepentingan sebagai keputusan yang berlainan (Rose, 1969:x). Berdasarkan pengertian tersebut, kebijakan merupakan pola kegiatan dan bukan hanya suatu kegiatan dalam pola regulasi, bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Kebijakan sebenarnya telah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari, istilah kebijakan seringkali disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Jika diuraikan terdapat perbedaan antara kebijakan dengan kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan lebih ditekankan kepada pertimbangan dan kearifan seseorang yang berkaitan dengan dengan aturan-aturan yang ada. Sedangkan kebijakan mencakup seluruh bagian aturan-aturan yang ada termasuk konteks politik, karena pada dasarnya proses pembuatan kebijakan sesungguhnya merupakan suatu proses politik. Menurut M. Irafan Islamy berpendapat bahwa:

> "Kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih jauh lagi (lebih menekankan kepada kearifan seseorang), sedangkan kebijakan mencakup aturan-aturan yang ada di dalamnya sehingga *policy* lebih tepat diartikan sebagai kebijakan, sedangkan kebijaksanaan merupakan pengertian dari kata *wisdom*". (Islamy, 1997:5)

Berdasarkan pendapat tersebut, kebijakan pada dasarnya suatu tindakan yang mengarah kepada tujuan tertentu dan bukan hanya sekedar keputusan untuk melakukan sesuatu. Kebijakan seyogyanya diarahkan pada apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah dan bukan sekedar apa yang ingin dilakukan oleh pemerintah.

2.1.3 Unsur-Unsur Implementasi Kebijakan

George C. Edward III dalam buku *Implenting Public Policy* mengungkapkan komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi antara lain: dimensi transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, kejelasan, dan konsistensi (Edward III, 1980:10-11). Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

Implementasi merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur implementasi kebijakan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut

(Wahab, 1990:45).

Berdasarkan pengertian di atas maka penerapan mempunyai unsur yaitu program, target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Sehingga dalam pelaksanaannya kecil kemungkinan terjadi kesalahan, kalaupun ada kesalahan maka akan dapat disadari dengan cepat.

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.

2.2 Sistem Informasi *Short Message Service Gateway* (SISMS *Gateway*)

2.2.1 Pengertian Sistem

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.

Jerry FithGerald mengungkapkan sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, http://wikipedia.org//sistem). Berdasarkan pengertian tesebut sistem adalah sebuah struktur konseptual yang tersusun dari fungsi-fungsi yang saling berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan organik untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efesien.

Rahman dalam buku *Sistem Politik Indonesia* menjelaskan bahwa sistem adalah sehimpunan komponen atau subsistem yang terorganisasikan dan berkaitan sesuai dengan rencana untuk mencapai sesuatu tujuan tertentu (Rahman, 2007:4). Berdasarkan pengertian tersebut, sistem adalah suatu kesatuan yang tertata rapi dan dimaksud untuk memcapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk mencapai beberapa tujuan. Murdick dan Ross mendefinisikan sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk tujuan bersama (Murdick dan Ross, 1993:6). Pandangan para ahli terhadap sistem berbeda-beda, mengatakan sistem terdiri dari unsur-unsur seperti masukan (*input*), pengolahan (*processing*) serta keluaran (*output*) (scott, 1996:69). Sementara Mc Leod mendefinisikan :

> "Sistem sebagai kelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama dalam mencapai tujuan akan tetapi secara umum proses yang dilakukan organisasi dalam mencapai tujuannya adalah dengan mengubah sumber daya input menjadi sumber daya output" (Mc Leod, 1995:14-18).

Dari definisi sistem diatas, jadi sitem merupakan kesatuan dari beberapa elemen-elemen yang terintegrasi dalam mencapai suatu tujuan yang sama.

Sumber daya mengalir dari elemen *input* melalui elemen transformasi kepada elemen *output* dan untuk menjamin prosesnya maka dibutuhkan mekanisme kontrol.

Sistem merupakan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain dan saling keterkaitan tersusun secara sistematis. Sistem menurut Jogiyanto adalah sistem adalaha kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Jugiyanto, 1994:4). Dari pengertian sistem menurut pendapat diatas,

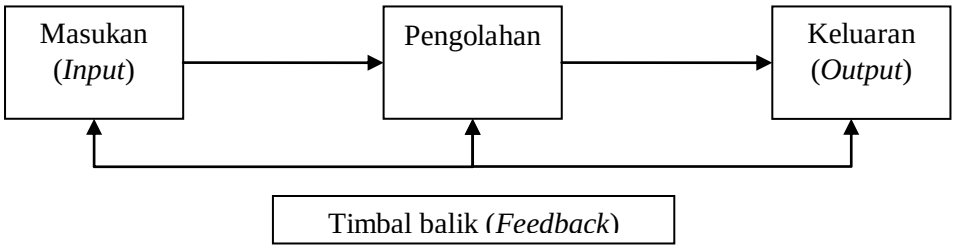
bahwa sistem merupakan kumpulan dari bagian-bagian atau komponan-komponan subsistem atau bagian dari sistem yang saling berinteraksi dan bekerja samauntuk membentuk satu kesatuan dalam menjalankan fungsi tertentu yang mempengaruhi proses dari setiap subsistem atau bagian sistem secara keseluruhan untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Edgar F Huse dan James L. Bowdict mengatakan definisi sistem adalah suatu seri atau rangkaian bagian-bagian yang saling berhubungan dan bergantung sedemikian rupa sehingga interaksi dan saling pengaruh dari satu bagian akan mempengaruhi keseluruhan (Melalui arebrain.wordpress.com, http://ariebrain.wordpress.com/2010/03/06/sistem/). Berdasarkan definisi tersebut sistem adalah sekumpulan unsur / elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

2.2.1.1 Bentuk Umum Sistem

Bentuk umum dari suatu sistem terdiri atas masukan (*input*), proses dan keluaran (*output*), dalam bentuk umum sistem ini bisa melakukan satu atau lebih masukan yang akan diproses dan menghasilkan keluaran sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya.

Gambar 2.3
Model Sistem



Sumber : Scott (1996:6)

Gambar di atas menunjukan bahwa sistem atau pendekatan sistem minimal harus mempunyai empat komponen, yakni masukan, pengolahan, keluarasn, dan balikan atau kontrol. Gambar tersebut menjelaskan bahwa:

1. Masukan (*input*) berupa permintaan yang dibuat oleh masyarakat dengan resmi dalam sistem politik karena adanya masalah yang mereka rasakan, permintaan tersebut dapat berupa desakan secara umum kepada pemerintah dimana pemerintah harus harus melakukan sesuatu ataupun berupa usulan untuk bertindak dalam masalah tertentu.
2. Pengolahan berupa putusan kebijakan yang dibuat oleh pejabat publik yang memerintahkan untuk memberikan arahan pada kegiatan-kegiatan kebijakan, yang didalamnya termasuk keputusan untuk mengeluarkan ketetapan, mengeluarkan atau mengumumkan perintah eksekutif, mengumumkan aturan administrative, atau membuat intepretasi hukum yang penting.
3. Keluaran (*output*) berupa hasil kebijakan atau perwujudan nyata dari kebijakan publik, atau sesuatu yang sesungguhnya dikerjakan menurut

keputusan dan pernyataan kebijakan. Secara singkat *output* kebijakan adalah apa yang dikerjakan oleh pemerintah, baik yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan, berasarkan dari apa yang dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan oleh pemerintah.

4. Timbal balik (*feedback*) menunjukkan bahwa kebijakan publik (*output*) sesudah itu dapat merubah lingkungan dan permintaan yang muncul didalamnya seperti karakteristik sistem politik itu sendiri. *Output* kebijakan dapat meghasilkan *input* (permintaan) baru, yang dapat memberikan *output* kebijakan selanjutnya, dan seterusnya secara berkelanjutan, sehingga kebijakan tidak pernah berakhir.

2.2.1.2 Karakteristik Sistem

Suradinata menjelaskan bahwa pada dasarnya sistem dapat dilihat dari karakteristiknya, yakni:

1. Adanya komponen sistem (sub sistem) yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan yang mempunyai sifat-sifat sistem.
2. Terdapat batas sistem baik antar subsistem maupun antar sistem yang dikenal dengan lingkungan.
3. Lingkungan luar sistem adalah semua yang berada diluar sistem yang mempengaruh operasional sistem.
4. Penghubung sistem adalah media antar subsistem yang memungkinkan mengalirnya sumber daya.
5. Adanya tujuan bersama yang ingin dicapai.

(Suradinata, 1996:8-9).

Dari kelima karakteristik diatas, unsur sistem dapat mempengaruhi keberhasilan suatu tujuan sistem. Tanpa adanya salah satu dari unsur tersebut

diatas, maka suatu sistem tidak akan berjalan. Karena sistem merupakan gabungan dari elemen-elemen yang berbeda.

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak perduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem, misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan supra sistem. Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi adalah subsistemnya. Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

2.2.2 Pengertian Informasi

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.

Informasi dapat menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil data yang dimasukan kedalam dan pengolahan suatu model keputusan (Sutabri, 2005:24-25). Informasi dalam pengambilan keputusan hanya menambahkan kemungkinan kepastian atau bisa mengurangi keputusan tersebut, dalam bermacam-macam pilihan. 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.

Andri Kristanto dalam buku *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* mendefinisikan informasi sebagai kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima (Kristanto, 2008:7). Informasi adalah kumpulan dari data yang merupakan gambaran dari suatu kejadian dan memberikan manfaat bagi penerimanya.

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.

Menurut Mc. Fadden, dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut (dalam Kadir, 2002:31). Sedangkan menurut Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang (dalam Kadir, 2002:31). Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa informasi merupakan data yang sudah diproses atau diolah sehingga menjadi pengetahuan. Informasi juga bermanfaat dalam pengambilan keputusan pada waktu sekarang dan yang akan datang.

Jogiyanto mengemukakan, bahwa informasi adalah informasi adalah hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi. (dalam Jogiyanto, 2001:8). Informasi menurut pendapat tersebut adalah kumpulan data-data yang diolah sedemikian rupa sehingga dapat

memberikan arti dan manfaat sesuai dengan keperluan tertentu yang bisa menjadi suatu informasi.

Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya. Informasi merupakan suatu data yang diolah menjadi suatu bentuk penting nilai yang nyata atau dapat dirasakan baik dalam keputusan-keputusan yang sekarang maupun yang akan datang.

Menurut pendapat Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, mendefinisikan pengertian informasi sebagai berikut :

> "*Information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions".* (Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang) (Hasibuan, 1996:258).

Informasi pada awalnya data dimasukan ke dalam model yang umumnya memiliki urutan proses tertentu dan pasti, setelah diproses akan dihasilkan informasi yang bermanfaat bagi penerima (*level management*) sebagai dasar dalam membuat suatu keputusan atau melakukan tindakan tertentu yang akan mencipta sebuah siklus yang berkesinambungan.

Gordon B. Davis mengungkapkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang (Davis, 1974: 32). Berdasarkan pengertian tersebut informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi

penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang.

2.2.3 Gambaran Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi, dimana penerapan/penggunaan sistem informasi dalam sebuah organisasi tersebut untuk mendukung dalam mengumpulkan dan mengolah data dan menyediakan informasi yang berguna di dalam perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian. Suatu organisasi yang tumbuh dan menjadi lebih kompleks membuat manajemen, melakukan permintaan yang semakin besar terhadap fungsi sistem informasi. Mereka membutuhkan untuk dapat melakukan akses terhadap data kapanpun dan dimanapun dengan mudah, akurat dan konsisten, sistem informasi yang cepat dapat mengikuti perubahan kondisi.

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]). 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.

Menurut pendapat Tata Sutabri dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* mendefinisikan sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi, yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan" (Sutarbi, 2005:42).

Sistem informasi adalah suatu sistem mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Sistem informasi adalah (kesatuan) formal yang terdiri dari berbagai sumber daya fisik maupun logika. Dari organisasi ke organisasi, sumber daya ini disusun atau distrukturkan dengan beberapa cara yang berlainan, karena organisasi dan sistem informasi merupakan sumber daya yang bersifat dinamis.

Alter mengungkapkan sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (dalam Abdul, 2002:17). Pendapat tersebut mengemukakan, bahwa sistem informasi merupakan kumpulan kegiatan yang diintegrasikan antara program kerja, informasi ke dalam suatu *server*

database sehingga keinginan suatu organiasi dalam mencapai tujuan bisa terwujudkan. Sehubungan dengan definisi yang diungkapkan oleh Alter, Robert A Letch dan K Roscoe Davis mengungkapkan sistem informasi adalah :

> "Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan." (dalam Jogiyanto, 1999:11)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur informasi penting guna memproses tipe transaksi rutin tertentu yang menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik. Sistem informasi juga merupakan sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengandalikan organisasi.

2.2.4 Penerapan Sistem Informasi *Short Message Service Gateway* (SMS *Gateway*)

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]). 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.

Karuturi mengemukakan bahwa SISMA *Gateway* merupakan fitur jaringan *digital* telepon selular, dimana dapat mengirim pesan pendek dalam bentuk teks atau *numeric* ke dan dari telepon selular *digital*, telepon seluler dan *e-mail* (Katuturi, 2002). Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa SISMS *Gateway* adalah aplikasi yang diberikan oleh jaringan seluler kepada pengguna untuk mengirim pesan digital yang berupa teks ataupun numerik baik berupa SMS ataupun *e-mail* kepada pengguna lain.

Pernyatan tersebut juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh Romzi Imron, yang mengungkapkan tentang SISMS *Gateway* sebagai:

> "Layanan yang banyak diaplikasikan pada jaringan komunikasi tanpa kabel yang memungkinkan dilakukannya pengiriman pesan dalam bentuk *alphanumeric* antar terminal pelanggan (ponsel) atau antara terminal pelanggan dengan sistem eksternal seperti *e-mail, paging, voice mail,* dan sebagainya" (Imron, 2004).

Berdasarkan pengertian tersebut, SISMS *Gateway* adalah sebuah layanan yang diaplikasikan bagi pengguna jaringan komunikasi tanpa kabel yang memungkinkan dilakukannya pengiriman pesan. 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]). Berdasarkan pengertian tersebut 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.

Istilah *gateway*, bila dilihat pada kamus Inggris-Indonesia diartikan sebagai pintu gerbang. Namun pada dunia komputer, *gateway* dapat berarti juga sebagai jembatan penghubung antar satu sistem dengan sistem lain yang berbeda, sehingga dapat terjadi suatu pertukaran data antar sistem tersebut (Melalui wordpress, http://dhoney.wordpress.com/2009/04/01/pengertian-sms-gateway/). Dengan demikian, SMS *gateway* dapat diartikan sebagai suatu penghubung untuk lalu lintas data-data SMS, baik yang dikirimkan maupun yang diterima.

2.3 Pelayanan Keamanan Masyarakat

2.3.1 Pengertian Pelayanan Keamanan

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 umum 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.

Mengenai peran dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan dijelaskan oleh Arief Budiman sebagai berikut :

> "Sebagai mana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijlankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakan yang lebih baik dari sekarang" (Budiman dalam Wiyatmi, 1996:2).

Pendapat tersebut menyatakan bahwa kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan secara etimologis menurut Poerwadarminta, yaitu :

> "Berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang di perlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang dan jasa"(Poerwadarminta, 1995:571).

Hal ini sejalan dengan pendapat Normann tentang karakteristik pelayanan, yaitu meliputi :

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang dapat di raba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi atau barang industri yang berwujud)
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama

(Normann dalam wiryamti,1996:6)

Menurut kedua pendapat diatas bahwa pelayanan adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, dan hubungan dengan barang dan jasa. Dalam karakteristiknya pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, pelayanan juga kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial, serta pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama dari priduksi dan konsumsi. Definisi mengenai palayanan publik dikemukakan oleh Saefullah adalah :

> "pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang deberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperolehpelayanan dari pemerintah"(Saefullah, 1999:5).

Keputusan mentri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Uusaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa,

> baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan mayarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (dalam Ratminto,2006:4-5).

Berdasarkan definisi-definisi pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bersama. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

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.

Kusnanto Anggoro mangatakan dalam Seminar Pembangunan Hukum Nasional VllI yang dilaksakan di Hotel Kartika Plaza, Denpasar, 14 Juli 2003:

> “Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan . Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri”. (Anggoro; 2003)

Keamanan adalah proteksi perlindungan atas sumber-sumber fisik dan konseptual dari bahaya alam dan manusia. Keamanan terhadap sumber konseptual meliputi data dan informasi.

2.3.2 Pengertian Masyarakat

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. Moenir mengatakan pengertian masyarakat sebagai sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan

bekerja sama dalam pencapaian tujuan (Moenir, 2006:2). Berdasarkan pendapat tersebut masyarakat adalah sekelompok orang yang terikat dengan kesamaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Masyarakat (sebagai terjemahan istilah *society*) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (atau semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut. Kata "masyarakat" sendiri berakar dari kata dalam bahasa Arab, musyarak. Berdasarkan pengetian tersebut, sebuah masyarakat adalah suatu jaringan hubungan-hubungan antar entitas-entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang interdependen (saling tergantung satu sama lain).

Menurut Syaikh Taqyuddin An-Nabhani, sekelompok manusia dapat dikatakan sebagai sebuah masyarakat apabila memiliki pemikiran, perasaan, serta sistem/aturan yang sama. Dengan kesamaan-kesamaan tersebut, manusia kemudian berinteraksi sesama mereka berdasarkan kemaslahatan. (An-Nabhani Dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, http://wikipedia.org// Syaikh+Taqyuddin+AnNabhani/definisi+masyarakat). Masyarakat (society) merupakan istilah yang digunakan untuk menerangkan komuniti manusia yang tinggal bersama-sama.

2.3.3 Pengertian Pelayanan Keamanan Masyarakat

Bareskrimpolri mengungkapkan pelayanan keamanan masyarakat, sebagai:

> “ Kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha

> untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan sesuai dengan haknya 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" (Bareskrimpolri, Melalui http://bareskrimpolri.go.id// [21/09/2009]).

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan keamanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan fator sistem, prosedur dan metode terten tu dalam rangka memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya sesuai dengan haknya baik sebagai warga Negara maupun sebagai penduduk.

Pelayanan masyarakat: tugas pokok UU No.2 Tahun 2002, memberikan pelayanan, pengayoman, dan perlindungan dalam masyarakat. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia sebelum Undang-Undang ini berlaku adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3710) sebagai penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1961 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kepolisian Negara (Lembaran Negara Tahun 1961 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2289).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia telah memuat pokok-pokok mengenai tujuan, kedudukan, peranan dan tugas serta pembinaan profesionalisme kepolisian, tetapi rumusan ketentuan yang tercantum di dalamnya masih mengacu kepada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1982 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Pertahanan Keamanan Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1982 Nomor 51,

Tambahan Lembaran Negara Nomor 3234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1988 (Lembaran Negara Tahun 1988 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3368), dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1988 tentang Prajurit Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1988 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3369) sehingga watak militernya masih terasa sangat dominan yang pada gilirannya berpengaruh pula kepada sikap perilaku pejabat kepolisian dalam pelaksanaan tugasnya di lapangan. Oleh karena itu, Undang-Undang ini diharapkan dapat memberikan penegasan watak Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Tri Brata dan Catur Prasatya sebagai sumber nilai Kode Etik Kepolisian yang mengalir dari falsafah Pancasila.

Berdasarkan Surat Keputusan (SKEP) Kepala Polisi Republik Indonesia Nomor Polisi : SKEP/737/ IX/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang *Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Polisi Masyarakat bererta turunannya*, tugas dan wewenang 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;
5) Mengambil tindakan Kepolisian secara proporsional dalam perbuatan melawan hukum;
6) Menyelesaikan perkara ringan/pertikan melalui Forum Komunikasi Pelayanan Masyarakat (FKPM);
7) Melaksanakan penertiban dalam memelihara keamanan lingkungan.

(Sumber: Hubungan Tata Kerja (HTC) Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung)

Tujuan untuk mewujudkan rasa aman masyarakat, dengan sasaran adalah terjaminnya rasa aman, tenteram dan bebas dari rasa takut baik fisik maupun psikis. Sasaran adalah untuk mewujudkan perlindungan, pengayoman dan

pelayanan masyarakat dalam rangka pembinaan keamanan masyarakat dan terlaksananya penyelenggaraan organisasi kewilayahan atau organisasi terpusat yang sangat selektif, baik bersifat *preventif* dan penegakkan hukum maupun bersifat *preemtif* terhadap 4 (empat) golongan jenis kejahatan konvensional, tradisional, kejahatan terhadap kekayaan Negara dan kejahatan yang berimplikasi kontijensi.

Program Pembimbingan, Pengayoman dan Perlindungan Keamanan Masyarakat:

1) Memberikan penyuluhan kepada masyarakat;
2) Meningkatkan ketertiban dan kelancaran berlalu lintas;
3) Melaksanakan patrol jalan raya;
4) Melakukan tatap muka dengan tokoh masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), para pakar serta membentuk Pam Swakarsa;
5) Memberikan bantuan dan pertolongan pada wisatawan;
6) Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
7) Turut serta dalam melakukan pembinaan hukum masyarakat.

(Sumber: Hubungan Tata Kerja (HTC) Bag-Ops Mapolwiltabes Bandung)

Sejak ditetapkannya Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara, Ketetapan MPR RI No. VI/MPR/2000 dan Ketetapan MPR RI No. VII/MPR/2000, maka secara konstitusional telah terjadi perubahan yang menegaskan rumusan tugas, fungsi, dan peran Kepolisian Negara Republik Indonesia serta pemisahan kelembagaan Tentara Nasional Indonesia dan Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing. Undang-Undang ini telah didasarkan kepada paradigma baru sehingga diharapkan dapat lebih memantapkan kedudukan dan peranan serta pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bagian integral dari

reformasi menyeluruh segenap tatanan kehidupan bangsa dan negara dalam mewujudkan masyarakat madani yang adil, makmur, dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Perubahan Kedua, Ketetapan MPR RI No. VI/MPR/2000 dan Ketetapan MPR RI No. VII/MPR/2000, keamanan dalam negeri dirumuskan sebagai format tujuan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan secara konsisten dinyatakan dalam perincian tugas pokok yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Namun, dalam penyelenggaraan fungsi kepolisian, Kepolisian Negara Republik Indonesia secara fungsional dibantu oleh kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa melalui pengembangan asas subsidiaritas dan asas partisipasi.

Asas legalitas sebagai aktualisasi paradigma supremasi hukum, dalam Undang-Undang ini secara tegas dinyatakan dalam perincian kewenangan Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya. Namun, tindakan pencegahan tetap diutamakan melalui pengembangan asas preventif dan asas kewajiban umum kepolisian, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.

Pejabat Mapolwiltabes Bandung dalam hal ini memiliki kewenangan diskresi, yaitu kewenangan untuk bertindak demi kepentingan umum berdasarkan penilaian sendiri. Undang-Undang ini mengatur pula pembinaan profesi dan kode

etik profesi agar tindakan pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat dipertanggungjawabkan, baik secara hukum, moral, maupun secara teknik profesi dan terutama hak asasi manusia.

Pentingnya perlindungan dan pemajuan hak asasi manusia karena menyangkut harkat dan martabat manusia, Negara Republik Indonesia telah membentuk Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1998 tentang ratifikasi Konvensi menentang penyiksaan dan perlakuan atau penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan martabat manusia, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia dan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia.

Setiap anggota Mapolwiltabes Bandung wajib mempedomani dan menaati ketentuan Undang-Undang di atas, di samping memperhatikan hak asasi manusia dalam setiap melaksanakan tugas dan wewenangnya. Anggota Mapolwiltabes Bandung wajib pula memperhatikan perundang-undangan yang berkaitan dengan tugas dan wewenangnya, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, ketentuan perundang-undangan yang mengatur otonomi khusus, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang menjadi dasar hukum pelaksanaan tugas dan wewenang Mapolwiltabes Bandung.

Undang-Undang ini menampung pula pengaturan tentang keanggotaan Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890) yang meliputi pengaturan

tertentu mengenai hak anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia baik hak kepegawaian, maupun hak politik, dan kewajibannya tunduk pada kekuasaan peradilan umum. Substansi lain yang baru dalam Undang-Undang ini adalah diaturnya lembaga kepolisian nasional yang tugasnya memberikan saran kepada Presiden tentang arah kebijakan kepolisian dan pertimbangan dalam pengangkatan dan pemberhentian Kapolri sesuai amanat Ketetapan MPR RI No. VII/MPR/2000, selain terkandung pula fungsi pengawasan fungsional terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia sehingga kemandirian dan profesionalisme Mapolwiltabes Bandung dapat terjamin.

Berdasarkan landasan dan pertimbangan sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, dalam kebulatannya yang utuh serta menyeluruh, diadakan penggantian atas Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang tidak hanya memuat susunan dan kedudukan, fungsi, tugas dan wewenang serta peranan kepolisian, tetapi juga mengatur tentang keanggotaan, pembinaan profesi, lembaga kepolisian nasional, bantuan dan hubungan serta kerja sama dengan berbagai pihak, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Meskipun demikian, penerapan Undang-Undang ini akan ditentukan oleh komitmen para pejabat Mapolwiltabes Bandung terhadap pelaksanaan tugasnya dan juga komitmen masyarakat untuk secara aktif berpartisipasi dalam mewujudkan Mapolwiltabes Bandung yang mandiri, profesional, dan memenuhi harapan masyarakat.

2.4 Pengaruh Implementasi Kebijakan SISMS *Gateway* Terhadap Pelayanan Keamanan Masyarakat di Kota Bandung

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong proses globalisasi semakin cepat, meluas, dan mendalam ke segala penjuru dunia. Revolusi paradigma keamanan sebagai salah satu dampak kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta proses globalisasi mau atau tidak mau, suka atau tidak suka, harus disikapi oleh semua negara di dunia. Penyikapan itu tentu saja dilandaskan pada filosofi, sejarah, budaya, jati diri, dan kemampuan sumber daya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Demikian pula halnya dengan Indonesia khususnya pada Mapolwiltabes Bandung, sebagai bagian dari masyarakat Mapolwiltabes Bandung tidak dapat melepaskan diri dari kondisi interdependensi antar daerah dan dinamika lingkungan yang terus berubah. Revolusi paradigma pelayanan keamanan masyaraket harus disikapi dengan arif oleh Mapolwiltabes Bandung dalam bentuk konsep pelayanan keamanan masyarakat yang relevan, jelas, *precise*, dan mampu menjawab tantangan zaman.

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.

Pengembangan SISMS *Gateway* dapat dirasakan dari kerjasama antara aparat kepolisian dan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan adanya SISMS *Gateway* yang dikembangkan oleh Mapolwiltabes Bandung mengurangi tingkat kriminalitas berdasarkan laporan dari masyarakat pengguna SISMS *Gateway*. Penurunan tingkat kriminalitas di Kota Bandung dapat dikatakan berhasil, sebelum adanya SISMS *Gateway* tingkat kriminalitas di Kota Bandung menempati posisi yang tertinggi di antara kota/kabupaten yang ada di Jawa Barat. Tingkat kriminalitas yang terjadi sejak pengembangan SISMS *Gateway* mengalami penurunan hingga 70%, sedangkan untuk kecelakaan lalu lintas yang terjadi di kota Bandung adalah sebesar 80% (detik.com, Melalui http://detik.com//tingkat+kriminalitas).