



Evaluasi Penggunaan *Fixed Phone* di Lingkungan Polri dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Tugas Kepolisian yang Efektif dan Efisien

Harvin Raslin¹, Septi Astuti¹, Eko Sakapurnama², Suryadi², Ary Wahyono³

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, ²Universitas Indonesia, ³Badan Riset dan Inovasi Nasional

¹harvinraslin8892@gmail.com

ABSTRACT

A *fixed phone* is a telecommunications device connected by cable to a fixed location, such as a home or office, with a permanent phone number. Although often considered outdated compared to mobile phones, *fixed phones* remain crucial in sectors requiring security and confidentiality, such as the Indonesian National Police (Polri). Within Polri, *fixed phones* are used for both internal and external communication to support police duties. This study aims to analyze the use and quality of *fixed phones* and assess the management of their deployment as an effective and efficient communication tool for police tasks. The research employs both qualitative and quantitative methods, including interviews, observations, questionnaires, and checklists. The findings indicate that the use of *fixed phones* is declining due to technological advancements like mobile phones and *handie-talkies* (HT). *Fixed phones* within Polri are categorized into three conditions: active for calls, active but not used (bundled with IndiHome), and inactive but still registered. While the quality of active *fixed phones* is good, there are issues with a lack of understanding regarding their function. Management issues include the absence of standard operating procedures (SOP), inadequate service mechanisms, and budget inefficiencies. Therefore, there is a need to remove unused numbers, ensure active connections at the Police Command and Control Center (SPKT), update service number information, optimize the use of PABX/IP-PBX systems, develop SOP and supervision mechanisms, coordinate with providers for cost standardization, migrate to VoIP, and raise awareness about the importance of *fixed phones*.

Keywords: Evaluation, *Fixed Phone*, Police Duties, Effective And Efficient.

ABSTRAK

Di lingkungan Polri, *fixed phone* digunakan sebagai sarana komunikasi internal dan eksternal dalam mendukung tugas kepolisian. *Fixed phone* berupa perangkat telekomunikasi yang terhubung melalui kabel ke lokasi tetap seperti rumah atau kantor, dan memiliki nomor telepon tetap. Meskipun dianggap ketinggalan zaman dibandingkan telepon seluler, *fixed phone* masih penting dalam sektor yang membutuhkan keamanan dan kerahasiaan, seperti pada instansi Polri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan dan kualitas *fixed phone*, serta menganalisis tata kelola penggelaran *fixed phone* sebagai media komunikasi yang efektif dan efisien dalam mendukung tugas kepolisian. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner dan ceklis. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan *fixed phone* cenderung menurun karena kemajuan teknologi seperti *handphone* dan HT. *Fixed phone* di lingkungan Polri dipetakan menjadi tiga kondisi yaitu aktif untuk panggilan, aktif tapi tidak digunakan (ter-*bundling* dengan IndiHome), dan tidak aktif namun masih terdaftar. Meskipun kualitas *fixed phone* yang aktif baik, akan tetapi masih kurangnya pemahaman personel tentang fungsinya. Tata kelola menunjukkan kekurangan seperti tidak adanya SOP, mekanisme layanan yang kurang, dan inefisiensi anggaran. Sehingga, perlunya penghapusan nomor yang tidak terpakai, memastikan sambungan aktif di SPKT, memperbaiki informasi nomor layanan, mengoptimalkan penggunaan PABX/IP-PBX, menyusun SOP dan mekanisme pengawasan, berkoordinasi dengan provider untuk keseragaman biaya, migrasi ke VoIP, serta sosialisasi mengenai pentingnya *fixed phone*.

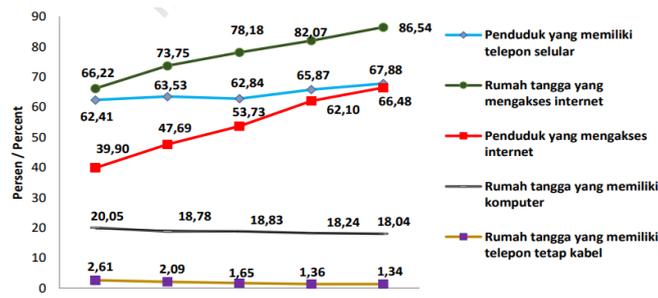
Kata Kunci: Evaluasi, *Fixed Phone*, Tugas Kepolisian, Efektif dan Efisien.

PENDAHULUAN

Fixed phone, atau telepon tetap, adalah perangkat telekomunikasi yang terhubung melalui jaringan kabel fisik ke suatu lokasi tetap, seperti rumah, kantor, atau tempat usaha. *Fixed phone* biasanya terdiri dari unit telepon yang terhubung melalui kabel, dan memiliki nomor telepon tetap yang terkait dengan alamat fisik tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi, *fixed phone* juga dapat memiliki fitur-fitur tambahan seperti layanan panggilan konferensi, pengaturan pesan suara, dan fitur lainnya. Perbedaannya dengan telepon seluler adalah bahwa selain telepon ini terhubung melalui kabel atau saluran fisik dan biasanya tidak dapat dipindahkan dari tempatnya sementara telepon seluler menggunakan jaringan nirkabel. Telepon tetap ini juga sering digunakan untuk komunikasi dalam lingkup lokal, nasional dan internasional dan dapat menyediakan kualitas suara yang lebih baik daripada telepon seluler di beberapa situasi.

Di era digitalisasi saat ini, penggunaan telepon kabel (*fixed phone*) cenderung mengalami penurunan dalam lima tahun terakhir, dari 2019 hingga 2024. Sebaliknya, penggunaan telepon seluler dan komunikasi data semakin mendominasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2022), sebanyak 73,58% penduduk di wilayah perkotaan telah memiliki atau menguasai telepon seluler, sementara di daerah perdesaan angkanya mencapai 60,18%. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran pola komunikasi masyarakat dari telepon kabel ke perangkat seluler seiring dengan perkembangan teknologi.

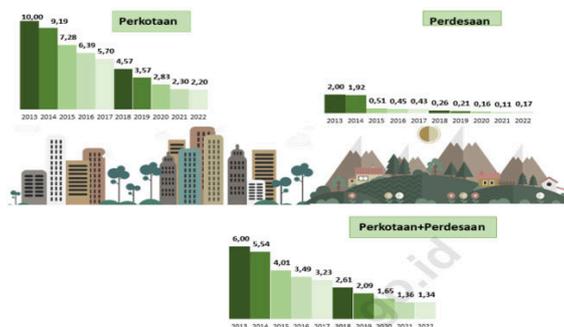
Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, telepon kabel tetap saat ini semakin ditinggalkan. Hal ini dapat dilihat dari kepemilikan rumah tangga atas telepon kabel tetap yang mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Persentase rumah tangga yang memiliki/menguasai telepon kabel tetap dengan tren menurun dari tahun 2018 hingga tahun 2022, baik di daerah perkotaan maupun perdesaan.



Gambar 1. Penduduk Pengguna TIK di Indonesia (%), 2018 – 2022

Sumber : Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022, BPS (2022)

Pada tahun 2022, persentase rumah tangga yang memiliki/menguasai telepon kabel tetap sekitar 1,34%. Artinya, dari 100 rumah tangga terdapat satu sampai dua rumah tangga yang memiliki telepon kabel tetap. Angka ini jauh menurun jika dibandingkan dengan tahun 2018, yang mana persentasenya mencapai 2,61%, yaitu dari 100 rumah tangga terdapat dua sampai tiga rumah tangga yang memiliki telepon kabel tetap.



Gambar 2. Persentase rumah tangga yang Memiliki/Menguasai Telepon Kabel Tetap Menurut Klasifikasi Daerah, 2013 – 2022

Sumber : Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022, BPS (2022)

Dari data di atas menunjukkan bahwa kebutuhan (*demand*) dari masyarakat dalam penggunaan telepon kabel menurun sangat signifikan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Tren penurunan penggunaan *fixed phone* ini juga terjadi di kalangan organisasi besar. Tren penurunan penggunaan *fixed phone* atau telepon kabel tidak hanya terjadi di kalangan individu namun juga organisasi dan institusi besar. Beberapa data yang menunjukkan penurunan penggunaan *fixed phone* di organisasi/perusahaan sebagai berikut :

1. Laporan dari International Telecommunication Union (2021) menunjukkan bahwa secara global, jumlah pelanggan *fixed telephone line* turun dari 1,2 miliar pada 2005 menjadi 789 juta pada 2020, penurunan hampir 35%.
2. Selain itu, survei dari *firm* riset IDC (2020) terhadap 600 organisasi besar di Amerika Serikat menemukan bahwa 67% organisasi berencana untuk menghapus atau secara signifikan mengurangi penggunaan *fixed phone* dalam dua tahun ke depan.
3. Sebuah studi kasus pada sebuah perusahaan minyak besar di Malaysia (Rahman et al., 2019) menunjukkan bahwa perusahaan tersebut mengalami penurunan 40% jumlah *fixed phone* yang digunakan dalam lima tahun terakhir karena beralih ke komunikasi seluler dan aplikasi perpesanan.
4. Kantor kepolisian di Chicago, Amerika Serikat melaporkan penghematan setelah memutuskan untuk tidak memperpanjang kontrak *fixed phone* dan menggantinya dengan komunikasi nirkabel (insightsamsung.com, 2020).

Meskipun *fixed phone* seringkali dianggap ketinggalan zaman atau tidak relevan lagi, namun dalam sektor-sektor yang mengandalkan keamanan dan ketersediaan komunikasi yang lebih terjaga dan terjaminnya kerahasiaan, *fixed phone* tetap menjadi pilihan utama seperti misalnya di lingkungan kepolisian yang digunakan untuk panggilan internal, komunikasi dalam pelayanan kepolisian dan mendukung tugas kepolisian lainnya. Sebagai bagian integral dari infrastruktur komunikasi, Polri telah menginvestasikan infrastruktur *fixed phone*, termasuk biaya instalasi, pemeliharaan dan biaya operasional yang signifikan.

Divisi TIK Polri merupakan satuan kerja Mabes yang menyelenggarakan fungsi manajemen, pembinaan dan pengembangan sistem teknologi, informasi dan komunikasi elektronika (TIK) serta pengawasan TIK di lingkungan Polri, termasuk menangani layanan jasa telepon Polri. Saat ini lingkup jasa telepon di lingkungan Polri yang dikelola oleh Div TIK Polri baik di lingkungan Mabes Polri maupun di luar lingkungan Mabes Polri terdiri dari dua bagian, yaitu :

1. *Plain Old Telephone Service (POTS)*/Telepon;
2. Layanan IndiHome.

Untuk tingkat Mabes Polri, beberapa kegiatan sudah dilakukan oleh Div TIK Polri dalam rangka optimalisasi layanan yaitu :

1. Berkoordinasi dengan Yanma Polri selaku operator telepon Mabes Polri untuk melakukan penghapusan nomor-nomor yang sudah tidak aktif;
2. Melakukan pemberitahuan kepada satker agar mendata ulang nomor telepon satker masing-masing;
3. Melaksanakan pengecekan secara rutin melalui mekanisme pra coklit; dan
4. Melakukan koordinasi dengan PT Telkom terkait pemutusan dan penambahan layanan.

Sedangkan untuk efisiensi anggaran jasa telepon di tingkat Mabes, Div TIK Polri juga sudah melakukan beberapa upaya seperti :

1. Melakukan pemutusan layanan nomor telepon sebanyak 72 nomor pada tahun 2023;
2. Melakukan pemutusan nomor telepon sebanyak 189 nomor per february 2024 sehingga jumlah layanan telepon saat ini sebanyak 422 nomor; dan
3. Melakukan pemutusan nomor layanan IndiHome sebanyak 75 nomor pelanggan per february 2024 sehingga jumlah layanan IndiHome saat ini sebanyak 220 layanan.

Puslitbang Polri menganggap penting untuk memastikan bahwa kegiatan dan upaya yang dilakukan oleh Div TIK Polri tersebut sudah dilaksanakan juga di kewilayahan agar semua investasi yang sudah dialokasikan memberikan manfaat sesuai yang diharapkan. Selain itu juga perlu lebih jauh memahami efektivitas penggunaan dalam konteks komunikasi pelayanan kepolisian sehingga dapat membantu produktivitas, efisiensi dan kepuasan dalam pelayanan kepolisian.

Didukung dengan berbagai hasil penelitian yang berkaitan tentang penggunaan *fixed phone* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan responsivitas, keandalan komunikasi, dan koordinasi internal. Pada tahun 2018 Paula Vicente, Elizabeth Reis, dan Maria Santos melakukan

studi tentang *Using Mobile Phones for Survey Research: A Comparison with Fixed Phones*. Studinya bertujuan untuk meningkatkan penggunaan telepon seluler mendorong tren pemanfaatan telepon seluler untuk melengkapi atau bahkan menggantikan survei telepon tradisional. Meskipun ada tren ini, hanya sedikit penelitian yang secara sistematis membandingkan perbedaan antara kedua metode tersebut. Artikel ini menggambarkan sebuah studi di mana baik telepon seluler maupun telepon tetap digunakan untuk mengumpulkan data dalam survei nasional tentang praktik internet dan budaya. Hasil penelitian mengungkapkan perbedaan signifikan antara responden telepon seluler dan responden telepon tetap dalam hal karakteristik demografis dan tanggapan terhadap beberapa item substansial dalam survei. Dari segi kualitas data, survei telepon seluler terbukti berbeda dari survei telepon tetap dalam dua indikator waktu penyelesaian dan persentase responden dengan item yang tidak dijawab. Survei telepon seluler lebih sulit diimplementasikan dibandingkan survei telepon tetap karena membutuhkan lebih banyak penyaringan untuk mengidentifikasi nomor telepon yang aktif. Selain itu, survei ini menghasilkan tingkat respons yang lebih rendah dibandingkan dengan survei telepon tetap.

Selanjutnya, tahun 2008 Jung-Eun Ku dan Sang-Woo Lee melakukan studi tentang *Study on Access Charge Method between Fixed and Internet Phone*. Studi ini mengenai teknologi terbuka dan konvergensi, telepon internet berbasis *voice over IP* (VoIP) yang diperkenalkan kepada pengguna umum dan dengan cepat menyebar ke pasar. Seiring dengan meningkatnya kualitas telepon internet, telepon internet menjadi alternatif yang semakin menarik dibandingkan dengan layanan saluran tetap. Di Korea, regulasi untuk layanan telepon internet telah dipertimbangkan sejak tahun 2002 berupa Undang-Undang Telekomunikasi, kebijakan untuk nomor telepon, kualitas, interkoneksi, dan biaya penggunaan telepon internet telah ditetapkan. Jaringan utama internet dan jaringan pelanggan dihitung secara terpisah dalam kasus interkoneksi dan biaya interkoneksi, studi tentang kesejahteraan konsumen dan efek persaingan berjalan lambat dan studi tentang regulasi dan aturan juga tidak banyak dikenal meskipun itu adalah masalah yang paling penting untuk dipertimbangkan. Oleh karena itu, dalam makalah ini kami menyajikan model ekonometrik untuk menganalisis kesejahteraan konsumen dan persaingan dengan membandingkan metode penetapan harga berbasis penggunaan dan tarif tetap yang merupakan masalah penting bagi penyedia jaringan utama dan penyedia layanan berdasarkan gagasan Laffont & Tirole (1998) yang mempelajari tentang variasi keuntungan perusahaan untuk biaya interkoneksi yang efisien pada jaringan independen dan Armstrong & Doyle (1996) yang telah mempelajari model dasar untuk model interkoneksi dalam industri telekomunikasi. Selain itu, kami telah menyarankan arah amandemen yang rasional untuk kebijakan dan aturan dengan hasil dari masing-masing biaya interkoneksi.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah bahwa ketiganya membahas peran teknologi telekomunikasi tradisional (*fixed phone*) dan bagaimana ia beradaptasi atau dibandingkan dengan teknologi yang lebih modern. Semua penelitian ini juga menyoroti transisi dan tantangan yang muncul seiring dengan kemajuan teknologi telekomunikasi. Namun, perbedaannya terletak pada konteks dan tujuan penelitian. Penelitian di lingkungan Polri lebih berfokus pada aplikasi praktis dan pengelolaan *fixed phone* sebagai bagian dari infrastruktur komunikasi untuk keperluan operasional kepolisian. Penelitian Vicente et al. lebih menekankan pada perbandingan metodologis antara telepon seluler dan telepon tetap dalam survei, sementara penelitian Ku dan Lee menekankan pada regulasi dan kebijakan ekonomi yang memengaruhi persaingan antara telepon tetap dan telepon berbasis VoIP.

Berdasarkan literatur dan kondisi tersebut di atas, maka Puslitbang Polri memandang perlu untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Penggunaan *Fixed Phone* di Lingkungan Polri dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Tugas Kepolisian yang Efektif dan Efisien” agar Polri dapat membuat keputusan yang strategis terkait infrastruktur komunikasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepolisian. Beberapa permasalahan pokok dalam penelitian ini yakni: (1) Apakah penggunaan dan kualitas *fixed phone* sebagai media komunikasi masih efektif dalam mendukung tugas kepolisian; dan (2) Bagaimana tata kelola penggelaran *fixed phone* yang efektif dan efisien dalam mendukung tugas kepolisian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan dan kualitas *fixed phone* sebagai media komunikasi yang efektif dalam mendukung tugas kepolisian, serta menganalisis tata kelola penggelaran *fixed phone* yang efektif dan efisien dalam mendukung tugas kepolisian.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-methods* yaitu penggabungan metode kuantitatif dan metode kualitatif. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan masukan data yang berbeda guna ketajaman analisis data. *Mixed-method* ini berisi penjabaran pertanyaan yang fokus terhadap penggunaan, kualitas dan tata kelola penyelenggaraan *fixed phone*.

Teknik pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data di lapangan dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab permasalahan yang sedang diteliti yakni dengan menggunakan kuesioner pertanyaan tentang penggunaan, kualitas dan tata kelola penyelenggaraan *fixed phone* kepada responden yang memahami/mengawaki/menggunakan *fixed phone* dari Itwasda, Biro Ops/Bag Ops, Biro Rena/Bagren, Biro SDM/Bag SDM, Biro Log/Baglog, Bid/Si TIK, Yanma, SPKT, Ditintelkam/Satintelkam, Ditreskrim/Satreskrim, Ditreskrimsus/Satreskrim, Ditresnarkoba/Satnarkoba, Ditsamapta/Satsamapta, Ditlantas/Satlantas, Ditpolair, Satbrimob, Biddokkes, Sium dan perwakilan tiga personel Polsek.

Sedangkan, teknik pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam kepada satu perwakilan personel di masing-masing Direktorat/Biro/Bagian/Satuan/Seksi yang telah mengisi kuesioner untuk mendapatkan fakta dilapangan tentang cara kerja, prosedur maupun kendala-kendala dalam penggunaan *fixed phone*, serta menggunakan data sekunder sebagai data kualitatif berupa hasil observasi/pengamatan *fixed phone* yang tergelar saat ini.

Setelah data terkumpul, data kuantitatif dan kualitatif diintegrasikan dan disusun untuk memudahkan proses analisis. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan *triangulasi*. *Triangulasi* merupakan upaya untuk memeriksa kebenaran informasi atau data peneliti dari berbagai sudut pandang berbeda dengan mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi saat pengumpulan dan analisis data (Rahardjo, 2010). Responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner sebanyak 2.828 yang tersebar di 10 (sepuluh) Polda dan 57 (lima puluh tujuh) Polres sampel.

HASIL

Dari hasil penelitian di Polda Sumatera Selatan, Papua, Jawa Tengah, Lampung, Sumatera Barat, Bali, Banten, Sulawesi Tenggara, Metro Jaya dan Kalimantan Tengah dari bulan Juni s.d. Juli 2024, maka dapat digambarkan analisa data kuantitatif dan kualitatif penggunaan, kualitas dan tata kelola penyelenggaraan *fixed phone*, sebagai berikut :

1. Analisis Penggunaan dan Kualitas *Fixed Phone* Sebagai Media Komunikasi yang Efektif dalam Mendukung Tugas Kepolisian

Pada Tabel 1 dan 2 berikut menunjukkan indikator penggunaan dan kualitas *fixed phone* sebagai media komunikasi dalam mendukung tugas kepolisian yang diperoleh dari hasil pengelompokan kuesioner secara *online* melalui aplikasi *e-Survei* Puslitbang Polri yang diisi oleh 2.828 responden :

1.1 Penggunaan Perangkat *Fixed Phone* Sebagai Sarana Komunikasi Satuan Kerja

Tabel 1. Berfungsinya *Fixed Phone* Sebagai Sarana Komunikasi Satker yang Efektif

No	Indikator	Angka Persentase	
		Ya	Tidak
1.	Terdapatnya perangkat <i>fixed phone</i> di satuan kerja.	51%	49%
2.	Ada penggunaan <i>fixed phone</i> sebagai media komunikasi.	47%	53%
3.	Penggunaan perangkat <i>fixed phone</i> untuk mendukung tugas rutin satuan kerja.	43%	57%
4.	Penggunaan <i>line fixed phone</i> untuk mendukung tugas kepolisian.	59%	41%
5.	<i>Fixed phone</i> lebih dominan digunakan sebagai sarana komunikasi satuan kerja dibanding <i>handphone</i> .	80%	20%

6. <i>Fixed phone</i> tetap digunakan sebagai media komunikasi satuan kerja meskipun penggunaan <i>handphone</i> lebih praktis.	59%	41%
7. <i>Fixed phone</i> digunakan sebagai identitas satuan kerja.	46%	54%
8. <i>Fixed phone</i> digunakan untuk merespon informasi darurat.	59%	41%
9. <i>Fixed phone</i> sering digunakan untuk menerima panggilan dari eksternal Polri.	39%	61%
10. <i>Fixed phone</i> sering digunakan untuk sarana komunikasi antar satuan kerja Polri.	38%	62%
11. <i>Fixed phone</i> digunakan untuk komunikasi dengan rekan kerja ketika tugas di luar.	34%	66%
12. <i>Line fixed phone</i> memberikan layanan komunikasi antar satuan kerja/intercom.	36%	64%
13. <i>Line fixed phone</i> masih diperlukan untuk menerima informasi darurat.	50%	50%
Rata-rata	49,3%	50,7%

Sumber : Data Kuesioner (2024)

1.2 Kualitas Perangkat *Fixed Phone* Sebagai Sarana Komunikasi Satuan Kerja

Tabel 2. Kualitas Perangkat *Fixed Phone* Sebagai Sarana Komunikasi Satker

No	Indikator	Angka Persentase	
		Ya	Tidak
1.	<i>Fixed Phone</i> menjamin kerahasiaan dan keamanan tugas kepolisian.	57%	43%
2.	<i>Fixed Phone</i> mudah dimodifikasi penggunaannya melalui PC/laptop.	58%	42%
3.	<i>Fixed Phone</i> memiliki kualitas sinyal baik untuk komunikasi antar satuan kerja Polri.	49%	51%
4.	<i>Fixed Phone</i> memiliki kualitas sinyal baik untuk komunikasi eksternal Polri.	49%	51%
5.	<i>Fixed Phone</i> memiliki kualitas suara yang lebih jernih/jelas.	49%	51%
6.	<i>Fixed Phone</i> memiliki kualitas suara yang lebih stabil/tidak terputus-putus.	48%	52%
7.	<i>Line Fixed Phone</i> tidak dipengaruhi kondisi cuaca setempat.	41%	59%
	Rata-rata	50,1 %	49,9%

Sumber : Data Kuesioner (2024)

Hasil rekapitulasi pengisian kuesioner tersebut di atas sebagai data kuantitatif belum dianggap sebagai data valid untuk menggambarkan pemanfaatan dan kualitas dan tata kelola tentang *fixed phone*. Untuk itu data kuantitatif tersebut perlu divalidasi dengan data kualitatif dalam teknik analisa data *Triangulasi*.

Berikut ini tim peneliti menggabungkan hasil rekapitulasi data kuantitatif dari kedua tabel tentang pemanfaatan dan kualitas *fixed phone* di atas dengan hasil dari wawancara mendalam sebagai data kualitatif dan ditambah data *checklist*, didapatkan informasi berikut :

- a. Keberadaan perangkat *fixed phone* pada Tabel 1 No. 1 saat ini hanya sebesar 51% yang berarti jumlah jaringan dan perangkat *fixed phone* yang tergelar ini dianggap masih ada. Namun, dari data *checklist* justru keberadaan *line fixed phone* relatif sangat sedikit sekali. Demikian juga berdasarkan hasil wawancara sebagian besar Bagian/Satuan di lingkungan Polres sudah tidak terpasang *line fixed phone*, kecuali untuk keperluan berlangganan internet (wifi) sehingga hasil kuesioner tersebut berasumsi bahwa responden menganggap *fixed phone* yang ada digunakan selain sebagai sarana komunikasi juga untuk keperluan lainnya (layanan internet);

- b. Pada Tabel 1 No. 2, sebanyak 47% responden berpendapat bahwa layanan *fixed phone* masih digunakan sebagai sarana komunikasi, ini menggambarkan bahwa masih ada *fixed phone* yang digunakan sebagai sarana komunikasi serta masih dianggap efektif digunakan di lingkungan Polri, terutama yang terpasang di pos-pos penjagaan;
- c. Pada Tabel 1 No. 5, sebanyak 80% responden berpendapat *fixed phone* lebih dominan digunakan sebagai sarana komunikasi satuan kerja dibanding *handphone*. Namun, hal ini berbeda dengan hasil wawancara dan fakta di lapangan dimana sarana komunikasi yang paling dominan dan utama adalah *handphone*. Hasil pendalaman didapatkan informasi pada tingkat Polda dan Polres bahwa semua informan mengatakan sudah tidak menggunakan *fixed phone* lagi sebagai media komunikasi sehari-hari. Penggunaan *handphone* justru makin dominan karena didukung dengan ketersediaan jaringan internet (wifi) yang meng-cover sebagian besar wilayah di tingkat Polda dan Polres atau ketersediaan data internet yang menggunakan biaya pribadi;
- d. Pada Tabel 1 No. 6, sebanyak 59% responden berpendapat bahwa penggunaan *line fixed phone* digunakan sebagai media komunikasi pada satker dan mendukung tugas operasional sehari-hari. Hasil ini berbeda dengan hasil pendalaman bahwa informan sudah tidak menggunakan *fixed phone* sebagai media komunikasi satker dalam mendukung tugas operasional sehari-hari;
- e. Pada Tabel 1 No. 10, sebanyak 38% responden berpendapat *fixed phone* masih digunakan sebagai sarana komunikasi antar satker di lingkungan Polri (internal). Hasil persentase yang rendah ini sesuai dengan hasil pendalaman bahwa untuk komunikasi internal, informan sudah tidak menggunakan *fixed phone* karena sudah menggunakan *handphone* sebagai sarana komunikasi internal;
- f. Pada Tabel 1 No. 7, sebanyak 46% responden berpendapat bahwa nomor *fixed phone* saat ini masih digunakan sebagai identitas satker. Hal ini didukung dari hasil wawancara dan pengecekan di lapangan, bahwa saat ini di beberapa Polres sampel masih mencantumkan nomor *fixed phone* sebagai nomor identitas kantor yang dipublikasikan di media sosial seperti melalui Instagram dan pencarian melalui Google, walaupun saat dihubungi nomor tersebut sudah tidak aktif lagi. Sebagai contoh dari pencarian Google, Polres Jakarta Barat yang dapat dihubungi muncul 3 nomor *fixed phone* yaitu. 021-5300330 (nomor utama), 021-5482371 (nomor alternatif), 021-5234339 (nomor alternatif). Namun, saat dicoba dihubungi nomor-nomor tersebut dalam kondisi sudah tidak aktif lagi. Data nomor *fixed phone* yang tertera di situs google.com ataupun media *online*, harus akurat dan valid tersambung pada SPKT masing-masing wilayah Polda, Polres dan Polsek. Jika terdapat perbedaan data nomor *fixed phone* akan menciptakan interpretasi dan citra negatif di masyarakat, bilamana saat dilakukan panggilan pada nomor telepon tersebut tidak diangkat, atau tidak tersambung hanya karena faktor kesalahan data informasi nomor *fixed phone* yang tidak akurat. Penjelasan dari Kabag Sumda Polres Jakarta Barat bahwa untuk nomor kontak yang sudah disosialisasikan di Instagram Polres Metro Jakarta Barat adalah nomor seluler dan sejauh ini nomor tersebut yang sudah dikenal masyarakat di wilayah hukum Polres Jakarta Barat. Selanjutnya, mengatakan bahwa untuk nomor *fixed phone* yang muncul di Google akan segera dihapus agar tidak membingungkan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan kurangnya kepedulian personel untuk meng-*update* kembali nomor yang digunakan sebagai identitas kantor untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atau informasi. Kondisi lain yang ditemukan di beberapa sampel lainnya bahwa masing-masing satuan atau fungsi memiliki identitas berupa nomor seluler untuk pelayanan sesuai satuannya misalnya di SPKT, Sat Narkoba, Sat Intel, Sat Lantas atau Sat Reskrim. Keberadaan *handphone* ini umumnya diadakan secara swadaya oleh masing-masing satuan termasuk dalam pembayaran pulsa atau tagihan paket bulannya. Kondisi lain yang ditemukan misalnya di Polres Konawe Selatan Polda Sultra nomor identitas yang tercantum di media sosial untuk pelayanan adalah nomor seluler 0851-8221-8130 namun saat dihubungi nomor tersebut sudah digunakan oleh orang lain. Kondisi ini menunjukkan risiko atau kelemahan penggunaan nomor seluler dapat dipindahkan oleh orang lain;
- g. Pada Tabel 1 No. 9, sebanyak 39% responden memilih bahwa keberadaan *fixed phone* masih digunakan untuk menerima panggilan dari eksternal. Hal ini sesuai dengan hasil pendalaman bahwa di lingkungan beberapa Polsek, media komunikasi untuk layanan eksternal masih menggunakan *line fixed phone*. Namun intensitas masyarakat menghubungi sudah semakin jarang. Masyarakat lebih mudah melaporkan permasalahan kemasyarakatan, keamanan lingkungannya, laka Lantas dan layanan kepolisian lainnya

melalui anggota Bhabinkamtibmas melalui media *handphone* (aplikasi *whatsapp*) karena dianggap hal tersebut lebih efektif dan efisien. Analisa yang diperoleh bahwa panggilan dari eksternal lebih banyak yang menggunakan *handphone* dengan nomor seluler karena disamping biaya menelepon yang lebih murah juga lebih cepat karena menghubungi personel yang sudah dikenal. Sehingga, informan merasa bahwa keberadaan *fixed phone* sudah tidak diperlukan lagi untuk menerima panggilan dari eksternal;

- h. Terkait dengan kualitas peralatan dan fungsional *line fixed phone* sebanyak 50,1% responden berpendapat sudah didukung dengan kualitas fungsional yang baik. Dalam hal ini tingkat efektifitasnya sangat baik, yakni dalam hal jaminan koneksi *line*-nya selalu tersambung, suara yang terkirim tidak ada *noise* (gangguan) dan tidak ada gangguan walaupun keadaan cuaca sedang hujan dan angin kencang. Dengan demikian tindak lanjut dari komunikasi (informasi) yang disampaikan melalui *line fixed phone* tersebut akan dapat memberikan dukungan dalam penyelesaian masalah (komunikasi) yang efektif dan efisien. Karena informasi yang disampaikan jelas dan tidak bias serta membutuhkan waktu yang tidak lama. Hal tersebut sejalan dengan konsep komunikasi menurut (Erliana, 2010) menyatakan bahwa komunikasi yang baik dapat menjadi pemecahan masalah yang dihadapi organisasi karena dapat memfasilitasi diskusi yang efektif untuk mengidentifikasi solusi terhadap masalah yang dihadapi organisasi. *Fixed phone* tetap menjadi alat komunikasi perkantoran yang efektif meskipun ada pilihan teknologi baru seperti *e-mail* dan *video conference*. Keunggulannya mencakup koneksi yang lebih stabil, keamanan dari penyadapan, ketahanan terhadap gangguan internet, biaya komunikasi yang lebih terukur, serta fitur tambahan yang meningkatkan efisiensi. Penggunaannya yang mudah dan familiar juga menjadikannya tetap relevan. Dari hasil pengecekan di lapangan, untuk Polda/Polres sampel yang masih terdapat *fixed phone* dalam kondisi aktif, kualitas peralatan dan fungsionalnya masih baik, misalnya nada dering berfungsi dan kejernihan suara baik dari menelepon atau penerima telepon dapat didengar jelas. Namun, sebagian besar kondisi di lapangan saat perangkat *fixed phone* sebagai sarana komunikasi sudah tidak ada yang terpasang lagi maka tidak ada informasi yang didapatkan tentang kualitasnya.

2. Analisis Tata Kelola Penggelaran *Fixed Phone* dalam Mendukung Tugas Kepolisian

Pada Tabel 3 berikut menunjukkan indikator tata kelola penggunaan *fixed phone* hasil pengelompokan kuesioner secara *online* melalui aplikasi *e-Survei* Puslitbang Polri di 10 (sepuluh) Polda dan 57 (lima puluh tujuh) Polres sampel yang diikuti oleh 2.828 responden:

Tabel 3. Tata Kelola Penggunaan Perangkat *Fixed Phone* di Satker Lingkungan Polri

No	Indikator	Angka Persentase	
		Ya	Tidak
1.	Ada aturan Polri penggunaan <i>fixed phone</i> sebagai sarana komunikasi.	60%	40%
2.	Ada SOP penggunaan <i>fixed phone</i> (jam waktu penggunaan yang diizinkan, jenis penggunaan yang diperbolehkan, dll).	55%	45%
SOP Penggunaan <i>Fixed Phone</i> di Satuan Kerja.		57,5%	42,5%
3.	Ada unit layanan gangguan teknis penggunaan <i>fixed phone</i> di satker.	43%	57%
4.	Pernah membuat laporan pengaduan kepada operator/penyedia layanan.	57%	43%
5.	Penanganan gangguan <i>line fixed phone</i> sering membutuhkan waktu lama.	34%	66%
Aturan Layanan Gangguan Teknis <i>Fixed Phone</i> di Satuan Kerja.		44,7%	55,3
6.	Pemeliharaan rutin perangkat <i>fixed phone</i> untuk mengatasi gangguan teknis perangkat <i>fixed phone</i> .	49%	51%
Pemeliharaan Rutin Penggunaan <i>Fixed Phone</i> di Satuan Kerja.		49%	51%
7.	Pengetahuan adanya unit layanan operasional yang melayani penambahan <i>line fixed phone</i> guna menunjang tugas kepolisian.	47%	53%

8. Pengetahuan satker pernah melakukan integrasi <i>fixed phone</i> dengan sistem komunikasi lainnya.	40%	60%
Optimalisasi Penggunaan Perangkat <i>Fixed Phone</i> untuk Mendukung Tugas Kepolisian.	43,5%	56,5%
9. Pengetahuan pernah dilakukan monitor dan evaluasi biaya penggunaan <i>fixed phone</i> dengan tujuan untuk efisiensi anggaran.	43%	57%
10. Pengetahuan pernah dilakukan optimalisasi penggunaan Teknologi <i>Private Automatic Branch Exchange</i> (PABX) untuk mengurangi biaya dan peningkatan fleksibilitas.	38%	62%
Efisiensi Biaya untuk Penggunaan <i>Fixed Phone</i> di Satuan Kerja.	40,5%	59,5%
Tata Kelola Penggunaan Perangkat <i>Fixed Phone</i> di Polri yang Efektif dan Efisien.	47,04%	52,96%

Sumber : Data Kuesioner (2024)

Pada tabel 3 di atas tentang analisis tata kelola *fixed phone* ini tim peneliti juga melakukan teknik analisis data *triangulasi* data dengan membandingkan hasil rekapitulasi data kuantitatif dari tabel tentang tata kelola terhadap pengeluaran *fixed phone* di atas dengan hasil dari wawancara mendalam sebagai data kualitatif ditambah data *checklist* sehingga diperoleh informasi sebagai berikut :

- a. SOP penggunaan *fixed phone*: 57,5% responden memilih menjawab sudah ada aturan atau prosedur yang mengatur tentang penggunaan *fixed phone* di satuan/unit Kerja masing-masing responden. Hal ini berbeda dari hasil wawancara bahwa informan belum pernah tahu tentang SOP mengingat perangkat *fixed phone* sudah tidak ada yang terpasang lagi atau informan tidak pernah menggunakan *fixed phone* sebagai sarana komunikasi. Namun demikian seiring dengan menguatnya penggunaan *fixed phone* berbasis internet VoIP, perhatian terhadap SOP *fixed phone* berbasis kabel cenderung kurang mendapat perhatian;
- b. Mekanisme layanan terhadap gangguan teknis *fixed phone*: sebanyak 44,7% responden menjawab tidak ada mekanisme yang mengatur tentang pengaduan terhadap gangguan teknis *fixed phone*. Hal ini bisa dipahami karena dari hasil pengecekan di lapangan menunjukkan ada Polres yang masih terpasang sambungan *line fixed phone* namun tidak digunakan, tetapi tidak ada tindakan pengajuan pemutusan sambungan karena menunggu arahan dari Polda. Hal serupa terjadi pada *fixed phone* yang berbasis internet yang tidak bisa digunakan karena ada kerusakan perangkat. *Fixed phone* yang rusak ini cukup lama ditempatkan di *command center* tetapi tidak ada upaya perbaikan (Polda Lampung), demikian pula terdapat kabel *fixed phone* yang tidak ada perangkat teleponnya (Polda Bali). Kondisi ini menunjukkan memang tidak ada mekanisme perbaikan terhadap *line fixed phone*, baik berbasis internet maupun kabel. Namun di beberapa tempat sampel lainnya sudah ada upaya dilakukan dengan langsung melaporkan ke pihak provider (PT Telkom) di areanya masing-masing;
- c. Pemeliharaan rutin penggunaan *fixed phone*: sebanyak 51% responden berpendapat tidak ada kegiatan harwat rutin terhadap penggunaan *fixed phone*. Hal ini dibenarkan juga oleh informan dari Bid/Si TIK Polda/Polres bahwa anggaran pemeliharaan rutin tidak ada, sehingga kegiatan pemeliharaan dilakukan seperlunya saja. Hal ini dimungkinkan juga karena kegiatan pemeliharaan rutin yang berlaku saat ini menjadi tanggungjawab pihak provider (PT Telkom). Disamping itu juga, perangkat *fixed phone* sangat jarang mengalami gangguan atau kerusakan. Kalaupun ada kerusakan maka *sparepart*-nya mudah diperoleh dengan harga terjangkau;
- d. Optimalisasi penggunaan perangkat *fixed phone* untuk mendukung tugas kepolisian: sebanyak 43,5% responden berpendapat memiliki pengetahuan tentang unit layanan operasional yang menangani tambahan *line* atau integrasi *line fixed phone* dengan sarana komunikasi lainnya. Rendahnya pengetahuan tentang optimalisasi penggunaan perangkat *fixed phone* ini ada beberapa alasan, seperti *fixed phone* menjadi kurang populer sejak munculnya telepon seluler, tetapi disisi lain terjadi kurang informasi tentang manfaat potensial *fixed phone* seperti kehandalan yang lebih tinggi dalam beberapa situasi. Hal-hal seperti ini personel tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang penggunaan perangkat *fixed phone* untuk mendukung tugas kepolisian dan kurangnya sosialisasi yang

diberikan oleh pembina fungsi TIK. Selain itu, belum pernah ada arahan dari pembina TIK tentang keharusan migrasi *fixed phone* berbasis analog ke *fixed phone* berbasis internet (VoIP). Selain itu juga, pembagian kegunaan berbagai sarana komunikasi yang berkembang untuk kepentingan tugas-tugas kepolisian yakni pelayanan publik dan komunikasi kedinasan. Namun, di Polda sampel lainnya (Polda Lampung) sudah ada upaya optimalisasi sejak tahun 2016 yaitu Bid TIK Polda memberikan arahan ke jajaran Si TIK Polres untuk mengalihkan *fixed phone* berbasis analog ke berbasis internet (VoIP);

- e. Efisiensi biaya untuk penggunaan *fixed phone*: sebanyak 59,5% responden berpendapat belum ada monitoring dan evaluasi biaya penggunaan *fixed phone* yang bertujuan untuk efisiensi anggaran dan tidak memahami tentang optimalisasi penggunaan teknologi *Private Automatic Branch Exchange* (PABX) untuk mengurangi biaya dan peningkatan fleksibilitas *fixed phone*. Hal ini mengindikasikan bahwa belum ada upaya atau tindakan yang diambil untuk efisiensi anggaran dari penggunaan *fixed phone*. Kondisi ini tidak seluruhnya mewakili kondisi di Polda/Polres sampel secara keseluruhan. Dari hasil wawancara di beberapa Polda/Polres sampel diketahui bahwa sudah ada upaya atau Tindakan untuk efisiensi anggaran penggunaan *fixed phone*, misalnya :
- 1) Sebagai tindak lanjut hasil temuan wasrik dari Itwasum Polri dan hasil Musrenbang, Bidang TIK Polda Metro Jaya sudah melakukan upaya :
 - a) Pendataan dan penghapusan nomor telepon yang tidak digunakan;
 - b) Menertibkan pembayaran abonemen terhadap *fixed phone* yang sudah tidak dimanfaatkan;
 - c) Mengajukan permohonan untuk penghapusan saluran jaringan telepon di lingkungan Polda Metro Jaya kepada GM *Segmen Military and Police Service* PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk.
 - 2) Mengganti paket *bundling* berlangganan sistem 3 P (telepon, internet dan TV kabel) menjadi *single P* (internet) jika fasilitas telepon dan TV kabel tidak digunakan;
 - 3) Melakukan revisi anggaran dalam DIPA satker terhadap pembayaran jasa telekomunikasi dengan mengganti tagihan telepon menjadi tagihan internet. Namun demikian, masih ada juga Polda/Polres sampel yang belum melakukan upaya atau tindakan untuk efisiensi anggaran penggunaan *fixed phone*. Hal ini dikarenakan beberapa faktor misalnya tidak ada data yang valid tentang jumlah *fixed phone* yang digunakan sebagai jasa telepon atau jasa internet, masih menunggu informasi atau petunjuk dari pembina fungsi yaitu TIK, dan kurangnya informasi dari personel di satuan/unit lain ke TIK tentang kondisi *fixed phone* yang ada di satuannya;
 - 4) Secara keseluruhan tata kelola penggunaan di 10 (sepuluh) Polda sampel menunjukkan angka persentase 47,04%, suatu nilai yang rendah.

Pada saat pendalaman melalui wawancara, berikut hal-hal khusus yang diketahui mempengaruhi responden dalam pengisian kuesioner bahwa :

- a. Responden yang mengisi kuesioner mengaku belum familiar dan belum paham tentang pengertian atau yang dimaksud dengan *fixed phone* itu sendiri. Responden menganggap yang dimaksud *fixed phone* adalah semua media komunikasi termasuk *handphone*, *Handy Talky* (HT) dan penggunaan *call center* 110. Padahal *fixed phone* yang dimaksud secara fisik tampak seperti pada Gambar 3 berikut ini :



Gambar 3. Perangkat Pesawat *Fixed Phone*

- b. Responden yang mengisi kuesioner belum punya pengalaman menggunakan *fixed phone* dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, karena beberapa kondisi seperti perangkat *fixed phone* sudah tidak ada yang terpasang lagi di kantor atau terdapat perangkat *fixed phone* di kantor dengan kondisi ada nada dering. Namun, informan mengaku tidak pernah menggunakan atau terdapat kondisi dimana perangkat *fixed phone* tidak ada nada dering sama sekali;
- c. Adanya pembangunan gedung-gedung baru baik yang baru dibangun maupun hasil renovasi tidak diiringi dengan pemindahan jaringan kabel *fixed phone* yang sebelumnya terpasang di gedung lama. Hal ini disebabkan kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pelaksana pembangunan gedung dengan Bag/Si TIK setempat untuk menyiapkan infrastruktur pemasangan kembali kabel *fixed phone*, karena dianggap sebagai sarana kantor yang tidak terlalu diperlukan lagi, serta penggunaan *handphone* yang lebih dominan diiringi dengan tersedianya fasilitas jaringan internet gratis (wifi) di gedung baru tersebut.

3. Analisis Penggunaan Fixed Phone di Lingkungan Polri dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Tugas Kepolisian yang Efektif dan Efisien

Perangkat *fixed phone* untuk mendukung pelaksanaan tugas kepolisian yang efektif dan efisien masih terdapat di lingkungan Polri, meskipun keberadaan penggunaan perangkat ini semakin berkurang. Berdasarkan Tabel 4 di bawah ini, nilai penggunaan *fixed phone* yang lebih efektif untuk sarana komunikasi satuan kerja sebesar 52,3%. Ini artinya *fixed phone* sudah tidak optimal lagi digunakan sebagai sarana komunikasi di lingkungan Polri. Demikian pula dengan aturan tata kelola penggunaan *fixed phone* menunjukkan hal yang sama. Tata kelola perangkat ini semakin kurang mendapat perhatian. Nilai angka persentase tata kelola penggunaan *fixed phone* dibawah 50% atau 44,9%, hal ini sesuai juga dengan hasil wawancara bahwa tidak ada sampel yang memiliki tata kelola penggunaan *fixed phone* di lingkungan kerja Polri. Dengan demikian, berdasarkan nilai persentase kedua variabel tersebut, maka secara akumulasi dapat diketahui bahwa penggunaan *fixed phone* di lingkungan Polri dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas kepolisian yang efektif dan efisien termasuk kategori rendah (nilai angka persentase 48,6%).

Tabel 4. Analisis Penggunaan *Fixed Phone* di Lingkungan Polri dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Tugas Kepolisian yang Efektif dan Efisien

No.	Variabel/Sub Variabel	Kategori (Ada jika >50%)(Rendah atau Tidak Ada jika <=50%)	
		Angka Persentase	
1.	Penggunaan <i>fixed phone</i> yang lebih efektif untuk sarana komunikasi satuan kerja.		
	a. Berfungsinya <i>fixed phone</i> sebagai sarana komunikasi satuan kerja.	49,3%	Rendah/Tidak Ada
	b. Kualitas perangkat <i>fixed phone</i> sebagai sarana komunikasi satuan kerja yang efektif.	57,5%	Ada
	Penggunaan Fixed Phone yang Lebih Efektif untuk Sarana Komunikasi Satuan Kerja.	52,3%	Ada
2.	Tata Kelola penggunaan <i>fixed phone</i> di Polri.		
	a. SOP Penggunaan <i>fixed phone</i> sebagai sarana komunikasi.	44,7%	Rendah/Tidak Ada
	b. Aturan layanan gangguan teknis perangkat <i>fixed phone</i> .	49%	Rendah/Tidak Ada
	c. Pemeliharaan rutin penggunaan <i>fixed phone</i> di satuan kerja.	43,5%	Rendah/Tidak Ada
	d. Optimalisasi penggunaan perangkat <i>fixed phone</i> untuk mendukung tugas kepolisian.	40,5%	Rendah/Tidak Ada
	e. Efisiensi biaya untuk penggunaan <i>fixed phone</i> di satuan kerja.	47,04%	Rendah/Tidak Ada

Tata Kelola Penggunaan <i>Fixed Phone</i> di Lingkungan Polri.	44,9%	Rendah/Tidak Ada
Evaluasi Penggunaan <i>Fixed Phone</i> di Lingkungan Polri dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Tugas Kepolisian yang Efektif dan Efisien.	48,6%	Rendah/Tidak Ada

Sumber : Data Kuesioner (2024)

Mengacu pada hasil wawancara mendalam terhadap informan terkait media komunikasi yang digunakan dalam menjalankan tugas kepolisian baik komunikasi antar satker maupun komunikasi dengan eksternal menunjukkan bahwa sebagian besar (dominan) menggunakan *handphone* dibandingkan dengan *fixed phone*. Hal tersebut sejalan dengan *Innovation Diffusion Theory* (IDT) yang diperkenalkan Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Rogers (1983) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial, dan inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Rogers menyelidiki berbagai faktor yang dianggap sebagai penentu untuk adopsi aktual dan penggunaan sistem informasi. Menurut IDT, pengadopsi potensial mengevaluasi inovasi yang didasarkan pada atribut inovasi yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), triabilitas (*triability*), dan observabilitas (*observability*) (Rogers, 1983).

Penggunaan *handphone* oleh para informan memiliki keuntungan relatif yang lebih besar dibandingkan dengan penggunaan *fixed phone*. Dalam penggunaan *handphone* memberikan kecepatan informasi sampai ke pihak yang berkepentingan, tingkat kompatibilitas yang tinggi yakni bisa berkomunikasi dalam situasi kapanpun dan dimanapun asalkan terkoneksi dengan jaringan internet. Selain itu, kompleksitasnya sangat rendah, dan penggunaan perangkat *handphone* baru dengan mudahnya dapat diterapkan langsung tanpa membutuhkan waktu untuk uji coba, serta hasil atau manfaatnya komunikasinya secara kasat mata sangat dirasakan sangat nyata. Dengan demikian, media komunikasi *fixed phone* secara fungsional tergantikan dengan media *handphone* guna mendukung pelaksanaan tugas kepolisian yang efektif dan efisien.

Dari hasil analisis wawancara jika dikaitkan dengan Teori Difusi Inovasi, penggunaan *fixed phone* memiliki karakteristik berbeda yang dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 5. Karakteristik Penggunaan *Fixed Phone* dan *Mobile Phone* Menurut Teori Difusi Inovasi

No	Fitur	<i>Fixed Phone</i>	<i>Mobile Phone</i>
1.	Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Suara yang Lebih Baik: Salah satu keunggulan utama <i>fixed phone</i> adalah kualitas suara yang lebih jernih dan stabil dibandingkan dengan panggilan suara melalui jaringan seluler, terutama di daerah dengan sinyal yang lemah. Hal ini sangat penting untuk komunikasi saat darurat atau ketika kualitas suara menjadi prioritas utama. - Keamanan: <i>Fixed phone</i> umumnya dianggap lebih aman dari serangan siber dibandingkan dengan perangkat nirkabel. Ini karena <i>fixed phone</i> menggunakan jaringan tertutup yang lebih sulit diakses oleh pihak luar. - Keandalan: Dalam situasi darurat atau ketika terjadi gangguan pada 	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilitas: Telepon seluler lebih baik karena menawarkan fleksibilitas yang jauh lebih tinggi karena dapat digunakan di mana saja dan kapan saja. - Biaya yang efisien: Penggunaan teknologi <i>Voice over Internet Protocol</i> seperti aplikasi <i>whatsapp</i> yang digunakan personel di Polda maupun Polres memudahkan masyarakat

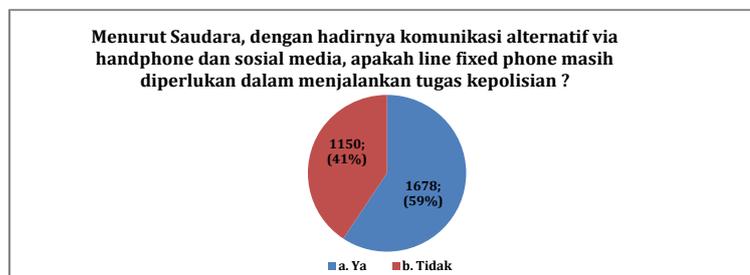
		jaringan seluler, telepon kabel sering kali tetap berfungsi. Ini membuatnya menjadi sarana komunikasi yang sangat andal.	berkomunikasi secara gratis/tanpa biaya pulsa.
2.	Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	Nihil	- Jumlah pengguna <i>whatsapp</i> yang sangat dominan sehingga penggunaan <i>mobile phone</i> untuk komunikasi menjadi lebih utama.
3.	Kompleksitas (<i>Complexity</i>)	Nihil	Nihil
4.	Triabilitas (<i>Triability</i>)	Nihil	Nihil
5.	Observabilitas (<i>Observability</i>)	Nihil	- Fitur Tambahan: Telepon seluler dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan seperti SMS, panggilan video, <i>share location</i> dan akses internet, yang tidak tersedia pada <i>fixed phone</i> .

Sumber : Hasil Olahan Peneliti Puslitbang Polri (2024)

Berdasarkan tabel karakteristik diatas menjadikan perlu adanya beberapa parameter sehingga preferensi penggelaran *fixed phone* dapat lebih efektif dan efisien, meliputi :

- Frekuensi penggunaan: bila unit kerja sering melakukan panggilan telepon dalam waktu yang lama atau membutuhkan kualitas suara yang sangat baik, telepon kabel mungkin menjadi pilihan yang lebih baik.
- Lingkungan: bila unit kerja berada di daerah dengan sinyal seluler yang lemah, telepon kabel dapat menjadi solusi yang lebih andal.
- Anggaran: perbandingan biaya antara kedua jenis telepon perlu dipertimbangkan.
- Fitur yang dibutuhkan: bila unit kerja membutuhkan fitur tambahan seperti SMS, panggilan video, dan akses internet, telepon seluler adalah pilihan yang lebih tepat.

Hal ini senada dengan hasil survei dimana mayoritas responden sebanyak 1.678 responden (59%) berpendapat tetap memerlukan *fixed phone*.



Gambar 4. Opini Responden Terhadap Urgensi Kebutuhan *Fixed Phone* di lingkungan Polri
 Sumber : Hasil Olahan Peneliti Puslitbang Polri (2024)

Dari semua analisa di atas, penting untuk menjadi atensi bahwa efisiensi anggaran penggunaan *fixed phone* seharusnya menjadi atensi khusus karena masih banyak sambungan

fixed phone yang tidak efisien karena tidak dimanfaatkan, hal tersebut dibuktikan dengan tagihan abonemen dari PT Telkom yang wajib dibayarkan. Sebagai contoh dari 2 (dua) Polda yaitu Polda Bali dan Polda Banten yang menjadi sampel uji cuplik pengecekan, rata-rata biaya abonemen yang perlu dibayar oleh kepolisian untuk wilayah Polda Bali sebesar Rp1.110.601,- dan untuk Polda Banten sebesar Rp2.550.374,-.

Tabel 6. Rekap Biaya Abonemen *Fixed Phone* di Wilayah Polda Banten dan Polda Bali

No	Lokasi	Jumlah Sambungan <i>Fixed Line</i> yang Tercatat di Telkom Sesuai SPH Bulan Mei-Juni 2024	Tagihan Abonemen Per-Unit	Jumlah Tagihan <i>Fixed Phone</i>
1.	Polda Banten	48	Rp53.132,-	Rp2.550.374,-
2.	Polda Bali	25	Rp44.424,-	Rp1.110.601,-

Sumber : Surat Pengakuan Hutang Polda Banten (2024), Data Olahan Peneliti Puslitbang Polri (2024)

Sedangkan, rekap biaya abonemen *fixed phone* dari Surat Pengakuan Hutang (SPH) untuk rata-rata biaya *fixed phone* tiap Polres jajaran Polda Banten sebesar Rp314.852,-/bulan, dan untuk rata-rata biaya *fixed phone* pada Polres sampel di lingkungan Polda Bali sebesar Rp818.562,-/bulan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel 7 dan 8 berikut ini :

Tabel 7. Rekap Biaya Abonemen *Fixed Phone* di Wilayah Polres Jajaran Polda Banten

No	Lokasi	Jumlah Sambungan <i>Fixed Line</i> yang Tercatat di Telkom Sesuai SPH Bulan Mei-Juni 2024	Tagihan Abonemen Per-Unit	Jumlah Tagihan <i>Fixed Phone</i>
1.	Polresta Serang Kota	3	Rp55.500,-	Rp166.500,-
2.	Polresta Tangerang	14	Rp45.081,-	Rp631.146,-
3.	Polres Cilegon	0	Rp0,-	Rp0,-
4.	Polres Serang	1	Rp66.600,-	Rp66.600,-
5.	Polres Lebak	0	Rp0,-	Rp0,-
6.	Polres Pandeglang	31	Rp33.060,-	Rp1.024.863,-
Jumlah		49		Rp1.889.111,-
Rata-rata Biaya <i>Fixed Phone</i> Tiap Polres di Polda Banten				Rp314.852,-

Sumber : Surat Pengakuan Hutang Polda Banten (2024), Data Olahan Peneliti Puslitbang Polri (2024)

Tabel 8. Rekap Biaya Abonemen *Fixed Phone* di Wilayah Polres Sampel Polda Bali

No	Lokasi	Jumlah Sambungan <i>Fixed Line</i> yang Tercatat di Telkom Sesuai SPH Bulan Mei-Juni 2024	Tagihan Abonemen Per-Unit	Jumlah Tagihan <i>Fixed Phone</i>
1.	Polres Klungkung	12	Rp72.421,-	Rp869.052,-
2.	Polres Gianyar	13	Rp66.639,-	Rp866.312,-
3.	Polres Tabanan	16	Rp62.309,-	Rp996.949,-
4.	Polres Badung	6	Rp39.695,-	Rp238.171,-
5.	Polresta Denpasar	31	Rp36.204,-	Rp1.122.327,-
Jumlah		78		Rp4.092.811,-
Rata-rata Biaya <i>Fixed Phone</i> Tiap Polres di Polda Bali				Rp818.562,-

Sumber : Surat Pengakuan Hutang Polda Bali (2024), Data Olahan Peneliti Puslitbang Polri (2024)

Bila dirata-rata, maka pengadaan kebutuhan biaya *fixed phone* satu Polda memerlukan anggaran Rp1.830.488,-/bulan (Rp1.110.601, + Rp2.550.374,- / 2), dan *proxy* kebutuhan biaya *fixed phone* satu Polres memerlukan anggaran Rp566.607,-/bulan (Rp818.562,- + Rp314.852,- / 2). Dari tabel 7 dan 8 menunjukkan bahwa terdapat sejumlah anggaran yang harus dikeluarkan oleh Polda dan Polres untuk pembayaran *fixed phone* dengan kondisi yang tidak dimanfaatkan secara optimal.

Perkiraan biaya untuk *fixed phone* bila dihitung kebutuhan untuk 34 Polda dan 491 Polres hal ini membutuhkan anggaran yang cukup besar. Perhitungan perkiraan besaran biaya jasa telekomunikasi *fixed phone* (untuk abonemen) yang diperlukan dalam setahun dapat mencapai Rp. 4.085.287.548,-.

Tabel 9. Perkiraan Kebutuhan Pengeluaran Abonemen *Fixed Phone*

Satuan Wilayah	Jumlah Unit Kerja	Rata-rata Kebutuhan Biaya Abonemen <i>Fixed Phone</i> Per-bulan	Total Perkiraan Kebutuhan Pengeluaran Biaya <i>Fixed Phone</i>
Polda	34	Rp1.830.488,- x 12 Bulan	Rp746.839.104,-
Polres	491	Rp566.607,- x 12 Bulan	Rp3.338.448.444,-
Total Biaya			Rp4.085.287.548,-

Sumber : Data Olahan Peneliti Puslitbang Polri (2024)

Selanjutnya untuk mendukung pelaksanaan tugas kepolisian yang efektif dan efisien, berikut disampaikan model desain tata kelola *fixed phone* yang dapat diimplementasikan pada satuan wilayah di Polda maupun Polres.



Gambar 5 Model Desain Tata Kelola *Fixed Phone*

- a. Inventarisasi dan Pemetaan
 - 1) Identifikasi penggelaran *line fixed phone*: Bid/Si TIK melakukan pendataan menyeluruh terhadap semua unit kepolisian yang masih menggunakan *fixed phone*.
 - 2) Pemetaan penggunaan: identifikasi frekuensi penggunaan, jenis panggilan (darurat, internal, eksternal), dan masalah yang sering terjadi.
 - 3) Analisis kualitas: evaluasi kualitas suara, tingkat gangguan, dan kehandalan perangkat.
- b. Standarisasi Prosedur
 - 1) Prosedur penggunaan *fixed phone*: SPKT menetapkan prosedur untuk menerima, mencatat, meneruskan dan melakukan panggilan.
 - 2) Prosedur pemeliharaan dan pengawasan: fungsi teknis TIK membuat jadwal pemeliharaan rutin dan pengawasan untuk memastikan *fixed phone* berfungsi dengan baik secara berkala dalam rangka efisiensi anggaran.

- c. Integrasi dan Validasi
 - 1) Integrasi dengan sistem layanan kepolisian terpadu: tempatkan *fixed phone* pada SPKT Polda, Polres maupun Polsek, sehingga panggilan dari masyarakat dapat dilayani.
 - 2) Validasi di media sosial: Bid Humas memastikan bahwa nomor *fixed phone* harus tercantum secara tepat pada seluruh media sosial yang ada, sebagai salah satu bentuk identitas Polda, Polres dan Polsek.
- d. Pelatihan Personel
 - 1) Pelatihan teknis: Bid/Si TIK melatih personel kepolisian dalam penggunaan dan perawatan *fixed phone*.
 - 2) Pelatihan komunikasi efektif: Fungsi SDM menyelenggarakan pelatihan kemampuan komunikasi lisan dan tulisan untuk semua personel sehingga memahami prosedur penerimaan dan penanganan panggilan serta memastikan pesan disampaikan dengan jelas dan akurat.
- e. Evaluasi dan Peningkatan
 - 1) Evaluasi berkala: Bid/Si TIK melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem *fixed phone*.
 - 2) Adaptasi terhadap teknologi baru: Div TIK Polri, selanjutnya melakukan pembaharuan (*updating*) sistem komunikasi seiring dengan perkembangan teknologi.

SIMPULAN

Penggunaan *fixed phone* di lingkungan Polri cenderung menurun karena adanya teknologi seperti *handphone* dan HT. Meskipun demikian, *fixed phone* tetap memiliki peran penting terutama sebagai identitas satker dan sarana komunikasi darurat. Penelitian menunjukkan bahwa tata kelola *fixed phone* di Polri masih memerlukan perbaikan, seperti pembuatan SOP, mekanisme pengawasan, dan efisiensi anggaran. Diperlukan tindakan untuk menghapus nomor yang tidak terpakai, memperbarui informasi nomor layanan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi seperti PABX/IP-PBX dan VoIP. Sosialisasi mengenai pentingnya *fixed phone* juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran penggunaannya dalam mendukung tugas kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. (2010). *Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Persentase rumah tangga yang memiliki/menguasai telepon tetap kabel menurut provinsi dan klasifikasi daerah*. Retrieved May 1, 2024, from <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTExIzI=/persentase-rumah-tangga-yang-memiliki-menguasai--telepon-tetap-kabel-menurut-provinsi-dan-klasifikasi-daerah.html>.
- Hasan, Erliana. (2010). *Paradigma Komunikasi Pemerintahan*. Jakarta: IPD.
- Hidayah, F. N. (2023, September 2). *Kepemilikan telepon seluler di Indonesia dari tahun ke tahun*. GoodStats. Retrieved May 1, 2024, from <https://data.goodstats.id/statistic/kepemilikan-telepon-seluler-di-indonesia-dari-tahun-ke-tahun-dRfSb>.
- International Telecommunication Union. (2023, November 27). *Facts and figures: Measuring digital development*. Retrieved May 1, 2024, from https://www-itu-int.translate.google/en/mediacentre/Pages/PR-2023-11-27-facts-and-figures-measuring-digital-development.aspx?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc.
- Ku, J. E., & Lee, S.-W. (2008). Study on access charge method between fixed and internet phone. In *2008 10th International Conference on Advanced Communication Technology* (pp. 1658-1663). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICACT.2008.4494100>.
- Rahman, M. S., et al. (2019). Characterization of burn wound healing gel prepared from human amniotic membrane and Aloe vera extract. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, *19*(1), 115. <https://doi.org/10.1186/s12906-019-2525-5>.
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of Innovations*, Third Edition. London: The Free Press.

- Samsung Insights. (2020, October 2). *Chicago PD improves situational awareness and data access with smartphones*. Samsung Insights. <https://insights.samsung.com/2020/10/02/chicago-pd-improves-situational-awareness-and-data-access-with-smartphones/>.
- Slingerland, C. (2024, July 18). *Cloud computing statistics*. CloudZero. Retrieved May 1, 2024, from <https://www.cloudzero.com/blog/cloud-computing-statistics/>.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- Vicente, P., Reis, E., & Santos, M. (2018). Using mobile phones for survey research: A comparison with fixed phones. *International Journal of Market Research*, 51(5), 505–520. <https://doi.org/10.1177/147078530905100509>.