JURNAL LITBANG POLRI

ISSN 1411-3813
E-ISSN 2684-7191
Vol 28 No.1 April 2025

INOVASI PELAYANAN PUBLIK SIM CAK BHABIN DALAM
MUTU LAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

ENSURING PUBLIC COMPLIANCE DURING COVID-19
THROUGH THE ENFORCEMENT OF BYLAW
BY NATIONAL AND CIVIL SERVICE POLICE IN BOGOR REGENCY

PERAN POLRI DALAM MENDUKUNG
PEMULIHAN DAN PERCEPATAN EKONOMI NASIONAL TAHUN 2024

PENGARUH KERJASAMA TIM, KOMPETENSI DAN BIROKRASI
TERHADAP KINERJA ANGGOTA SATLANTAS POLRESTABES SEMARANG
DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA

EVALUASI PENGGUNAAN FIXED PHONE DI LINGKUNGAN POLRI
DALAM RANGKA MENDUKUNG PELAKSANAAN TUGAS KEPOLISIAN
YANG EFEKTIF DAN EFISIEN

STRATEGI PENGEMBANGAN SDM POLISI SIBER *(CYBER POLICE)*
DI SATUAN KEWILAYAHAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN POLRI 4.0

JURNAL LITBANG POLRI

Volume 28 No. 1 Tahun 2025

Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri adalah lembaga kepolisian yang bergerak dalam bidang penelitian, khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi kepolisian dan kemasyarakatan.

Jurnal Litbang Polri adalah sebuah jurnal yang menyajikan karangan ilmiah dari hasil penelitian yang telah dijalankan dengan metode pendekatan sesuai keadaan kepolisian dan situasi serta kepentingan negara. Diterbitkan berkala dalam setahun sebanyak tiga kali oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri dengan ISSN 1441-3813 dan E-ISSN 2684-7191.

PENANGGUNG JAWAB
- Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri

Editorial
- Kombes Pol Indra Krismayadi, S.I.K., M.Si.
- Kombes Pol Dr. Endro Sulaksono, S.Kom., M.Si.
- Dhevi Enlivena Irene Restia Mahelingga, S.Sn., M.Sn. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)

Mitra Bestari
- Prof. Dr. Dwi Purwoko, M.Si. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Dr. Vita Mayastinasari, S.E., M.Si. (Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian)
- Prof. Dr. Obing Katubi, M.Hum. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Ary Wahyono, M.Sc., APU. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)
- Moch. Nurhasim, S.IP., M.Si. (Badan Riset dan Inovasi Nasional)

Pemimpin Redaksi
- Brigjen Pol F.X. Surya Kumara, S.H., M.H.

Dewan Redaksi
- AKBP I Nengah Sukiarta, S.S.
- AKBP Katrina J. Ratu, S.Sos.
- Kompol Asep Darajat, S.H., M.H.
- Pembina Wilhemus Sanga, S.E., M.M.
- Pembina Febbry Sutedjo, S.Si.

Pembantu Redaksi
- Penata Tk. I Dhany Irawan, S.E.
- Penata Tk. I Mulyanto, S.E.
- Penata Tk. I Fajar Istiono, S.T.
- Penata Budi Prayitno, A.Md.
- Bripda Andika Bahari Surachman.

Tenaga Pendukung TIK
- Ardian Atmajaya

Sekretariat
- Penata Tk. I Mindarti, S.E.

Alamat Redaksi
Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Kec. Bojonggede 16920
Telepon : (0251) 7594324
E-mail: jurnal.puslitbang@polri.go.id
Website: jlp.puslitbang.polri.go.id

Daftar Isi

	Halaman
Daftar isi	i
Pengantar	ii
Topik	
Inovasi Pelayanan Publik SIM Cak Bhabin dalam Mutu Layanan dan Kepercayaan Masyarakat	1
Ensuring Public Compliance during COVID-19 through the Enforcement of Bylaw by National and Civil Service Police in Bogor Regency	10
Peran Polri dalam Mendukung Pemulihan dan Percepatan Ekonomi Nasional Tahun 2024	23
Pengaruh Kerjasama Tim, Kompetensi dan Birokrasi Terhadap Kinerja Anggota Satlantas Polrestabes Semarang dengan Mediasi Kepuasan Kerja	35
Evaluasi Penggunaan *Fixed Phone* di Lingkungan Polri dalam Rangka Mendukung Pelaksanaan Tugas Kepolisian yang Efektif dan Efisien	56
Strategi Pengembangan SDM Polisi Siber *(Cyber Police)* di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Mewujudkan Polri 4.0	73

Pengantar Redaksi

Salam kebanggaan dan semangat penelitian Polri

Dengan mengucapkan puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kemampuan dan kesempatan, sehingga kami dapat kembali menyajikan beberapa artikel kepada seluruh pembaca yang terangkum dalam Jurnal Litbang Polri Volume 28 Nomor 1 Tahun 2025. Tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada para penulis atas kontribusi dan kerjasamanya yang telah mengirimkan tulisan dan memperbaikinya hingga terbitnya jurnal ini.

Jurnal Litbang Polri kali ini merangkum beberapa artikel dengan ruang lingkup kepolisian serta faktor-faktor yang dapat mendukung pelaksanaan tugas di bidang pembinaan dan operasional. Beberapa topik disajikan sebagai artikel dalam Jurnal Litbang Polri kali ini. Antara lain seperti inovasi pelayanan publik SIM cak Bhabin dalam mutu layanan dan kepercayaan masyarakat. Kemudian *ensuring public compliance during COVID-19 through the enforcement of bylaw by national and civil service police in bogor regency*. Berikutnya Peran Polri dalam Mendukung Pemulihan dan Percepatan Ekonomi Nasional Tahun 2024.

Selanjutnya kami angkat artikel yang membahas tentang pengaruh kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi terhadap kinerja anggota Satlantas Polrestabes Semarang dengan mediasi kepuasan kerja. Kemudian artikel tentang evaluasi penggunaan *fixed phone* di lingkungan Polri dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas kepolisian yang efektif dan efisien, serta artikel strategi pengembangan SDM Polisi siber *(cyber police)* di satuan kewilayahan dalam rangka mewujudkan Polri 4.0, menjadi artikel penutup dalam Jurnal kali ini.

Artikel yang pertama adalah tulisan karya Agung Himawan yang berjudul inovasi pelayanan publik SIM Cak Bhabin dalam mutu layanan dan kepercayaan masyarakat. Artikel ini mengulas implementasi program inovatif SIM Cak Bhabin sebagai bentuk pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Bhabinkamtibmas. Inovasi ini dinilai mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, mudah, dan humanis. Penelitian ini turut menyoroti bagaimana inovasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan dan memperkuat legitimasi institusi Polri di mata publik.

Artikel selanjutnya merupakan tulisan dari Hafiz Prasetia Akbar, yang mengulas tentang *ensuring public compliance during COVID-19 through the enforcement of bylaw by national and civil service police in bogor regency*. Artikel ini membahas secara mendalam bagaimana strategi penegakan peraturan daerah oleh aparat Polri dan SatPol PP dalam berkontribusi membangun kepatuhan masyarakat selama masa pandemi.

Berikutnya karya Dadang Sutrasno dan kawan-kawan, yang berjudul Peran Polri dalam Mendukung Pemulihan dan Percepatan Ekonomi Nasional Tahun 2024. Artikel ini mengulas pentingnya upaya Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat secara tidak langsung berkontribusi terhadap kondusifitas perekonomian, perlunya koordinasi dan kolaborasi dengan fungsi operasional maupun dengan para pemangku kepentingan, serta peningkatan kapasitas dan kapabilitas personel dalam meningkatkan peran Polri dalam menghadapi tantangan tugas.

Kemudian artikel yang ditulis oleh Octaviangga Hamdito dan kawan-kawan tentang Pengaruh Kerjasama Tim, Kompetensi dan Birokrasi Terhadap Kinerja Anggota Satlantas Polrestabes Semarang dengan Mediasi Kepuasan Kerja. Penelitian ini mengungkap bagaimana sinergi antar anggota, kemampuan individu, serta dinamika birokrasi internal dapat berdampak terhadap kualitas kinerja, dengan menempatkan kepuasan kerja sebagai faktor penghubung yang signifikan. Riset ini memberikan wawasan strategis untuk mengambil kebijakan yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan kepolisian, khususnya dalam bidang lalu lintas.

Kemudian tulisan oleh Harvin Raslin dan kawan-kawan tentang evaluasi penggunaan *Fixed Phone* di lingkungan Polri dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas kepolisian yang efektif dan efisien. Hasil dari penelitian ini mengkaji secara kritis manfaat dan relevansi penggunaan *fixed phone* di tengah kemajuan teknologi informasi, serta menilai sejauh mana efektivitas perangkat konvensional tersebut dalam mendukung pelaksanaan tugas kepolisian baik yang bersifat operasional maupun administratif.

Sebagai penutup Frans Tjahyono menulis artikel berjudul strategi pengembangan SDM Polisi Siber *(Cyber Police)* di satuan kewilayahan dalam rangka mewujudkan polri 4.0. Artikel ini mengulas secara mendalam pentingnya peningkatan kompetensi teknis dan adaptabilitas anggota Polri di satuan kewilayahan dalam menghadapi ancaman kejahatan siber yang semakin kompleks. Melalui pendekatan pelatihan berbasis teknologi, kolaborasi lintas sektor, serta penguatan infrastruktur digital, strategi ini diarahkan untuk membangun fondasi SDM yang unggul, tangguh, dan siap mendukung visi Polri 4.0 yang modern, prediktif, dan responsif.

Inovasi Pelayanan Publik SIM Cak Bhabin dalam Mutu Layanan dan Kepercayaan Masyarakat

Agung Himawan[1]
[1]*Tim Psikologi Polrestabes Surabaya Polda Jawa Timur,* [1]*STIE Mahardhika Surabaya*
[1]*agungh.polrestabessurabaya@gmail.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya Polrestabes Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan publik melalui inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan indikator inovasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan indikator konsistensi dalam menjaga layanan dan produk sebagaimana dikemukakan Anggarsari (2022) dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepercayaan publik sebagaimana dikemukakan Mas'oed (2014). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah berhasil dilaksanakan, sejalan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Selain itu, program ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik dan mengikuti perkembangan teknologi di era digital. Diharapkan program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya dapat terus berjalan secara konsisten dan berkelanjutan dengan dukungan kuat dari para pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Publik.

Ensuring Public Compliance during COVID-19 through the Enforcement of Bylaw by National and Civil Service Police in Bogor Regency

Hafiz Prasetia Akbar[1]
[1]*School of Strategic and Global Studies, Universitas Indonesia*
[1]*hafiz.prasetia@ui.ac.id*

ABSTRACK

This study aims to examine the implementation mechanisms of West Java Province Bylaw Number 5/2021 as a form of discretion in interpreting national Covid-19 regulations. It specifically focuses on the roles of the Indonesian National Police and the Civil Service Police in enforcing health protocols, within the framework of an integrated criminal justice system intended to prevent the spread of Covid-19. A descriptive qualitative approach is applied, using triangulation through literature reviews, interviews, and case studies to ensure validity and reliability of findings. The findings indicate that an integrated criminal justice system has been effectively implemented, aligning institutions toward the shared goal of health protocol enforcement. The approach has improved public compliance. However, operational challenges remain, including reliance on quantitative performance indicators for targeting offenders, outdated administrative processes, legal constraints on teleconference-based trials, and difficulty balancing the severity of fines with public burden and deterrence effectiveness. While the integrated system has largely achieved its law enforcement objective during the pandemic, further improvements are necessary to enhance efficiency, legal adaptability, and fairness in implementation. The study suggests the need to modernize administrative procedures, revise legal frameworks to accommodate digital judicial processes, and reassess performance and penalty metrics to sustain public compliance without undue hardship.

Keywords*: bylaw, civil service police, national police, COVID-19, integrated criminal justice system.*

Peran Polri dalam Mendukung Pemulihan dan Percepatan Ekonomi Nasional Tahun 2024

Dadang Sutrasno[1], Rizki Saputra[1], Ajeng Hananingrum[1]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
[1]*Bidgasopsnal@gmail.com*

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan penurunan ekonomi global dengan pertumbuhan ekonomi sebesar negatif 5,2% (World Bank, 2020). Upaya Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat secara tidak langsung berkontribusi terhadap kondusifitas perekonomian. Untuk itu Puslitbang Polri melakukan penelitian tentang peran Polri dalam mendukung pemulihan dan percepatan ekonomi nasional. Penelitian ini menggunakan *mix method,* teknik pengolahan dan analisis menggunakan teknik kuantitatif *analytical hierarchy process* (AHP) dan kualitatif dengan melakukan fokus group diskusi (FGD) dengan narasumber dari internal Polri dan perwakilan masyarakat. Data sekunder diperoleh dari BPS, internal Polri serta dokumen pendukung lain terkait kebijakan Polri dan kebijakan pemerintah. Data primer dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara, diskusi dan survei. Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) Pelaksanaan kegiatan setiap fungsi operasional masih belum terarah kepada peningkatan perekonomian; 2) Hasil perhitungan kuantitatif atas ekspektasi masyarakat dimana 46,76% menilai hubungan kamtibmas dan pemulihan ekonomi berjalan sesuai kondisi tantangan yang ada telah dapat ditangani; 3) Pelibatan kepolisian untuk pemulihan dan percepatan ekonomi membutuhkan koordinasi dan kolaborasi baik antar fungsi operasional maupun dengan para pemangku kepentingan lain; 4) Keterlibatan kepolisian dalam pemulihan dan percepatan ekonomi harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas dan kapabilitas anggota. Tantangan yang memerlukan peran aktif kepolisian antara lain 1) Terjaminnya rasa aman dalam menjalankan aktivitas ekonomi; 2) Pemulihan dan percepatan ekonomi di beberapa wilayah mengindikasikan tantangan berupa potensi gangguan keamanan yang diakibatkan pengangguran usia muda.

Kata kunci: Pemulihan Ekonomi Nasional, Kamtibmas, Stabilitas Nasional.

Pengaruh Kerjasama Tim, Kompetensi dan Birokrasi Terhadap Kinerja Anggota Satlantas Polrestabes Semarang dengan Mediasi Kepuasan Kerja

[1]Octaviangga Hamdito, [1] Indarto, [1]Yuli Budiati
[1] *Universitas Semarang*
[1]*octavianggahamdito20@gmail.com,* [2]*indarto@usm.ac.id,* [3]*yulibudiati@usm.ac.id*

ABSTRAK

Satlantas memiliki tugas dan fungsi dalam menegakkan peraturan disiplin lalu lintas serta menegakkan kesadaran berlalu lintas. Penelitian ini dilakukan bertujuan mengetahui faktor yang mampu mendorong kinerja lebih baik pada anggota Satlantas Polrestabes Semarang. Variabel dalam penelitian ini antara lain kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi, variabel dependennya adalah kinerja dengan variable intervening kepuasan kerja. Metode kuantitatif digunakan dalam studi ini dengan menggunakan kuisioner dalam proses pengumpulan data. Sebanyak 58 anggota Polisi Satlantas Polrestabes Semarang berpartisipasi dalam studi ini. Analisis jalur dengan dukungan dari program SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerjasama tim, kompetensi dan biirokrasi mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Namun kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja serta belum berhasil menjadi variabel intervening dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi, kepuasan kerja dan Kinerja Pegawai.

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

Harvin Raslin[1], Septi Astuti[1], Eko Sakapurnama[2], Suryadi[2], Ary Wahyono[3]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, [2]Universitas Indonesia, [3]Badan Riset dan Inovasi Nasional
[1]harvinraslin8892@gmail.com

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, memperbarui 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**.**

Strategi Pengembangan SDM Polisi Siber *(Cyber Police)* di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Mewujudkan Polri 4.0

Frans Tjahyono[1], Dhanny Irawan[1], Moch. Nurhasim[2], Bintang[2]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, [2]Badan Riset dan Inovasi Nasional,
[1]bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRAK

Restorative justice is a growing justice concept being adopted worldwide. The Indonesian National Police and Attorney General have created regulations to ensure legal certainty of its application. However, their implementation has faced a number of impediments. Scotland has been making similar efforts to adopt restorative justice practices. Meanwhile, the implementation of this initiative is supported not just by legislative provisions but also by a thorough action plan. This study aims to compare Indonesia's progress in adopting restorative justice with Scotland's ongoing work in the same domain. Qualitative methods are utilised involving literature review, examination of socio-legal phenomena, and inductive reasoning to draw conclusions. The study's findings show that both Indonesia's police-led conferencing and Scotland's practitioner-led conferencing have advantages and drawbacks. However, Scotland's restorative justice has more involvement in community reconciliation after the conference than Indonesia's pursuit of crime clearance. Furthermore, while both jurisdictions show favourable support in the implementation of restorative justice, Indonesia emphasises macro-level criminal policy and resource conservation, while Scotland emphasises micro-level results like fewer re-offending and victim satisfaction.

***Keywords**: Restorative Justice, Criminal Justice Policy, Police Conferencing, Victim-Offender Mediation, Alternate Dispute Resolution.*

© 2025 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v28i1.300

Inovasi Pelayanan Publik SIM Cak Bhabin dalam Mutu Layanan dan Kepercayaan Masyarakat

Agung Himawan[1]
[1]*Tim Psikologi Polrestabes Surabaya Polda Jawa Timur,* [1]*STIE Mahardhika Surabaya*
[1]*agungh.polrestabessurabaya@gmail.com*

ABSTRACT

The aim of this research is to describe the efforts of the Surabaya Police in improving the quality of public services and building public trust through the SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya innovation. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. The research uses innovation indicators outlined in the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 15 of 2015. Additionally, it applies indicators of consistency in maintaining services and products as proposed by Anggarsari (2022) and factors that contribute to public trust as identified by Mas'oed (2014). Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature studies. The data analysis followed an interactive approach, consisting of data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya innovation program has been successfully implemented, aligning with the objectives of providing excellent public services. It has also contributed to increasing public trust and keeping up with technological advancements in the digital era. It is hoped that the SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya innovation program will continue to operate consistently and sustainably with strong support from stakeholders.

Keywords: *Public Service Innovation, SIM Cak Bhabin Surabaya Police, Service Quality, Public Trus.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya Polrestabes Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan publik melalui inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan indikator inovasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan indikator konsistensi dalam menjaga layanan dan produk sebagaimana dikemukakan Anggarsari (2022) dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepercayaan publik sebagaimana dikemukakan Mas'oed (2014). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah berhasil dilaksanakan, sejalan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Selain itu, program ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan publik dan mengikuti perkembangan teknologi di era digital. Diharapkan program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya dapat terus berjalan secara konsisten dan berkelanjutan dengan dukungan kuat dari para pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Publik.

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan lembaga negara mengemban tugas pelayanan publik, selain tugas pemeliharaan keamanan masyarakat dan penegakan hukum (Kurniawan, 2020). Pelayanan publik yang prima akan membawa kepada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut (Suwanda et al., 2022). Keberhasilan Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. dalam memulihkan kepercayaan masyarakat merupakan suatu hal yang menggembirakan, yang mana pada tahun 2020 kepercayaan masyarakat pada Polri mencapai nilai indeks sebesar 80,98% (Saputra, 2021) dan pada tahun 2021 kepercayaan masyarakat pada Polri mencapai nilai indeks sebesar 83,14% (Saputra et al., 2022).

Hasil survei oleh Lingkaran Survei Indonesia (LSI) yang dilaksanakan pada tanggal 11 sampai tanggal 20 September 2022 menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat pada Polri mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebesar 59,1% (Hakim, 2022). Tingkat kepercayaan masyarakat pada Polri kembali pulih yaitu sebesar 76,4% (Samuda, 2023). Kepercayaan masyarakat pada Polri kembali mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023 yaitu sebesar 71,6% dan kembali mengalami kenaikan 1,5% di tahun 2024 yaitu sebesar 73,1% (Nugraheny & Ihsanuddin, 2024).

Faktor yang mempengaruhi kepercayaaan masyarakat pada Polri berupa layanan unggulan masih memerlukan peningkatan dan pembenahan serta perspektif internal kepolisian dalam melakukan terobosan dan inovasi layanan publik (Saputra et al., 2023). Hal ini untuk menyikapi pemberitaaan *on line* terkait dengan persepsi dan opini kurang baik oleh sebagian masyarakat, Sebagaimana ditulis oleh Mokhamad Dofir, bahwa ada salah satu postingan tentang keluhan salah satu masyarakat Surabaya terkait layanan SIM (Surat Ijin Megemudi) di Surabaya, yang viral di media sosial (Dofir, 2019). Begitu juga berita yang dilakukan Dandy Bayu Bramasta & Sari Hardiyanto, bahwa baru-baru ini diberitakan terkait unggahan tentang jasa pengurusan SIM secara *online* dengan berbagai harga di media sosial, dimana hal tersebut tidak benar dan *hoaks* (Bramasta, 2022). Peningkatan jumlah pemohon untuk pembuatan SIM baru dan pemohon SIM perpanjangan di Satpas Colombo, SIM keliling dan SIM Corner, tentunya dapat menjadi salah satu penyebab munculnya jasa atau calo pengurusan SIM (Ratnawati et al., 2023).

Tabel 1. Data Peningkatan Pengurusan SIM Baru dan SIM Perpanjangan di Satpas Colombo, SIM keliling dan SIM Corner

No	Tahun	Jumlah Pemohon SIM Baru	Jumlah Pemohon SIM Perpanjangan
1	2021	48.029	267.712
2	2022	55.134	281.679
Peningkatan (%)		6,9%	2,5%

Sumber: Humas Satlantas Polrestabes Surabaya

Dalam rangka menyikapi fenomena-fenomena tersebut, Polrestabes Surabaya melakukan peningkatan dan pembenahan pelayanan publik melalui terobosan inovasi program andalan yaitu SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, yang merupakan kolaborasi antara Satuan lalu-lintas (Satlantas) dengan satuan pembina masyarakat (Satbinmas). Pada program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya terkait pengurusan surat izin mengemudi (SIM) baru maupun SIM perpanjangan. Fasilitas pengurusan SIM Cak Bhabin ini secara berkala dan terjadwal dilaksanakan pada tiap-tiap kecamatan se-Surabaya, bahkan tidak terlewatkan wilayah kota Surabaya bagian paling ujung barat yaitu kecamatan Lakarsantri, Benowo dan Pakal. Kemudian dalam pelaksanaannya ditentukan sesuai jadwal satuan lalu lintas Polrestabes Surabaya bekerjasama dengan satuan Binmas Polrestabes Surabaya dan unit Bhabinkamtibmas Polsek-Polsek jajaran, agar warga Kota Surabaya lebih mudah dalam melakukan pemohonan pengurusan SIM serta untuk lebih mendekatkan Polri dengan masyarakat, bahkan warga disabilitas juga bisa mendapatkan SIM ketika memenuhi syarat lulus ujian praktek maupun teori elektronik. Terkait hal ini unit Bhabinkamtibmas Polsek-Polsek jajaran menyediakan tempat untuk latihan dan atau ujian praktek SIM di masing-masing kecamatan, dengan tempat yang telah ditentukan. Lalu sebelum pemohon SIM melaksanakan ujian teori dan ujian praktek, maka pemohon mendapatkan pelatihan oleh MPM Honda Surabaya. Dalam hal ini Bhabinkamtibmas Polsek-Polsek jajaran juga bersinergi

dengan 130 perangkat kelurahan di Surabaya, tokoh masyarakat dan tokoh agama guna mencari warga calon pemohon SIM yang dimohonkan secara kolektif (Adhis, 2022).

Konsep inovasi pelayanan publik menurut teori *disruptive innovation theory* oleh Christensen, (1997) bahwa sebuah bentuk baru dari kompetisi antar pihak (Perusahaan) untuk menemukan hal baru disebut sebagai "*Disruptive Innovation*" (Christensen, 1997) dan dalam interview kepada pelaku usaha yang dilaksanakan oleh Denning, (2016) menjelaskan bagaimana suatu fenomena terjadi dari suatu inovasi baru dapat mengubah kondisi pasar dengan memperkenalkan kesederhanaan, kenyamanan, aksesibilitas dan keterjangkauan biaya (Denning, 2016). Berikutnya indikator-indikator inovasi pelayanan publik yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (PermenPan RB RI) nomer 15 tahun 2015 tentang pedoman umum inovasi administrasi negara mencakup kebaruan, kemanfaatan, memberi solusi, keberlanjutan, dapat direplikasikan dan kompatibilitas. Konsep mutu layanan publik juga penting yang mana tidak hanya membuat inovasi baru namun harus konsisten dalam menjaga mutu inovasi tersebut (PermenPan RB RI Nomer 15 , 2015).

Konsep mutu layanan memuat langkah-langkah yang perlu diperhatikan sebuah inovasi baru terkait konsistensi menjaga pelayanan yang meliputi upaya maksimal tidak menunda-nunda pekerjaan (*Prokratinasi*), berfikir positif, mencoba hal baru yang berpotensi, meningkatkan target kinerja, selalu bertukar informasi dan bekerjasama dengan orang dengan tujuan menambah relasi guna mempertahankan bisnis dan saling bertukar informasi dapat menambah wawasan serta mendapatkan ide-ide baru yang lebih efektif (Anggarsari, 2022). Sedangkan konsep kepercayaan masyarakat menurut Mochtar Mas'oed, (2014) dapat terbentuk melalui faktor-faktor yang meliputi *Good will*, *Competency trust, Procedural trust,* peningkatan kinerja para pemangku jabatan di instansi tersebut (Mas'oed, 2014).

Kajian ini terfokus pada inovasi SIM Cak Bhabin dan pelayanan publik terhadap upaya peningkatkan kepercayaan masyarakat. Kajian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa kepercayaan publik mengalami hal fluktuatif yang berhubungan dengan kinerja lembaga negara. Kinerja yang fluktuatif ini memerlukan inovasi-inovasi yang lebih baik. Demikian pula Polri sebagai lembaga pelayanan publik dituntut mampu menjaga mutu layanan sehingga diperlukan inovasi baru untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Apalagi di era industri 4.0 saat ini Polri diharapkan lebih inovatif, untuk menghasilkan pelayanan lebih prima.

Tujuan dari penelitian adalah mendeskripsikan dan mengambarkan secara detail terkait SIM Cak Bhabin dan pelayanan publik terhadap upaya peningkatan kepercayaan masyarakat pada Polri. Temuan hasil penelitian akan dibuktikan melalui jawaban serta respons informan, yang akan dideskripsikan secara faktual dan sistematis berdasarkan indikator dari variabel inovasi, indikator dari variabel pelayanan publik dan indikator dari variable kepercayaan masyarakat. Manfaat dari penelitian diharapkan berguna menjadi pertimbangan intitusi Polri dan dapat diterapkan diseluruh Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Berdasarkan kontruksi permasalahan diatas, penelitian ini ingin menemukan terkait bagaimana mutu layanan dan bentuk layanan inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya serta apa saja dampak program inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya terhadap kepercayaan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan cara studi pustaka, wawancara, dokumentasi dan pengamatan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan instrument indikator dari variabel inovasi yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2015 dan menggunakan indikator konsistensi menjaga pelayanan dan produk menurut Anggarsari, (2022) serta indikator faktor-faktor pembentuk kepercayaan publik menurut Mas'oed (2014) guna memperoleh jawaban dari pertanyaan peneliti, kemudian di simpulkan dan disajikan dalam bentuk narasai deskrptif.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai bulan Agustus 2023, prosedur studi diawali dengan perizinan ke Polsek Wonocolo, informan dalam penelitian ini dipilih dari warga masyarakat yang telah mengikuti program SIM Cak Bhabin yang diselenggarakan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya dan unit Bhabinkamtibmas Polsek Wonocolo Surabaya. Proses pengambilan data dilakukan secara *in-depth interview*, data kemudian ditranskrip dan diringkas serta analisis data dilakukan secara triangulasi sumber antar informan (Moleong L.J, 2017).

HASIL

Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya dan pelayanan publik.

Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya diharapkan mampu menjadi layanan publik yang bermanfaat dan memberi solusi bagi masyarakat kota Surabaya, terutama memiliki mobilitas tinggi dengan target dapat menghemat waktu dan menghemat biaya transportasi serta biaya akomodasi dalam kepengurusan. Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah sejalan dengan apa yang diamanatkan dalam Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara yaitu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomer 15 tahun 2015 yang mencakup indikator-indikator sebagai berikut:

1) Kebaruan.

Layanan Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya merupakan layanan yang belum pernah ada di kesatuan Polres lainnya di Indonesia dan memiliki tujuan perubahan yang baik untuk mendekatkan hubungan emosional masyarakat terhadap Polri dan pelayanan Polri khususnya dalam hal pelayanan pengurusan SIM serta terdapat pelatihan untuk ujian praktek oleh MPM Honda Surabaya. Inovasi Sim Cak Bhabin juga telah sejalan dengan perkembangan zaman. Hal ini dibuktikan melalui wawancara terhadap informan dari warga kecamatan Wonocolo. Berikut wawancara dengan informan warga kecamatan Wonocolo Surabaya yang turut mengurus SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, dengan saudara M.F.R:

> *Menurut sepengetahuan saya terkait program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya adalah inovasi baru, dimana tidak terdapat pada Polres yang lainnya di wilayah Polda Jawa timur.*

Selanjutnya penuturan informan saudara A.R :

> *Dengan adanya program SIM Cak Bhabin Polretabes Surabaya membuat saya bisa melakukan pendaftaran pemohonan SIM di ruang Pak Bhabinkamtibmas yang berada dikantor kelurahan maupun bisa kami temui dimanapun ketika Pak Bhabinkamtibmas sambaing pemukiman warga, yang mana jaraknya cukup dekat dengan rumah saya dan bisa dilakukan dimanapun ketika pak bhabin berpatroli sambang.Selain itu membuat saya mengenal lebih dekat pada pak Bhabin dan membuat saya nyaman.*

Gambar 1. Kegiatan memasukkan data pemohon SIM oleh personil Bhabinkamtibmas.
Sumber: Humas Polsek Wonocolo Surabaya, 2022

Berikutnya penuturan informan saudara A.N.B :

> *Tersedianya fasilitas arena ujian praktek pengurusan SIM di halaman parkir utara Masjid Nurul Iman-Jalan Sidosermo Airdas II Surabaya, membuat saya tergerak untuk berlatih pada waktu senggang sepulang kami dari tempat kerja karena jarak dengan rumah saya cukup dekat.*

Gambar 2. Arena ujian dan latihan praktek SIM.
Sumber: Humas Polsek Wonocolo Surabaya, 2022.

2) Kemanfaatan.

Mobilitas masyarakat kota Surabaya yang tinggi sering kali membuat mereka memilih mengurus surat ijin mengemudi (SIM) melalui pihak jasa. Hal ini karena mereka tidak mau melewati prosedur pelaksanaan yang menyita waktu mereka walaupun harus mengeluarkan biaya yang lebih mahal. Dengan adanya layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya yang mana terkait ujian teori melalui aplikasi yang bisa diakses di *smart phone* dan ujian praktek mengemudi yang disediakan fasilitasnya dimasing masing kecamatan maka tentunya dapat memperpendek jarak dari rumah masyarakat dan menghemat biaya transportasi, biaya akomodasi serta menghemat waktu mereka. Berikut wawancara dengan saudari S.Y :

> *Program SIM Cak Bhabin membuat saya bisa menghemat biaya transportasi dan hemat biaya akomodasi, yang mana jarak tempuh rumah saya dengan ujuan praktek SIM sekitar 1 kilo meter serta ujian teori SIM dapat saya kerjakan di rumah melalui smart phone.*

Gambar 3. Aplikasi ujian teori SIM
Sumber: Play Store smart phone, 2022

3) Memberi solusi.

Inovasi layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya ditujukan guna memperoleh solusi terkait keluhan dan tuntutan masyarakat. Berikut penuturan dari salah satu ketua Rukun Warga (RW) dikecamatan Wonocolo Surabaya yang turut mengurus SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, dengan bapak H.F.S :

> *Menurut pengamatan saya,sebagai tokoh masyarakatdan sekaligus sebagai pemohon surat ijin mengemudi (SIM C dan SIM A), dengan adanya program SIM Cak Bhabin tersebut maka warga sangat terbantu sekali. Terlebih pada situasi perekonomian mayarakat yang menurun saat ini pasca wabah Covid-19, maka keberadaan program tersebut sangat efektif dan ekonomis.*

4) Keberlanjutan.

Inovasi layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya yang diluncurkan diharapkan terus berkelanjutan walaupun nantinya terjadi pergantian kepemimpinan yang baru. Hal ini sudah dibuktikan yaitu disusul dengan progam pengurusan SIM kolektif dengan nama SIM Cak Tejo (Surabaya, 2022). Berikut penuturan informan warga kecamatan Wonocolo Surabaya

yang turut mengurus SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya,dengan saudara I.F :

> *Sebagai warga yang telah berhasil mendapatkan SIM melalui program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya, sangat mengharapkan program tersebut dapat terlaksana secara berkelanjutan dan berkesinambungan, walaupun nantinya terjadi pergantian kepemimpinan pada Polrestabes Surabaya.*

5) Dapat direplikasikan.

Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya diharapkan menjadi proyek pencontohan bagi kesatuan Polres yang lainnya di Indonesia, yang mana saat ini inovasi tersebut hanya dimiliki oleh Polrestabes Surabaya. Sebagaimana penuturan oleh salah satu ketua Rukun Warga di kecamatan Wonocolo, bapak H.F.S :

> *Kami berharap Program SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya ini, bisa menjadi contoh dan dapat diaplikasikan di Polres-Polres lainnya di Indonesia, agar pelayanan Polri semakin baik dimana-mana dan Polri semakin dekat di hati Masyarakat.*

6) Kompatibilitas.

Inovasi layanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya telah mengikuti standart operasional (SOP) pengurusan SIM yang berdasarkan Peraturan Kapolri Nomer 5 Tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan SIM (Polri, 2021). Sebagaimana penuturan staf kelurahan Sidosermo Kecamatan Wonocolo:

> *Menurut pengamatan saya bahwa pelaksanaan SIM Cak Bhabin telah mengikuti prosedur operasional pelaksanaan (SOP) yang berlaku dan kenyataannya bahwa tidak ada satupun warga kami yang dikenakan biaya tambahan selain biaya resmi yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang.*

Konsistensi menjaga mutu inovasi pelayanan SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya.

Konsistensi untuk menjaga pelayanan dan produk baru inovasi, merupakan hal yang penting yang meliputi langkah- langkah yaitu:

1) Memaksimalkan pekerjaan dan menghindari penundaan pekerjaan.

Dalam hal ini menunda pekerjaan adalah suatu hal yang dapat membuat para petugas pelayanan SIM Cak Bhabin mengalami kewalahan. Kemudian petugas pelayanan SIM Cak Bhabin seyogyanya mampu memilah-milah pekerjaan yang harus didahulukan sehingga mempermudah penyesaian pekerjaan serta pengerjaan yang cepat dapat membuat target segera terselesaikan dan untuk konsistensi menjaga mutu pelayanan. Berikutnya petugas pelayanan SIM Cak Bhabin harus memiliki sikap rasa keingintahuan yang tinggi terhadap hal-hal yang sering dianggap sepele, dimana hal yang sepele tersebut bila tidak segera diatasi akan menjadi masalah besar.

2) Berpikir positif.

Dimana petugas pelayanan SIM Cak Bhabin harus memiliki pemikiran yang positif guna suatu sugesti yang baik terhadap pelayanannya, sehingga dapat terjaganya konsistensi mutu pelayanan. Pikiran yang positif juga akan memberikan motivasi pelayanan oleh petugas guna perbaikan-perbaikan yang terus-menerus. Kemudian berpikir positif dapat menghasilkan inovasi terhadap hal yang belum tercapai dan kekurangan dalam pelayanan sehingga membawa manfaat untuk perkembangan organisasi kepolisian.

3) Mencoba hal baru yang berpotensi.

Dalam hal menjalankan suatu pelayanan maka petugas SIM Cak Bhabin seyogyanya mencoba hal-hal yang baru, selama berpotensi terhadap perkembangan pelayanan dan perkembangan organisasi. Sebagaimana contohnya adalah beralih dari model pemasaran konvensional menjadi dengan mencoba pemasaran yang bersifat teknologi media sosial, membuat konten-konten yang menarik sehingga dapat meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan.

4) Meningkatkan target kinerja,

Dimana organisasi dan petugas pelayanan SIM Cak Bhabin memiliki perilaku tidak pernah puas terhadap hasil yang dicapai, sehingga akan terus meningkatkan dan menjaga konsistensi mutu pelayanan. Kemudian ditengah-tengah persaingan pelayanan publik disemua instansi pemerintah, maka organisasi harus terus meningkatkan target kinerja. Berikutnya membangun suasana kerja yang kondusif dan kolaburatif sesama petugas pelayanan SIM Cak Bhabin juga penting.

5) Melibatkan orang di sekitar dan bertukar informasi.

Dalam hal ini petugas pelayanan SIM Cak Bhabin penting untuk selalu peduli dan melibatkan masyarakat, stakeholder, RT, RW, Toga, Tomas serta perangkat kelurahan guna menemukan informasi dan ide-ide baru untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan.

Terpenuhinya faktor pembentukan dan peningkatan kepercayaan publik.

1) *Good will.*

Kemauan yang benar-benar baik dengan wujud ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan ikhas, akan membawa inovasi Sim Cak Babhin Polrestabes Surabaya pada sebuah inovasi yang selalu mendapatkan kepercayaan di hati masyarakat. Hal ini sebagaimana penuturan dari warga kecamatan Wonocolo saudara T.R :

> *Dalam proses pengurusan SIM Cak Bhabin, kami merasa dilayani dengan baik, ramah dan sopan oleh semua petugas. Ketika kami mengalami kebingunan dari proses-keproses maka kami ditunjukkan dan diberi penjelasan secara gamblang dan jelas.*

2) *Competency trust.*

Masyarakat akan percaya kepada pelayanan Polri, jika menjalankan tugas sesuai amanahnya. Sebagaimana wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat (Tomas) yaitu bapak H.F.S :

> *Menurut pengamatan saya dan sekaligus saya sebagai pemohon SIM, dalam proses pengurusan SIM, mulai dari pendaftaran ke Pak Bhabinkamtibmas yang berkantor dikantor kelurahan, proses ujian teori dari rumah, proses ujian praktek dilapangan, proses pencetakan fisik SIM, tidak terdapat pungutan apapun selain biaya resmi.*

3) *Procedural trust*.

Konsistensi pimpinan beserta anggota organisasinya mematuhi segala aturan yang berlaku (Surabaya, 2022). Sebagaimana penuturan saudara N.M.F :

> *Menurut saya, pelaksanaan pengurusan SIM benar-benar dilaksanakan sesuai aturannya dan kami tidak dikenakan biaya tambahan apapun, selain biaya resmi yang kami bayar melalui bank BRI.*

4) *performance trust*.

Peningkatan kinerja para pemangku jabatan di instansi Polri. Sebagaimana penuturan staf kelurahan Sidosermo Surabaya, bapak A.J.S :

> *Saya sebagai staf kelurahan yang setiap hari bertemu dan berhubungan langsung dengan Polri, melihat bahwa Pak Bhabinkamtibmas kelurahan kami super sibuk. Selain pelayanan pengurusan SIM terdapat tugas-tugas lainnya yang cukup banyak seperti : mengurusi vaksinasi dan penanganan wabah Covid-19, Pemantauan harga minyak goreng dan Sembako, antisipasi pelaku kejahatan, antisipasi kenakalan remaja, pendataan kegiatan sosial operasi bibir sumbing, kegiatan sosial penikahan masal dan sunatan masal, penanganan KDRT, penangan masalah-masalah sosial lainnya dan yang sekarang ini adalah membantu penanganan balita dengan gizi buruk (stanting) serta banyak lagi kegiatan kinerja Polri.*

SIMPULAN

Berdasarkan pertanyaan peneliti, inovasi SIM Cak Bhabin dan bentuk pelayanannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, telah tergambar sesuai dengan respons serta jawaban informan. Berdasarkan data yang diperoleh maka bisa ditemukan kesimpulan:

1. Polrestabes Surabaya telah melakukan inovasi pengurusan Surat ijin mengemudi dengan nama "SIM Cak Bhabin" yang terencana secara strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan mewujudkan kepercayaan masyarakat pada Polri.
2. Dampak layanan Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya adalah merupakan model inovasi terbarukan yang belum ada di Polres-Polres lainnya, memiliki manfaat ekonomis yang dapat menghemat biaya transportasi dan biaya akomodasi pemohon SIM dengan jarak tempuh yang cukup dekat dari rumah mereka dan ujian teori SIM dapat dikerjakan di rumah melalui *smart phone* tanpa harus datang ke lokasi.
3. Layanan Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya membawa dampak sebagai solusi bagi masyarakat terkait kesulitan ujian praktek SIM dengan berlatih terlebih dahulu dilapangan yang disediakan dimasing-masing kecamatan Se-surabaya.
4. Inovasi SIM Cak Bhabin Polrestabes Surabaya merupakan wujud respons positif terhadap keluhan masyarakat kota Surabaya, dengan terus selalu menjaga mutu pelayanan SIM Cak Bhabin, sehingga kepercayaan masyarakat pada Polri diharapkan terus meningkat dan dalam rangka melaksanakan 16 program prioritas bapak Kapolri, yang mana di zaman industry 4.0 dan era disrupsi saat ini, maka Polri memiliki kecakapan terkait *critical thingking, communication skills, collaborative, creativity.*

DAFTAR PUSTAKA

Adhis. (2022). *Respon Sidak Kapolri Ke Satpas, Polrestabes Surabaya Unggulkan Program "SIM CAK BHABIN"*. Https://Jatimterkini.Com/.

Anggarsari, F. (2022). *Lima Cara Mudah Agar Konsisten dalam Bisnis*. Https://Zahiraccounting.Com/Id/Blog/Konsisten-Dalam-Berbisnis-Itu-Perlu-Mengapa/.

Bramasta, D. B. (2022). *Ramai di Media Sosial, Berapa Tarif Pembuatan SIM Baru dan Perpanjangan*. Https://Www.Kompas.Com/Tren/Read/2022/01/04/090300765/Ramai-Di-Media-Sosial-Berapa-Tarif-Pembuatan-Sim-Baru-Dan-Perpanjangan-?Page=all.

Christensen, C. M. (1997). *The Innovator´s Dilemma. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts: 24*.

Denning, S. (2016). Christensen updates disruption theory. *Strategy & Leadership*.

Dofir, M. (2019). *Viral di Medsos, Seorang Warga Surabaya Keluhkan Layanan SIM Satpas Colombo*. Https://Faktualnews.Co/.

Hakim, S. (2022). *Tingkat kepercayaan publik kepada Polri turun*. Https://Jatim.Antaranews.Com/Berita/.

Kurniawan, W. (2020). *Mempersiapkan Paradikma Baru Polri*. Jakarta: library.stik-ptik.ac.id.

L.J. Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.

Mas'oed, M. (2014). *Membangun Kembali Kepercayaan Publik*. Fisipol UGM, Https://Fisipol.Ugm.Ac.Id/Membangun-Kembali-Kepercayaan-Publik/.

Nugraheny, D. E., & Ihsanuddin. (2024). *Survei Litbang Kompas: Citra Positif Polri Naik, 73,1 Persen Responden Beri Nilai Positif*. Https://Nasional.Kompas.Com/Read/2024/07/01/10215961/Survei-Litbang-Kompas-Citra-Positif-Polri-Naik-731-Persen-Responden-Beri.

PermenPan RB RI Nomer 15 tahun 2015. (2015).

Polri. (2021). Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. In *Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI*. Polri. (2021). Perpol No 5 Th 2021 Ttg Penerbitan Dan Penandaan SIM.pdf

Ratnawati, S., Prasetijowati, T., & Eka Putri, F. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Sim Cak Bhabin Di Polrestabes Kota Surabaya. *Wacana Publik*, *17*(01), 37–44.

Samuda, S. (2023). *Survei Indikator: Kepercayaan Publik Terhadap Polri Meningkat Jadi 76,4 Persen*. Https://Tribratanews.Malut.Polri.Go.Id/.

Saputra, A. (2021). Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Polri Tahun 2020. *Jurnal*

Litbang Polri, *24*(1), 1–29. https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.142
Saputra, A., Sutrasno, D., & Setiawan, W. (2023). Analisa Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2022. *Jurnal Litbang Polri*, *26*(2), 78–89. https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v26i2.215
Saputra, A., Sutrasno, D., & Widi Setiawan. (2022). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Tahun 2021. *Jurnal Litbang Polri*, *24*(1), 1–29. https://doi.org/10.46976/litbangpolri.v24i1.142
Surabaya, H. S. P. (2022). *Informasi dan Mekanisme Permohonan SIM di Satpas Colombo* (p. 1).
Suwanda, D., Prabowo, H., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

© 2025 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v28i1.292

Ensuring Public Compliance during COVID-19 through the Enforcement of Bylaw by National and Civil Service Police in Bogor Regency

Hafiz Prasetia Akbar[1]
[1]*School of Strategic and Global Studies, Universitas Indonesia*
[1]*hafiz.prasetia@ui.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation mechanisms of West Java Province Bylaw Number 5/2021 as a form of discretion in interpreting national Covid-19 regulations. It specifically focuses on the roles of the Indonesian National Police and the Civil Service Police in enforcing health protocols, within the framework of an integrated criminal justice system intended to prevent the spread of Covid-19. A descriptive qualitative approach is applied, using triangulation through literature reviews, interviews, and case studies to ensure validity and reliability of findings. The findings indicate that an integrated criminal justice system has been effectively implemented, aligning institutions toward the shared goal of health protocol enforcement. The approach has improved public compliance. However, operational challenges remain, including reliance on quantitative performance indicators for targeting offenders, outdated administrative processes, legal constraints on teleconference-based trials, and difficulty balancing the severity of fines with public burden and deterrence effectiveness. While the integrated system has largely achieved its law enforcement objective during the pandemic, further improvements are necessary to enhance efficiency, legal adaptability, and fairness in implementation. The study suggests the need to modernize administrative procedures, revise legal frameworks to accommodate digital judicial processes, and reassess performance and penalty metrics to sustain public compliance without undue hardship.

Keywords*: bylaw, civil service police, national police, COVID-19, integrated criminal justice system.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme penerapan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 5 Tahun 2021 sebagai bentuk diskresi dalam menginterpretasi peraturan nasional terkait penegakan protokol kesehatan Covid-19. Fokus utama diarahkan pada peran Polri dan Satpol PP dalam menindak pelanggaran protokol kesehatan dalam kerangka sistem peradilan pidana terpadu guna mencegah penyebaran Covid-19. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode triangulasi melalui studi pustaka, wawancara, dan studi kasus guna memperoleh data yang mendalam dan valid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem peradilan pidana terpadu telah berhasil diimplementasikan secara nyata dalam penegakan Perda ini, dengan capaian utama berupa peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap protokol kesehatan. Meski demikian, masih ditemukan sejumlah permasalahan, seperti penentuan target pelanggar yang berbasis indikator kuantitatif, penggunaan blangko tipiring yang sudah tidak relevan, hambatan regulatif terhadap sidang daring (teleconference), serta dilema dalam pemberian sanksi denda yang efektif namun tetap mempertimbangkan kondisi masyarakat. Sistem peradilan pidana terpadu terbukti telah berjalan secara fungsional dalam penerapan Perda ini dan mampu mencapai tujuannya. Oleh karena itu, pelaksanaan Perda ini dapat dijadikan sebagai model implementatif bagi sistem peradilan pidana terpadu dalam konteks darurat kesehatan. Diperlukan pembaruan sistem administrasi, penyesuaian regulasi terhadap sidang daring, dan evaluasi ulang terhadap indikator kinerja serta skema sanksi agar tercapai keseimbangan antara efektivitas penegakan hukum dan perlindungan terhadap hak masyarakat.

Kata Kunci*:* Peraturan Daerah, Satpol-PP, Polri, COVID-19, Sistem Peradilan Pidana Terpadu.

INTRODUCTION

The Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) pandemic is a condition that no person or nation in the world has ever anticipated, necessitating swift and appropriate government action. The best method to prevent the spread of COVID-19, according to global health experts, is to adopt healthy lifestyles and limit community activities. However, restrictions on community activities in the form of recommendations to maintain physical distance and prohibitions on social activities have caused disorder in society due to the unusual and sudden enforcement of these restrictions (Viner, et al., 2020). Research by McCarthy, et al. (2021) found that individuals react negatively to freedom restrictions, such as wearing masks and maintaining a distance. However, disobedient individuals can be dealt with appropriately if the police institution prioritises procedural justice when enforcing health protocols. This is because the community desires police presence to enforce health protocols. It is also acknowledged that informing the public about the health risks police officers encounter during this pandemic can increase community support for law enforcement (Nix, Ivanov, & Pickett, 2021).

In March 2020, when the COVID-19 pandemic broke out in Indonesia, the government enacted Government Regulation No. 21/2020 regarding Large-Scale Social Restrictions or *Pembatasan Sosial Berskala Besar* (PSBB) in the Context of Accelerating COVID-19 Control. Many parties, however, questioned the success of this PSBB based on its implementation and outcomes. After four months of implementation, there were 130,718 COVID-19 positive cases in Indonesia on August 12, 2020, with 5,903 deaths (BNPB, 2020). Andriani (2020) stated that the Indonesian government faced a dilemma in implementing the PSBB because the majority of Indonesians, who labour in the informal sector, were unable to implement one of the PSBB's clauses, namely work from home. Therefore, when the second spike in COVID-19 cases occurred in Indonesia in January 2021, the Indonesian government decided to abandon the PSBB policy in favour of Imposing Restrictions on Community Activities or *Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat* (PPKM). Significant differences exist between PPKM and PSBB. In PPKM, all policies are regulated from the central government to regional administrations, whereas in PSBB, the approach is from the bottom up. Therefore, Minister of Home Affairs Instruction No. 15/2021 stipulates that Regional Heads who fail to implement the provisions referenced in this instruction will face administrative sanctions ranging from two written warnings to provisional dismissal.

This instruction was a major pressure for regional leaders who have a large COVID-19 presence, one of which being West Java Province. West Java Province has the most residents in Indonesia; there are 4.575 positive cases every day in West Java, with Bogor Regency accounting for more than a quarter of these (1.478 cases) (Pikobar, 2021). The COVID-19 Task Force in West Java was spurred by this situation to follow up on the central government's policy on the deployment of Emergency PPKM to break the chain of spread of COVID-19 in West Java. Problems emerge when the existing legislation that can enforce the law during a pandemic, notably Law No. 4/1984 about Infectious Disease Outbreaks and Law No. 6/2018 concerning Health Quarantine, do not clearly establish legal punishments for violators of health protocols. In response to this issue, the Law of the Republic of Indonesia No. 30/2014 on Government Administration has provided a solution for Government Officials to apply discretion in taking action to support the smooth implementation of Government policy as long as they provide public benefits.

According to Soesilo (1984), discretion can be divided into three distinct classifications. The first is the administrative discretion employed by local governments in interpreting and enforcing central government regulations while taking into account current conditions and local wisdom. The second is law enforcement's discretion in utilising limited available resources to achieve optimal impact, sometimes known as selective enforcement. Police agencies have a series of regulations that determine techniques and tactics in enforcing the law, but these rules cannot regulate all phenomena that occur in the field, so most actions taken by officers must rely on their personal judgement. Last is the judge's discretion in rendering a verdict in a given case. The judge's decision will allude to the section of the law or regulation that establishes the threat of punishment, if that section already contains guidelines that can be used as a benchmark for the minimum or maximum sentence for a violation of the law. However, when rendering a definitive decision, the judge may use his discretion or discretionary authority to assess a decision that is fair, certain, and advantageous to the accused lawbreaker (Harefa, 2020).

Departing from the discretionary authority given to government administration, the West Java COVID-19 Task Force decided to implement West Java Province Bylaw No. 5/2021

concerning Amendments to West Java Province Bylaw No. 13/2018 concerning the Implementation of Peace, Public Order and Public Protection. A bylaw, or Regional Regulation, gives each autonomous region's Regional Government the power to administer and enforce their own law in accordance with the local wisdom and characteristics of each region (Abdullah, 2005, p. 151). In implementing this bylaw, the government tries to ensures compliance with the health protocol by categorising disobedience as "violation" or minor offences as stipulated in Article 205(1) of the Criminal Procedure Code, with the aim of increasing the severity of sanctions as an effective way to enforce compliance (Raharjo, 2010, p. 189).

Minor crimes (*Tipiring*) are prohibited acts that do not pose a significant threat to public order or violate the human rights of others (trivial case). The purpose of establishing the Minor Criminal Acts Examination Procedure is to examine cases with simplified procedures in accordance with Chapter XVI (examination at judicial sessions), Section 6 (quick examination procedures), Paragraph 1: Procedure for examining minor offences. Research by Kusuma, et al. (2021) demonstrates the success of Batu City's implementation of Regional Regulation by implementing monetary sanctions to those who violate health protocol. It has been executed in accordance with the applicable laws and regulations in a measurable and proportional manner. In addition, it has a positive value because of its deterrent effect and because violators cannot profit from it.

Referring to Friedman's (2018) theory of law enforcement, the law has a function of social control in which it supervises and regulates the social environment in the public sphere. It also involves driving individuals to want to comply with the law. If a person or group disobeys or violates a law that has been agreed upon and established, that person or group will receive sanctions as a form of response to behaviour that deviates from the social order. In numerous psychological studies on behaviour modification, it is stated that law enforcement will administer punishment to offenders. Punishment is one of several mechanisms used to increase desired behaviour and decrease undesirable behaviour (Gaza, 2012, p. 17). Punishment in the form of sanctions is intended to restore the social order's equilibrium when it has been disturbed by rule violations. The purpose purpose of sanctions is to prevent deviations or violations of social norms. Individuals who intend to deviate from the norm should avoid this prospect of punishment because it will result in their own suffering. (Kelana, 2014, p. 139). Jeremy Bentham, a philosopher who discovered utilitarianism, stated that the purpose of law and the real form of justice is the greatest happiness for the greatest number (Latipulhayat, 2015). As a result, the law pertains to everyone and affects the interests of numerous individuals and groups, not just a select few (Huijibers, 1984), In this case, despite the unconventional and coercive nature of the health protocol requiring individuals to wear masks, it is necessary to safeguard the rights of others to live a healthy life free from the risk of disease transmission.

Moreover, according to Gustav Radbruch (1978), there are three essential legal values that must be fulfilled: justice, certainty, and expediency. However, these three values have the potential to conflict with one another due to their contradictory components. There are times when the value of certainty conflicts with the value of benefits, such as when the law must be enforced despite causing more harm than good, or when the value of benefits conflicts with the value of justice, such as when the benefits provided are not equally equitable to all individuals who receive them. Tom Tyler sparked a Theory of Procedural Justice by assuring the achievement of the three fundamental legal values. According to Tyler (1988), procedural justice is the framework that law enforcement officials need to regard society as legal subjects in a fair and procedural manner.

Procedural enforcement of West Java Province Bylaw No. 5/2021 combines the role of the Indonesian National Police (Polri) as the spearhead of law enforcement during a pandemic, bolstered by the Civil Service Police (Satpol PP) as an assistant in carrying out policing functions in accordance with Article 3 of Law No. 2/2002 concerning the Indonesian National Police. Thus, Civil Service Police are authorised to perform policing duties in the technical field of regional administration and to serve as civilian investigators of regional laws. Wardhana (2020) discovered an overlapping situation between the INP and Civil Service Police in COVID-19 enforcement, but it has been temporarily ignored due to the contingency situation that is deemed more important to address for the sake of public safety, particularly in highly COVID-19-exposed areas like Bogor Regency. Based on data from the COVID-19 Task Force on 13 June 2021, Bogor Regency is the area with the lowest compliance with wearing masks in West Java, with a compliance rate of 48,14%, and the lowest compliance with maintaining a safe distance, with a compliance rate of 58,54% (Satgas COVID-19, 2021).

Image 1. Mask Usage Compliance Rate at the City/Regency Level in West Java (Satgas COVID-19, 2021)

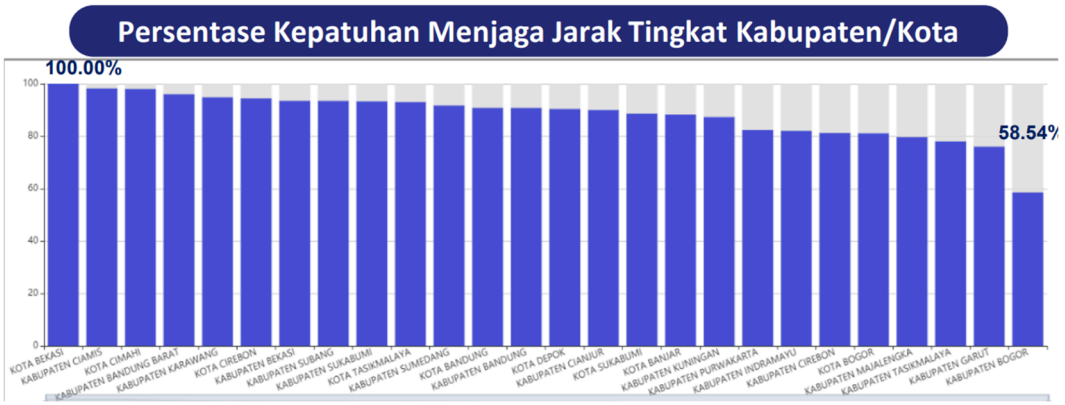


Image 2. Social Distancing Compliance Rate at the City/Region Level in West Java (Satgas COVID-19, 2021)

This study fills a critical gap in the existing literature by demonstrating how local regulations (Perda) can function as effective tools for law enforcement during public health emergencies. Unlike prior works that narrowly define discretion through routine traffic management scenarios, as codified in Article 18 of Law No. 2/2002 with a narrative of discretion that is always the same, namely "Police officers exercise discretion by diverting traffic in the opposite direction to alleviate congestion" (see Said, 2012; Priyantoko, 2016; Suparman, 2020). This study expands the conceptual understanding of discretion by illustrating that discretion is not the exclusive domain of the police, but rather a functional principle exercised by multiple actors within the criminal justice system, including civil service police, prosecutors, and judges, particularly during the enforcement of public health measures under extraordinary conditions like the COVID-19 pandemic.

The study further contributes to the academic discourse by providing an in-depth analysis of the complexities and legal dilemmas arising when legal enforcement efforts conflict with community compliance, especially in socioeconomically vulnerable populations. The research highlights the tension between justice, certainty, and expediency, and how discretion is used dynamically to resolve this tension—for instance, judges deviating from minimum fine thresholds to ensure fairness, while also risking reduced deterrence. By documenting how discretion is applied across institutional boundaries in an integrated criminal justice system and evaluating the socio-legal outcomes, this research extends the scope of discretion beyond its traditional narratives and showcases the operationalization of discretion in local governance contexts—an area that has been largely unexplored in Indonesian legal scholarship.

METHODOLOGY

This study employs a qualitative descriptive approach using a case study strategy, focusing specifically on the implementation of West Java Province Bylaw No. 5/2021 in Bogor Regency. The case study method is selected to enable an in-depth, contextual examination of how the bylaw was enforced, the mechanisms involved, and the challenges encountered (Creswell, 2016, p. 46). This strategy is considered appropriate for analysing complex interactions within legal institutions over a bounded time frame. Specifically, the two-month duration during which the bylaw was actively implemented. Data were collected from multiple sources to ensure triangulation, increase credibility, and provide a comprehensive understanding of the studied phenomenon.

The research began with a document analysis involving statutory texts such as Bylaw No. 5/2021, national legal instruments, and related policy documents. A literature review was also conducted to engage with scholarly discussions on discretion, integrated criminal justice systems, and pandemic-related law enforcement. In addition, semi-structured interviews were conducted with key stakeholders involved in the enforcement of the bylaw, including the Bogor District Civil Service Police, the General Duty and Criminal Investigation Unit of the Bogor Police Department, the Bogor Prosecutor's Office, and the Class 1A District Court in Cibinong. These interviews aimed to gather insights on institutional roles, operational discretion, inter-agency coordination, and obstacles faced during enforcement.

After data collection, the research proceeded with a thematic analysis. This included data reduction through the summarization and coding of transcripts, the identification of emerging patterns, and the formulation of thematic clusters such as legal gaps, operational inefficiencies, and procedural challenges. The process also involved memo writing and the creation of analytical diagrams to map enforcement mechanisms and visualize inter-agency workflows. The analysis was guided by principles of credibility and validity in qualitative research, specifically applying the triangulation, confirmability, and dependability standards described by Sugiyono (2015). It is important to note that this study is bounded by its temporal and geographical scope, focusing exclusively on the implementation of the bylaw in Bogor Regency between March and May 2021. While this limitation restricts generalizability, it supports the depth of inquiry required in case study research by allowing a focused exploration of the "how" and "why" behind the legal and institutional dynamics involved in enforcing COVID-19 health protocols.

RESULT AND DISCUSSION

This research is conducted in Bogor Regency, which has an area of 2.988,20 km^2 and a population of 5.427.068 people. The majority of the population live in areas bordering Bogor City, Bekasi City and South Tangerang City. Meanwhile, the interior areas in the eastern and western parts of Bogor Regency are more dominated by hills and mountains which are tourist destinations on weekends and national holidays. This density has an influence on the spread of COVID-19 in Bogor Regency. Where after three months of the COVID-19 pandemic, the majority of areas that have become red zones (zones with active positive cases) are districts that have high population density. This is because most of these areas are commuters with higher mobility than fringe areas who work as subsistence farmers.

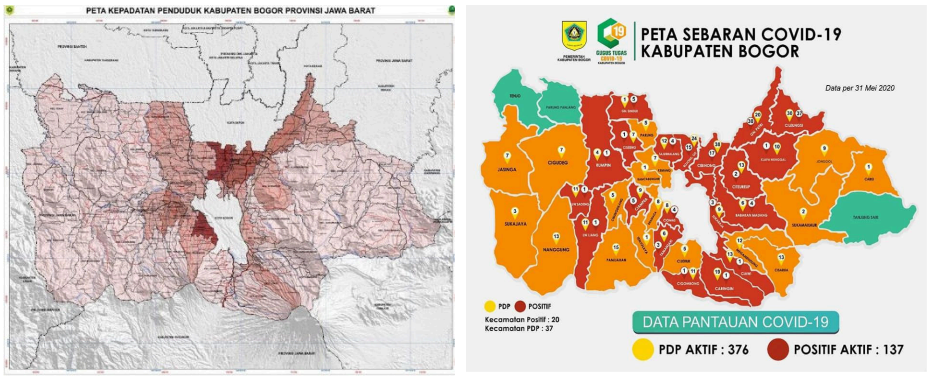


Image 3. Map of Bogor Regency Comparing Population Density and COVID-19 Confirmed Cases as of May 31, 2020 (Satgas COVID-19, 2021)

In Bogor Regency, the criminal justice system is comprised of numerous institutions: Bogor Police Department (Polres Bogor) and Bogor Regency Civil Service Police as detectives and civilian investigators respectively, Bogor District Attorney as public prosecutor, Class IA District Court as judicial court, as well as Class IIA Cibinong Penitentiary and Class IIA Gunung Sindur Special Penitentiary serving correctional functions. The Bogor Police Department formed 6 (six) Task Force to follow up on the Telegram number: ST/2756/IX/Ops.2./2020 from the Chief of Police about Operation Aman Nusa II. Officers from Task Force II (Prevention) had the discretion to take action against health protocol violators, including push-up punishment, community service, and activities such as spending the night at a cemetery, due to the extremely low public compliance and awareness of the protocol (Cahyana, 2020). Coupled with the worsening spread of the COVID-19 pandemic caused by the Delta variant, on March 15, 2021, the Governor of West Java issued Province Bylaw No. 5/2021.

The prosecution of individuals who violate health protocol is a coordinated effort involving all components of the criminal justice system. This joint operation is conducted routinely every day, beginning with patrols to search for health protocol violations involving masses or business actors. If a violation is found, the investigator will conduct a trial of minor offence examination, and the violator will be ordered to appear in court at a specified time. Then, during the trial, the suspect will appear before the court for a quick trial, at which time the court will decide on the offender's sentence and sanctions in accordance with West Java Province Bylaw No. 5/2021. The offender is then required to pay a fine to the District Attorney's Office, where it will be transferred to the state treasury. In addition, the Bogor Police Department reported the results to the West Java Provincial Police, which ranked each department based on the number of trials conducted and the number of fines collected from individuals and businesses.

1. Screening of Health Protocol Violator

Task Force II Patrol Team received input from Task Force I (Detection) regarding locations susceptible to the spread of COVID-19 as well as reports from the public via the National Police 110 call centre regarding the presence of masses in determining the location for the target operation. As, the size of the Bogor Regency makes it challenging for Task Force II officials to enforce health protocols in all areas. In response, law enforcement officials have discretionary authority in the form of selective enforcement in order to maximise results with limited resources (White & Perrone, 1997). Determining the location of the justice patrol's targets is a form of discretionary selective enforcement, as the limited number of patrol officers cannot carry out enforcement in every corner of Bogor Regency. Typically, the Task Force conducts three joint patrols every day, beginning at 10:00 AM during peak morning rush hour, 15:00 PM during the height of afternoon activity, and 21:00 PM to enforce night curfew. Nevertheless, a single joint-patrol activity can only reach one of Bogor's 41 District, with each Police Sector conducts a smaller-scale patrol within its jurisdiction. Therefore, the commander of the General Duty Unit, as the leader of Task Force II, must exercise the utmost discretion when designating patrol objectives to prevent crime displacement, in which offenders avoid areas the Task Force intends to patrol on a given day.

Collazos, et al. (2021) hypothesised that crime or offence displacement could be resolved by integrating horizontal and vertical level patrol and surveillance. However, Task Force II only conducts patrols as a formality in order to meet daily objectives. During an interview, the commander of the General Duty Police admitted the leadership's quantitative performance indicator targets prevented Task Force II from employing selective enforcement discretion to target the most dangerous offenders, rather than focusing on the areas closest to the Police Department and the same target on every patrol in order to reach the target number. As a result, there was no coordination between the regency and district patrol teams, so some areas were never even visited by law enforcement. It is known that quantitative performance indicators have a negative impact on police-community relations and the ability of officers to carry out their duties effectively. It is also plausible that public tolerance may reach a breaking point, resulting in more open hostility towards the police, as officers are forced to compete for the most arrests without considering the enforcement's effect on society (Murray, 2014). Therefore, in every patrol, the Task Force II lacks a priority scale and appears to be "looking around" just to get the patrol over with.

Before the enforcement of the bylaw, Abdi (2020) suggested that Task Force II's actions were deemed excessive and did not serve as a deterrent to the community at the beginning of PPKM implementation. Due to the absence of a set of legal parameters governing the assigned punishment,

interpretation for officers may violate the provisions of the Convention against Torture, which was approved by the General Assembly of the United Nations. In the end, law enforcement of health protocols provided by the bylaw through fines had a greater impact on public compliance than the application of sanctions without a legal foundation, such as push-ups, social work, and unconventional sanctions, such as spending the night in a cemetery. This is due to the fact that the cost of perpetrating a violation is not proportional to the benefits obtained, namely crowding, so customers will think twice about violating the health protocol (Durlauf & Nagin, 2011).

With fines as a deterrent to violations, early presumption of Police Contact perpetually confrontational, as the officer is presumed to enforce the law with force, with the impending anxiety of a punishment outcome following the police confrontation (Quinton, 2011). Thus, the first contact between a police officer and an alleged offender is always preceded by suspicion or the principle of presumption of guilt, where a police officer's instinct compels him to evaluate the suspect as a possible violator. However, in the case of PPKM patrols in Bogor Regency, where legal subjects are treated fairly and in accordance with procedure, both offenders and the innocent view Task Force II as legal entities that have control over law enforcement and regard the civilian with respect. Interviews with the Head of Operational Affairs of the General Duty Unit and the Commander of the Civil Service Police Company revealed that no resistance is encountered during the enforcement of the Bylaw. Alluding to Tyler's (1988) idea that a person who is treated fairly and in accordance with procedure is more likely to comply with any decision made by law enforcement, even if the decision is against him.

2. Rapid Examination of Health Protocol Violation

When the patrol team encounters health protocol violators, these individuals will be brought before the Civil Service Police Civilian Investigator serving as Task Force VI (Enforcement) to investigate minor criminal acts. Rapid examination is conducted by filling out a minor crime document comprised of five layers of color-coded sheets according to their designation. In reality, however, the Bogor Regency Civil Service Police could not conduct investigations into provincial governor-drafted bylaws. This is because in Government Regulation No. 16/2018 concerning Civil Service Police, the Provincial Civil Service Police is accountable to the Governor, whereas the City/Regency Civil Service Police is accountable to the Mayor/Regent. Therefore, there is a void in the jurisdiction where the legal substance to be upheld lacks a valid legal structure. As a means of resolving this issue, the National Police, whose detectives can also examine certain bylaws, have to step in to fill the jurisdictional void left by the absence of this authority.

The day-to-day implementation of criminal justice in Indonesia is not yet integrated as each legal structure remains focused on its primary function without ensuring continuity throughout the entire judicial process (Muladi, 1995). For instance, the detective or investigator is tasked with conducting investigations and compiling case files, but after transferring the files to the prosecutor's office, the detective's role appears to end. Similarly, the court's role begins only when there is a prosecution, not during the initial investigation, unless for the approval for certain coercive measures, such as confiscation and search warrant. This study found, however, that the application of West Java Province Number 5/2021 has demonstrated that the criminal justice system in Indonesia can also be administered in an integrated manner, where each component of the legal structure cooperates in assisting and monitoring the primary responsibilities of the others. Like this example, the Bogor Police Department's detective was able to complete the gaps in the legal structure created when the Civil Service Police was unable to perform its investigation duties due to differences in jurisdiction. In this instance, the leaders of Bogor Regency were able to find a solution by collaborating on the implementation of an integrated criminal justice system that was approved by all agencies comprising the legal system.

Though technical problems are still found in rapid examination and courts of minor offence. Members of the Task Force VI and judges during trials have been burdened by the manual use of rapid examination sheet because the material used cannot be read on the judge's copy sheet. This may appear to be a minor issue, but it is detrimental because the detectives who conducted the field examination were largely unable to attend the trial due to the demands of their main daily responsibilities. As a result, the prosecution was handled by other detectives who were not present when the violation occurred. Both the judge and detectives who were interviewed confessed that they had to release more than half of the defendants because neither could identify the alleged infraction. After the Task Force VI conduct a rapid examination, the detective seizes the offender's

identity in the form of an identification card, driver's license, or other form of identification. The violator is then given the red sheet to bring to the court for the minor offence.

3. Trial for Minor Offense

The trial for health protocol violators were attended by a single judge and a secretary from the Cibinong Class IA District Court, detectives acting as public prosecutors, and members of the Bogor District Prosecutor's Office serving as fine executors. Unfortunately, due to the accelerating spread of the COVID-19 cases, The Minister of Home Affairs released Instruction No. 15/2021 concerning PPKM that mandates key government sectors who offer public services may only employ a maximum of 25% office staff. Sirait (2021) also reported that the Cibinong Class IA District Court has experienced a large outbreak of COVID-19 among its staff, necessitating a lockdown and the district court being strictly quarantined off limits. As a result, the three members of Bogor Regency integrated criminal justice system decided to hold virtual trials in accordance with Supreme Court Regulation No. 4/2020 on Administration of Criminal Case Trials in Electronic Courts, as the Cibinong Class IA District Court has used teleconference technology successfully in past criminal trials. It is also convenient for defendants who reside far from the District Court in Cibinong, as trials are agreed to be held in the nearest Police Sectors within each District.

Using the rapid examination method to enforce health protocol infractions has accelerated and reduced the workload of investigators. This is due to the fact that, unlike in conventional case investigations, investigators are only required to complete out an examination form. In addition, the trial of minor offences using an online mechanism has brought about a number of advantages. First, trials can be held swiftly and with certainty to demonstrate to the public that health protocol regulations are governed by legal certainty. Both trials were conducted efficiently because out-of-town defendants did not have to travel a great distance to the courthouse, but rather to the nearest Police Sector. The virtual trial demonstrates to the public that health protocol regulations will be enforced even during a state of confinement and employee restrictions.

However, there is an issue on the legitimacy of the court, as the Indonesian Criminal Code Procedure clearly specifies that it is necessary for the defendants to appear before the court and its apparatus. There is ongoing debate, however, regarding whether “appear” refers to a physical or could also be virtual appearance (Ardhiansyah, 2021). This questions the legitimacy teleconference trials as there are currently no regulations that can interpret electronic presence as equivalent to physical presence. While Supreme Court Regulation No. 4/2020 regulates teleconferencing for judicial criminal matters, it has not yet regulated proceedings with other procedures such as civil court, state administration court and rapid procedural examinations used to enforce bylaws. As a consequence, the trial for enforcing West Java Province Bylaw 5/2021 was unable to utilise the e-litigation system, which can actually ensure transparency and efficiency in the course of proceedings and payment of decisions (Narassati, Pamungkas, & Elthania, 2021). The judge interviewed even stated, *“….luckily enough, it has not crossed the defendant’s mind to bring this matter (virtual court) to the Supreme Court”*.

4. The Imposition of Sanctions for Health Protocol Offenders

The judge's decision for the violator is based on the penalties stipulated in West Java Province Bylaw No. 5/2021, which is formulated to be very costly on the basis of high social costs if exposed to COVID-19 and the aim of modifying human behaviour so that individuals think rationally about high fines. In formulating fines in the form of effective violation tickets, Sun (2011) along with Hummel (2015) argue that fines must make violators aware that there are social costs in violating these rules, can remind the public continuously that the regulations it is required to obey, and is implemented based on the assumption that people tend to disregard the existing rules.

The government of West Java specifies a hefty fine for the violation of health protocols: a minimum of Rp. 5.000.000 ($340) and a maximum of Rp. 50.000.000 ($3,400). In practise, however, most of the violators who were stopped and brought to trial were impoverished individuals who held their gatherings in food stalls rather than upscale restaurants. The judge interviewed felt that even the bylaw's minimum penalty could be equivalent to or greater than the violator's monthly income. Therefore, the District Court judges had the discretion to reduce the punishment for individual offenders and food stall owners to less than 100.000 rupiah, but they did not reduce the fine for factories and offices. In order to guarantee legal justice, the judge has deviated from statutory provisions by imposing fines below the minimum limit. As the adoption of this discretion is a

manifestation of the conflict between the three legal values, where adhering to legal certainty has injured legal justice for society (Radbruch, 1978). This can be seen in cases in other West Java jurisdictions where the District Court did not exercise discretion in imposing a fine lower than the statute, such as the case of an impoverished porridge vendor in Tasikmalaya City who was imprisoned because he could not pay even the Rp. 5.000.000 ($340) minimum fine (Nugraha, 2021). On the other hand, employing discretion to reduce the fine below the minimum limit also results in a lack of clear guidelines for how much the penalty for health protocol violations should be.

Image 4. Number of Fines Averaged for Individual Health Protocol Violations In Rupiah (Compiled by the Researchers, 2022)

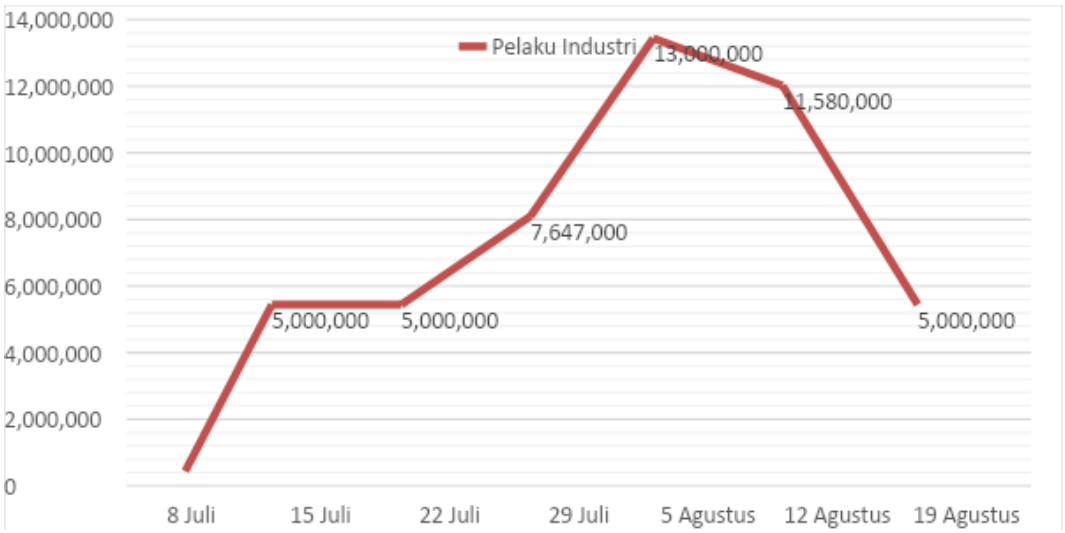


Image 4. Number of Fines Averaged for Industries and Business Health Protocol Violations In Rupiah (Compiled by the Researchers, 2022)

According to the data collected and analysed by the researcher concerning the average verdict for penalties of individual and corporate health protocol violations, the average verdict varies from week to week. In an interview with one of the judges, he stated, *"Every day the economic situation of the people worsens, but every week the Bogor Regent grants operational privileges to business actors, so it is 'outrageous' if they continue to commit violations"*. The absence of agreed guidelines in regulating discretionary power has created disparities in the judge's decisions (Zulfa, 2011, p. 305). As well as in using discretion to decide fines, judges are in a dilemma position; between having

to choose between imposing high fines to ensure compliance but injuring the people's economy, or imposing low fines for the benefit of society but not achieving compliance with these regulations. This happens because it is based on the theory of rational action (Cornish & Clarke, 2014), a person can be prevented from hurting others by establishing punishments for certain actions. With these two theories, Durlauf & Nagin (2011) expect potential offenders to compare the expected benefits of committing the crime with the benefits of not committing the crime. So, the application of severe punishment hypothesizes that if law enforcement increases the cost of committing a crime drastically, then people will not commit a crime. A similar failure occurred in the regulation of waste disposal in Poland. According to Rohlf, regulations on waste disposal in Poland have failed because fines for pollution to factories amount to only a fraction of the cost of treating the waste, which makes it much cheaper for companies to pay only the penalties for pollution (Rohlf, 1990, p. 105). As a result, reducing the sanctions for individuals leads to an increase in health protocol violations, as the penalties become more manageable. According to the Head of Operational Affairs for the Criminal Investigation Unit, *"when the judge began issuing smaller fines, the number of violators increased, perhaps because their profit from opening was greater than the minuscule fine"*.

Following the judge's decision, the violator pays the fine to the prosecutor's office as the executor, and the prosecutor issues a receipt as proof of payment, along with the confiscated identity card. In accordance with the Attorney General of Indonesia's Circular Letter No. SE-009/JA/9/1983, the District Attorney's officer tasked with accepting payment of penalty fines in this bylaw is appointed by the Head of the Bogor District Attorney's Office. Executors of fines who are in charge of depositing fine proceeds may also request that the Regent provide premiums to law enforcement officials in order to provide incentives for law enforcement officers who have been active in enforcing sentences and contributing to state revenues. As a form of accountability and checks and balances amongst law enforcement authorities, the fine procedure concludes with the executor making a report of the execution of the fine, and forwarding it to all elements of the Bogor Regency integrated criminal justice system.

CONCLUSION

The enforcement of West Java Province Bylaw No. 5/2021 in Bogor Regency illustrates a functional model of an integrated criminal justice system in Indonesia, one that contrasts with the traditionally fragmented practices of police, prosecutors, and courts operating in silos. This case study reveals that through coordinated efforts, these law enforcement agencies, namely the Indonesian National Police (Polri) and the Civil Service Police (Satpol PP). They can act collectively with a unified goal: ensuring public compliance with health protocols during a national health emergency. The mechanism of enforcement demonstrated procedural coherence from detection and investigation to trial and sanction execution. Despite institutional and jurisdictional challenges—such as the limited investigative authority of Satpol PP over provincial-level bylaws, technological limitations in rapid trial documentation, and legal ambiguity in teleconference proceedings—the collaboration between agencies effectively upheld legal due process. The discretion exercised by each actor in the criminal justice chain, including police officers in targeting violators and judges in adjusting fines, contributed to achieving legal certainty and community compliance, while also accounting for social fairness.

Importantly, this research shows that legal enforcement through local regulation can have a significant impact on behavioural compliance, provided it is carried out with procedural justice, inter-agency collaboration, and sensitivity to socio-economic conditions. The Bogor Regency model demonstrates that when national and civil service police forces share enforcement functions under a common framework and use their discretionary powers responsibly, they can build public trust and improve adherence to public health laws. Therefore, it is recommended that the Bogor Regency experience be adopted as a reference model for other regions, particularly in times of public crisis. Strengthening vertical and horizontal coordination across criminal justice institutions, clarifying inter-jurisdictional authority, and enhancing digital readiness for judicial proceedings are essential to institutionalizing integrated and adaptive law enforcement nationwide. In doing so, Indonesia can move toward a more coherent criminal justice system that not only responds effectively to emergencies like COVID-19 but also reinforces the legitimacy of law enforcement in the eyes of the public.

In response to the impediments encountered in Bogor Regency during the implementation of West Java Province Bylaw No. 5/2021, the author made several recommendations. First, to enhance

vertical coordination between regency and district patrol teams, as well as horizontal coordination with patrol teams from other regency or provincial jurisdictions, in order to prevent the displacement of health protocol violators. In addition, it is essential not to implement quantitative performance indicators because doing so would compromise the discretionary priority standards of patrols. While it is suggested that qualitative standards be applied so that the patrol team can enforce health protocols on more dangerous targets with the greatest potential to disseminate COVID-19. Second, the Provincial Government must issue a directive regarding the application of provincial bylaw by the Regency Civil Service Police. In order to increase the number of investigators who can enforce the bylaw, it is also necessary to grant certification to uniformed police officers as detectives for minor offence. Third is to implement the digitalization of the examination system for minor offences and traffic offenders in order to eliminate the need for physical examination documents, which have proved to present quite a number of shortcomings. Fourth, the establishment of clear statutes that accommodate teleconference trials so that trials can be conducted with clear legal validity and without ambiguities. In addition to establishing rules for the use of e-court and e-litigation systems for expedited trial proceedings in order to assure public transparency. Lastly, providing a guideline that may guide and regulate the discretion of judges' decisions to ensure consistency and proportionality in the imposition of disciplinary sanctions on fines.

REFERENCES

Abdi, A. (2020). *Salah Kaprah Pendisiplinan Warga: Memberi Sanksi, Bukan Merundung.* Diambil kembali dari tirto.id: https://tirto.id/salah-kaprah-pendisiplinan-warga-memberi-sanksi-bukan-merundung-f4Cw

Abdullah, R. (2005). *Pelaksanaan Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Andriani, H. (. (2020). Effectiveness of Large-Scale Social Restrictions (PSBB) toward the New Normal Era during COVID-19 Outbreak: a Mini Policy Review. *Journal of Indonesian Health Policy and Administration, 5*(2).

Ardhiansyah, R. (2021). Proses Persidangan Online Melalui Sarana Video Conference Sebagai Bentuk Pemeriksaan Sidang Terbuka Untuk Umum Dalam Sistem Peradilan Pidana Terpadu. *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*.

BNPB. (2020). *Penambahan Pasien Sembuh Harian Capai 2.317 Orang. Badan Nasional Penanggulangan Bencana*. Diambil kembali dari bnpb.co.id: https://www.bnpb.go.id/index.php/berita/penambahan-pasien-sembuh harian-capai-2-317-orang

Cahyana, A. (2020). *Sanksi (Kerja) Sosial bagi Pelanggar Protokol Covid-19.* Diambil kembali dari detiknews: https://news.detik.com/kolom/d-5176674/sanksi-kerja-sosial-bagi-pelanggar-protokol-covid-19

Collazos, D., Garcia, E., Mejia, D., Ortega, D., & Tobon, S. (2021). Hot Spots Policing in a High Crime Environment: An Experimental Evaluation in Medellín. *Journal Of Experimental Criminology, 17*, 473–506.

Cornish, D., & Clarke, R. (2014). *The Reasoning Criminal: Rational Choice Perspectives on Offending.* New York: Routeledge.

Creswell, J. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Durlauf, S., & Nagin, S. (2011). Imprisonment and Crime: Can Both Be Reduced? *Criminology and Public Policy, 10*(10).

Friedman, L. (2018). *Sistem hukum: Perspektif Ilmu Sosial (M. Khozim, Terjemahan).* Bandung: Penerbit Nusa Media.

Gaza, M. (2012). *Bijak Menghukum.* Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

Harefa, A. (2020). Analisis Hukum Terhadap Penjatuhan Pidana di Bawah Anacaman Minimum Kepada Pelaku Tindak Pidana Korupsi. *Jurnal Education and Development, 8*(1), 434-439.

Hummel, D. (2015). Traffic tickets: Public safety concerns or budget building tools. *Administration & Society*, 298–319.

Kelana, M. (2014). *Hukum Kepolisian.* Jakarta: PTIK.

Kusuma, E., Wahid, A., & Isnaeni, D. (2021). Penerapan Sanksi Pelanggar Physical Distancing dan Penggunaan Masker Berdasarkan Perwali Batu Nomor 78 Tahun 2020. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, 27*(6), 1060-1073.

Latipulhayat, A. (2015). Khazanah: Jeremy Bentham. *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum, 2*(2).

McCarthy, M., Murphy, K., Sargeant, E., & Williamson, H. (2021). Policing COVID-19 physical distancing measures: managing defiance and fostering compliance among individuals least likely to comply. *Policing and Society, 31*(5), 601-620.

Muladi. (1995). *Kapita Selekta Sistem Peradilan Pidana.* Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Murray, K. (2014). *Stop and search in Scotland: An evaluation of police practice.* Edinburgh: The Scottish Centre for Crime & Justice Research.

Narassati, D., Pamungkas, Y., & Elthania, I. (2021). Konsep E-Litigation Sebagai Perwujudan Penegakan Hukum Berbasis E-Justice & Aktualisasinya di Indonesia. *Jurnal Legislatif, 4*(2), 133-144.

Nix, J., Ivanov, S., & Pickett, J. (2021). What Does the Public Want Police to Do During Pandemics? A National Experiment. *CrimRxiv*.

Nugraha, I. (2021, July 06). *Kronologi Tukang Bubur Terkenal Kena Denda Rp 5 Juta Saat PPKM Darurat, gara-gara 4 Pembeli "Ngeyel" Makan di Tempat*. Retrieved from KOMPAS.com: https://regional.kompas.com/read/2021/07/06/141510278/kronologi-tukang-bubur-terkenal-kena-denda-rp-5-juta-saat-ppkm-darurat-gara?page=all

Pikobar. (2021). *Sebaran Kasus*. Retrieved from Pikobar [Pusat Informasi dan Koordinasi COVID-19 Jawa Barat]: https://pikobar.jabarprov.go.id/distribution-case

Priyantoko, G. (2016). Penerapan Diskresi Kepolisian Dalam Penanganan Unjuk Rasa. *Del Lega Latta, 1*(1), 109-136.

Quinton, P. (2011). The formation of suspicions: police stop and search practices in England and Wales. *Policing and Society, 21*(4), 357-368.

Radbruch, G. (1978). *Einführung in die Rechtswissenschaft* (4th ed.). Berlin: De Gruyter.

Raharjo, S. (2010). *Sosiologi Hukum, Perkembangan Metode Dan Pilihan Masalah.* Yogyakarta: Genta Publishing.

Rohlf, D. (1990). Enviromental policy reform in poland. *International Legal Perspectives, 2*(2), 103-112.

Said, A. (2012). Tolak Ukur Penilaian Penggunaan Diskresi Oleh Polisi Dalam Penegakan Hukum Pidana. *Jurnal Hukum & Peradilan, 1*(1), 147-170.

Satgas COVID-19. (2021). *Monitoring Kepatuhan Protokol Kesehatan Tingkat Nasional.* Satuan Tugas Penanganan COVID-19.

Sirait, M. (2021). *PN Cibinong Lockdown sementara.* Diambil kembali dari Lintasperistiwanusantara.com: https://lintasperistiwanusantara.com/2021/07/13/pn-cibinong-lockdown-sementara/amp/

Soesilo, R. (1984). *Tugas dan Kewajiban Serta Wewenang Penyidik Jaksa dan Hakim.* Bogor: Politeia.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sun, C. (2011). Is Robocop a cash cow? Motivations for automated traffic enforcement. *Journal of Transportation Law, Logistics and Policy, 78*, 11–35.

Suparman, R. (2020). Pelaksanaan Diskresi Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Penegakan Hukum. *Jurnal Hukum Mimbar Justitia, 6*(1), 1-28.

Tyler, T. (1988). What is procedural justice? Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law & Society Review, 22*(103), 103-136.

Viner, R., Russell, S., Croker, H., Packer, J., Ward, J., Stansfield, C., . . . Booy, R. (2020). School Closure and Management Practices During Coronavirus Outbreaks Including COVID-19: A Rapid Narrative Systematic Review. *SSRN Electronic Journal*.

Wardhana, B. (2020). Kompleksitas Tugas Kepolisian pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Kepolisian, 14*(2), 80-88.

White, R., & Perrone, S. (1997). *Crime and Social Control.* Melbourne: Oxford University Press.

Zulfa, E. (2011). Proporsionalitas Penjatuhan Pidana. *Jurnal Hukum & Pembangunan, 41*(2), 298-315.

© 2025 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v28i1.297

Peran Polri dalam Mendukung Pemulihan dan Percepatan Ekonomi Nasional Tahun 2024

Dadang Sutrasno[1], Rizki Saputra[1], Ajeng Hananingrum[1]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri
[1]*Bidgasopsnal@gmail.com*

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has led to a global economic decline, with economic growth decreasing by 5.2% (World Bank, 2020). The efforts of the Indonesian National Police (Polri) in maintaining security and public order have indirectly contributed to the economic stability. The Research and Development Center of Polri conducted a study on Polri's role in supporting the national economic recovery and acceleration. This study used mixed-method approach. The quantitative analysis was using the Analytical Hierarchy Process and the qualitative analysis was using Focus Group Discussions. Secondary data was obtained from BPS (Statistics Indonesia), Polri's internal sources, and other documents related to Polri's policies and government policies. Primary data was collected through observations, interviews, discussions, and surveys. The results are: 1) The implementation of activities in each operational function has not yet been directed towards enhancing the economy. 2) Public expectations revealed that 46.76% of respondents believed that the relationship between public security and economic recovery is progressing in line with the challenges, which have been addressed. 3) The Police's involvement in economic recovery and acceleration requires coordination and collaboration, both within operational functions and with stakeholders. 4) The police's involvement in economic recovery and acceleration should be complemented by improvements in the capacity and capability of its personnel. Challenges requiring active police involvement include: 1) Ensuring a sense of security in economic activities. 2) Economic recovery and acceleration in certain regions indicate challenges such as potential security disturbances caused by youth unemployment.

***Keyword**: National Economic Recovery, Public Security, National Stability.*

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan penurunan ekonomi global dengan pertumbuhan ekonomi sebesar negatif 5,2% (World Bank, 2020). Upaya Polri dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat secara tidak langsung berkontribusi terhadap kondusifitas perekonomian. Untuk itu Puslitbang Polri melakukan penelitian tentang peran Polri dalam mendukung pemulihan dan percepatan ekonomi nasional. Penelitian ini menggunakan *mix method,* teknik pengolahan dan analisis menggunakan teknik kuantitatif *analytical hierarchy process* (AHP) dan kualitatif dengan melakukan fokus group diskusi (FGD) dengan narasumber dari internal Polri dan perwakilan masyarakat. Data sekunder diperoleh dari BPS, internal Polri serta dokumen pendukung lain terkait kebijakan Polri dan kebijakan pemerintah. Data primer dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara, diskusi dan survei. Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) Pelaksanaan kegiatan setiap fungsi operasional masih belum terarah kepada peningkatan perekonomian; 2) Hasil perhitungan kuantitatif atas ekspektasi masyarakat dimana 46,76% menilai hubungan kamtibmas dan pemulihan ekonomi berjalan sesuai kondisi tantangan yang ada telah dapat ditangani; 3) Pelibatan kepolisian untuk pemulihan dan percepatan ekonomi membutuhkan koordinasi dan kolaborasi baik antar fungsi operasional maupun dengan para pemangku kepentingan lain; 4) Keterlibatan kepolisian dalam pemulihan dan percepatan ekonomi harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas dan kapabilitas anggota. Tantangan yang memerlukan peran aktif kepolisian antara lain 1) Terjaminnya rasa aman dalam menjalankan aktivitas ekonomi; 2) Pemulihan dan percepatan ekonomi di beberapa wilayah mengindikasikan tantangan berupa potensi gangguan keamanan yang diakibatkan pengangguran usia muda.

Kata kunci: Pemulihan Ekonomi Nasional, Kamtibmas, Stabilitas Nasional.

PENDAHULUAN

Kejadian pandemi COVID-19 berdampak pada penurunan kegiatan produksi, distribusi barang dan jasa sehingga pertumbuhan ekonomi global maupun domestik mengalami penurunan. Tentunya hal ini berimbas terhadap kehidupan ekonomi, sosial masyarakat yang menimbulkan potensi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas). Pada aspek ekonomi terlihat pada penurunan pendapatan masyarakat yang menimbulkan lemahnya daya beli sebagai akibat dari terhentinya aktivitas ekonomi di masyarakat. Hal tersebut diatas bermuara pada kemiskinan sehingga berpotensi pada gangguan kamtibmas yang dapat mengganggu perekonomian nasional. Pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami kontraksi sebesar -2,07 % di tahun 2020 akibat pandemi COVID-19.

Kondisi penurunan pertumbuhan ekonomi akibat pandemi COVID-19 dialami banyak negara terlihat dari pertumbuhan ekonomi global yang mengalami penurunan 5,2% (*World Bank*, 2020). Aktivitas perekonomian terhenti akibat dari kebijakan karantina wilayah (*lock down*) yang diberlakukan disetiap negara. Akibatnya suplai dan produksi terganggu mengakibatkan lonjakan harga pangan dan energi serta dapat dipastikan terjadi penurunan perdagangan dan konsumsi. Upaya pengurangan dampak dari pandemi dilakukan oleh negara dengan membuat kebijakan untuk melindungi mata pencaharian masyarakat sebagai sumber pendapatan. Begitupun dengan Polri yang secara konsisten menjalankan kegiatan yang mengarah pada pemulihan dan percepatan ekonomi nasional.

Pemulihan penting dilakukan untuk meminimalisir dampak negatif dari penurunan pada bidang kesehatan dan ekonomi. Sementara percepatan diperlukan untuk menjamin proses keberlanjutan pembangunan terjaga dan mengarah ke perekonomian yang tangguh. Polri memberikan kontribusi dalam pemulihan dan percepatan perekonoman Nasional telah diarahkan dalam 16 program prioritas Kapolri. Salah satu dari enam belas program prioritas Kapolri tersebut adalah "Pemulihan Ekonomi Nasional".

Walaupun bukan sebagai pelaku ekonomi namun peran Polri dalam menjaga stabilitas kamtibmas secara tidak langsung berkontribusi dalam menciptakan kondusifitas perekonomian. Keterkaitan antara pembangunan ekonomi dan keamanan sangat kuat dan merupakan hubungan yang timbal balik (Karnavian, 2018). Pertumbuhan ekonomi membutuhkan stabilitas keamanan, dilaksanakan secara sinergis dan saling mendukung sehingga dapat mensejahterakan masyarakat dan mewujudkan ketahanan Nasional (Kusmanto, 2016). Peningkatan kegiatan ekonomi akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sehingga tingkat kejahatan (pelangaran hukum) akan berkurang, juga sebaliknya.

Keterlibatan Polri dalam pemulihan dan percepatan ekonomi nasional, juga disampaikan oleh Kapolri dalam Rapim Polri tahun 2023 yang mengangkat tema transformasi ekonomi yang inklusif. Sekaligus menjadi tugas tambahan bagi fungsi operasional Polri (Intelkam, Binmas, Lalu Lintas, Sabhara, dan Reskrim). Fungsi Intelkam melakukan deteksi terhadap berbagai gejolak ekonomi seperti kenaikan harga bahan pokok, penimbunan barang, dll. Fungsi Binmas jauh sebelum pandemi Covid 19 telah melakukan berbagai inovasi untuk mendorong ekonomi masyarakat pedesaan. Fungsi Lalu Lintas melakukan pengaturan agar mobilitas barang dan orang, sehingga terjamin keselamatan dan keamanan. Fungsi Sabhara melakukan pengendalian aktivitas yang berpotensi mengganggu kegiatan ekonomi. Fungsi Reskrim melakukan penyelidikan dan penyidikan kejahatan ekonomi yang dapat mengganggu kegiatan ekonomi secara luas.

Dengan berkembangnya berbagai kejahatan ekonomi dengan modus operandi baru di tengah masyarakat dapat berpotensi mengganggu stabilitas kamtibmas. Pemanfaatan media digital dalam kegiatan usaha tetap berpotensi disalahgunakan pada saat mengarah pada perdagangan yang melanggar hukum. Jaminan keselamatan dan keamanan kegiatan distribusi dan mobilitas barang dan orang, menjadikan kehadiran fungsi operasional Polri penting. Sehingga penting untuk mengukur kinerja fungsi-fungsi operasional Polri tersebut agar pemulihan dan percepatan ekonomi Nasional dapat optimal tercapai di tengah kendala internal maupun eksternal yang ada.

Oleh karena maka Puslitbang Polri sebagai pengemban fungsi Litbang dan garda utama di bidang riset dan kajian di Tahun 2024 perlu melakukan penelitian terkait dengan "**Peran Polri dalam Mendukung Pemulihan dan Percepatan Ekonomi Nasional**" dengan harapan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi pimpinan Polri dalam mengambil kebijakan guna mendukung program pemulihan dan percepatan ekonomi nasional, sehingga Polri dapat

memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat guna terwujudnya Polri yang Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, dan Berkeadilan (PRESISI).

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi antara kuantitatif dan kualitatif atau sering disebut sebagai *mix methods*. Pengumpulan data kuantitatif akan memanfaatkan teknik *analytical hierarchy process* (*AHP*) yaitu metode yang tersusun secara terstruktur untuk mengelompokkan dan menganalisis keputusan kompleks (*complex decisions*) berbasis pendekatan matematika dan psikologi (Forman dan Saul, 2001). Metode kualitatif dilakukan dengan wawancara melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan narasumber terpilih baik dari internal Polri dan eksternal (perwakilan masyarakat).

Data yang digunakan dalam penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui observasi lapangan, wawancara, diskusi terfokus dan survei. Sementara data sekunder didapat dari BPS, internal Polri serta dokumen terkait kebijakan polri dan pemerintah tentang pemulihan dan percepatan ekonomi nasional

Unit analisis yang ditentukan untuk menjadi informan dan narasumber dalam FGD dan wawancara mendalam ini terdiri dari internal Polri yaitu pada fungsi operasional kepolisisan antara lain: Intelkam, Binmas, Lalu Lintas, Sabhara dan Reskrim. Sementara unit eksternal terdiri dari perwakilan pemilik atau pimpinan usaha, perwakilan pemerintah dan perwakilan tokoh masyarakat.

Penelitian dilaksanakan pada 11 wilayah Polda sampel yang meliputi: Polda Sumatra Selatan, Polda Kalimantan Tengah, Polda Sumatra Barat, Polda Sulawesi Tenggara, Polda Bali, Polda Kalimantan Utara, Polda Jawa Tengah, Polda Papua, Polda Metro Jaya, Polda Lampung dan Polda Maluku Utara..

HASIL

1. Kondisi Ekonomi Indonesia dan Potensi Gangguan Kamtibmas

Kondisi perekonomian Indonesia dapat dikatakan stabil ditengah perekonomian global yang melambat. Berdasarkan BPS pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2023 sebesar 5,05% (*year on year*) sementara tahun 2024 pertumbuhan ekonomi diperkirakan sebesar 4,7% - 5,5%. Angka ini memberikan gambaran kegiatan perekonomian berjalan dengan normal sehingga kesejahteraan masyarakat juga diharapkan terus meningkat. Salah satu faktor yang memiliki peran agar kinerja perekonomian meningkat berupa terjaminnya stabilitas kamtibmas.

Peran aktif jajaran Polri dalam menjamin stabilitas kamtibmas menjadi perhatian pimpinan Polri. Sehingga penting untuk memahami kegiatan fungsi operasional Polri dalam pemulihan dan percepatan ekonomi. Untuk itu Puslitbang melakukan kegiatan penelitian dengan judul Peran Polri dalam Pemulihan dan Percepatan Ekonomi. Dilaksanakan berdasarkan keterwakilan regional (Jawa dan Luar Jawa) dan mempertimbangkan keragaman struktur perekonomian.

Dalam studi ini terlihat perbedaan kontribusi sektoral pembentuk perekonomian antara daerah di Jawa dan Luar Jawa. Kegiatan ekonomi berbasis jasa menjadi penggerak utama perekonomian di DKI Jakarta sementara Pariwisata menjadi penggerak utama perekonomian di daerah Bali. Selain itu sektor pertanian menjadi penggerak utama perekonomian di Provinsi Lampung sementara sektor pertambangan di Provinsi Papua dan Kalimantan Utara. Secara umum daerah di Pulau Jawa memiliki sumber perekonomian dari sektor perdagangan dan pengolahan. Sementara Luar Jawa memiliki sumber perekonomian dari sektor pertanian dan pertambangan.

Di daerah Pulau Sumatra (diwakili Provinsi Sumbar, Sumsel dan Lampung) perekonomian utama ada pada sektor primer yaitu pertanian dan pertambangan. Sumbar dan Lampung memiliki kondisi perekonomian relatif sama karena didominasi sektor pertanian maka isu agraria/sengketa menjadi isu sensitif

Di daerah Pulau Kalimantan (diwakili Provinsi Kalteng dan Kaltara) perekonomian didominasi sektor primer yaitu sektor pertanian di Provinsi Kalteng (21,5%) dan pertambangan di Provinsi Kaltara (34,2%). Sehingga potensi konflik yang terjadi berupa konflik agraria/sengketa lahan.

Di daerah Pulau Jawa (diwakili Provinsi DKI Jakarta dan Jateng) perekonomian didominasi oleh sektor perdagangan di Provinsi DKI Jakarta (17,7%) dan industri pengolahan di Provinsi Jateng (34%). Sehingga potensi gangguan pertumbuhan ekonomi di wilayah ini yaitu praktek pungli dan aksi premanisme

Di daerah Sulawesi Tenggara perekonomian didominasi oleh sektor pertanian (23%) dan pertambangan (21,4%). Dengan struktur perekonomian tersebut maka potensi konflik berupa sengketa lahan dan isu seputar persoalan lingkungan karena aktivitas tambang dan galian serta mengenai tenaga kerja asing yang yang lebih banyak dari pada pekerja lokal yang bekerja di kawasan industri dapat menimbulkan kecemburua sosial

Di daerah Papua perekonomian didominasi oleh sektor pertambangan (39,6%). Dengan komposisi seperti tersebut, maka sengketa tanah dapat menjadi potensi konflik.

Di daerah Maluku Utara perekonomian didominasi oleh sektor industri pengolahan (32,2%) dan daerah Bali didominasi oleh sektor pariwisata (19,9%). Berdasarkan kondisi perekonomian diatas maka daerah Provinsi Malut memiliki potensi gangguan kamtibmas berupa kesenjangan ekonomi dan pada Provinsi Bali memiliki potensi gangguan kamtibmas beruapa kegiatan warga asing yang mengganggu aktivitas sosial budaya lokal.

Penelitian ini melihat peran Polri dalam pemulihan dan percepatan ekonomi maka perlu memperhatikan tindak pidana yang menonjol. Dari 11 wilayah hukum lokasi penelitian, tindak pidana terindikasi banyak terjadi di wilayah dengan dominasi perekonomian pada sektor perdagangan dan industri pengolahan. Dalam hal ini, Polda Metro Jaya dan Polda Jawa Tengah memiliki tingkat pidana tertinggi masing-masing 8,7% dan 8,1% terhadap total jumlah tindak pidana. Meskipun begitu, keduanya masih dibawah presentase tindak pidana yang terjadi di Polda Jawa Timur dan Sumatra Utara.

Agar tidak mengganggu statibitas kamtibmas maka perlu dilakukan tindakan penyelesaian hukum oleh kepolisian terhadap kasus tindak pidana. Sehingga penyelesaian tindak pidana menjadi indikator peran Polri dalam menjamin terwujudnya kamtibmas sehingga pembangunan ekonomi di suatu wilayah dapat terwujud. Hasil penelitian didapat Polda jawa Timur dan Jawa Tengah memiliki kemampuan penyelesaian kasus tindak pidana lebih tinggi dari yang lainnya. Untuk Polda yang memiliki penyelesaian kasus diatas rata-rata yaitu Polda Kalimantan Tengah, Sumatera Selatan, dan Maluku Utara. Sementara Polda Metro Jaya masih berada dibawah nilai rata-rata nasional begitupun dengan Polda Sumatera Barat, Bali, Kalimantan Utara, dan Sulawesi Tenggara.

Kondisi geografis menjadi wilayah kerja Polda mempengaruhi pelaksanaan kegiatan kepolisian termasuk dalam pemulihan dan percepatan ekonomi. Sebagian besar wilayah polda yang menjadi objek penelitian meiliki wilayah darat, laut, gunung/perbukitan dan sungai/rawa. Hanya Polda Papua dan Maluku Utara yang tidak memiliki sungai/rawa. Kondisi ini mirip dengan wilayah pada Polda Sulawesi Tenggara, Bali, dan Kalimantan Utara. Polda Papua dan Polda Maluku Utara memiliki banyak gunung/perbukitan, mirip dengan Polda Sumatera Barat. Sementara Polda Lampung banyak terdapat sungai/rawa mirip dengan wilayah Polda Kalimantan Tengah dan Sumatera Selatan.

2. Peran Polisi Dalam Pemulihan Dan Percepatan Ekonomi Nasional.

Sebagai komitmen dalam mendukung kebijakan pemerintah, pimpinan Polri merancang program pemulihan dan percepatan ekonomi dalam enam belas program prioritas Kapolri. Maka perlu memperhatikan tantangan tiap fungsi operasional kepolisian (Intelkam, Binmas, Samapta, Lantas dan Reskrim).

a. Fungsi Intelkam

Kebijakan Kapolres yaitu penegakan hukum dan pembinaan masyarakat untuk meningkatkan pendapatan negara ditindaklanjuti dengan pemetaan permasalahan dilapangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi intelkam yaitu deteksi, penggalangan dan pengamanan atas potensi ganggungan kamtibmas pada sektor ekonomi. Dalam upaya preemtif dilakukan pendataan perkembangan harga bahan pokok, pemetaan daerah rawan yang mengganggu aktivitas ekonomi masyarakat bekerja sama dengan Forkompimda. Dalam hal ini diperlukan pelatihan bagi personel untuk dapat memahami ancaman kamtibmas dalam bidang ekonomi beserta dengan perkembangan jenis dan model kejahatan ekonomi. Dalam upaya preventif dilakukan dengan sosialisasi dan penyuluhan. Upaya preventif dilakukan dengan pemda berdasarkan analisis dan evaluasi untuk mendapatkan informasi masalah di masyarakat.

Contah pemetaan masalah yaitu pemetaan keberadaan kayu-kayu ilegal yang pada kegiatan Jumat Curhat dengan melibatkan Dinas LHK memberikan penjelasan prosedur peijinan seperti kayu-kayu hasil tanaman di pekarangan menjadi legal. Selain itu bagi pengusaha kayu didorong untuk mengurus perijinan agar produk kayu menjadi legal. Hasilnya pengusaha kayu (sawmill) di Pantai Juwata Laut produk kayu sudah legal, pengiriman dari Berau mendapat asistensi personel Polres Tarakan agar kayu tersebut legal.

Permasalahan kasus penipuan kualitas produk rumput laut di wilayah Polres Trakan yang mengakibatkan harga yang diterima petani rendah lalu ditindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan instansi terkait (Universitas Borneo dan Kementerian) untuk mendapatkan legalitas atas uji kadar air. Berdasar legalitas tersebut maka rumput laut masyarakat tidak lagi dihargai sewenang-wenang oleh pembeli.

Satintelkam Polresta Bulungan berkoordinasikan dengan Disperindagkom, MUI dan Dinkes untuk pelatihan sertifikasi halal berdasarkan informasi pulbaket. Sementara Jajaran Satintelkam Polres Metro Jakarta Barat melakukan pemetaan kendala yang dihadapi pelaku UMKM yaitu terdapat ormas dan preman yang meresahkan para pedagang. Selain itu pemukiman kumuh di wilayah hukum Polres Metro Jakarta Barat berpotensi krimnalitas. Keberadaan pasar di daerah Jakarta Barat dan PD Pasar Jaya menghadapi pungli dan parkir liar. Untuk itu Satintelkam berkoordinasi dengan Dinas terkait untuk memfasilitasi kegiatan yang melibatkan UMKM seperti kegiatan bazar, pameran, konser musik, dan lain-lain dengan mempermudah perijinan keramaian misal Satintelkam Polres Metro Depok dengan Disperindagkop dan Dinas UMKM melakukan kegiatan pembinaan kepada para pedagang UMKM.

b. Fungsi Binmas

Program pemerintah dalam pemulihan ekonomi nasional dalam bentuk program bantuan berupa bidang kesehatan, perlindungan sosial, insentif usaha, dukungan UMKM, pembiayaan korporasi serta pemerintah daerah. Program bantuan tersebut dapat tersalurkan dengan baik dengan peran fungsi Binmas.

Di Polres Tarakan, salah satu bhabinkamtibmas melihat potensi budidaya rumput laut. Setelah melakukan sambang dan mengupayakan pemecahan masalah lalu dilakukan pembinaan yang berkorordinasi dengan Dinas Perindagkop sehingga rumput laut dapat diolah menjadi makanan ringan. Setelah itu Bhabinkamtibmas mendorong masyarakat untuk membuat Asosiasi Pengusaha Rumput Laut sebagai upaya pencegahan permainan harga oleh pihak tertentu.

Di Polres Malinau dengan pengetahuan Bhabinkamtibmas mengenai pakan ternak. Dengan kapasitas tersebut dilakukan pembinaan masyarakat untuk mengembangkan pakan ternak agar dapat digunakan selain menggunakan pakan dari pabrik. Sementara di Polres Bulungan, Bhabinkamtibmas memberikan pembinaan membuat kerupuk ikan dan baso ikan kepada masyarakat setelah melihat potensi perikanan yang cukup besar. Penyaluran KUR kepada masyarakat juga melibatkan Bhabinkamtibmas.

Di Polres Nunukan, Bhabinkamtibmas melakukan sambang kepada peternak dan agen ditributor untuk menindaklanjuti keluhan keterlambatan pupuk dan potensi UMKM makanan ringan sebagai oleh-oleh khas kabupaten Nunukan. Sementara Bhabinkamtibmas Polsek Sebatik Timur pernah berhasil mengubah potensi air nira aren dari tuak menjadi produksi gula aren.

Di Polres Mimika saat Operasi Rasaka Cartens, Bhabinkamtibmas melaksanakan pelatihan pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan kepada masyarakat lokal. Program ini berhasil mengembangbiakkan babi setelah petugas bhabinkamtibmas mendapat pelatihan dari mentor yang didatangkan dari Jawa. Mantan Kapolres Mimika berhasil membangun peternakan ayam dan masih beropersi hingga kini. Lalu budidaya ikan mujair yang didampingi oleh Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Mimika masih berjalan.

Di Polres Biak Numfor potensi masyarakat terletak pada perkebunana sayuran, ubi, cabe, buah untuk memasok kebutuhan masyarakat di Kabupaten Biak. Salah satau petugas bhabinkamtibmas mampu menggerakan masyarakat melalui kelompok tani,. Selain itu juga melakukan pengecekan ke distributor pupuk guna mengantisipasi permainan harga dan potensi kelangkaan.

Di Polres Metro Jakarta Barat dengan program Binmas Pioneer mengadakan program budidaya ikan nila, kebun sayur dan labu madu di lahan tidur milik perusahaan yang belum digunakan, budidaya magot dan pembuatan ecoenzym.

Di Polres Metro Bekasi mengadakan program budidaya perikanan dan persawahan. Petugas bhabinkamtibmas membentuk kelompok tani dan menggerakan PKK untuk menglah hasil perikanan. Kepala desa dibantu petugas bhabinkamtibmas mendirikan SMK di Desa Jatibaru Kecamatan Cikarang Timur dan lulusan disalurkan ke perusahaan industri didaerah tersebut, budidaya ikan dengan memanfaatkan lubang galian di tanah milik perusahaan dan

membangun kios kuliner disekitar kolam, pembangunan Taman Limo untuk menampung UMKM kuliner. Sementara itu Polres Metro Bekasi Kota melakukan revitalisasi danau menjadi tempat rekreasi di Desa Cipecang dan Membangun Kampung Harapan Jaya menjadi destinasi wisata Kampung Bali.

Di Polres Metro Depok, petugas bhabinkamtibmas yang hampir 30 tahun menekuni kebun buah belimbing melakuakan pemberdayaan masyarakat melalui budidaya tanaman belimbing, melakukan revitalisasi saluran irigasi sekaligus dijadikan tempat budidaya ikan, melakukan pemberdayaan karang taruna untuk memperindah lingkungan kolam dan melakukan pemberdayaan ibu-ibu dengan merintis usaha keripik herbal.

Agar kemampuan dan kapasitas Bhabinkamtibmas dapat terpenuhi maka penting diupayakan mekanisme pembekalan/pelatihan atau pembekalan di luar tugas pokok keamanan. Sebagai informasi bahwa ada catatan sejarah Binmas Pioneer di Polda Papua dimana pada tahun 1997 para casis SPN selama 1 bulan diterjunkan ke dusun-dusun untuk praktek langsung pertanian dan peternakan. Namun program tersebut hanya bertahan hingga 1999 saja

c. Fungsi Sabhara

Kegiatan patroli dapat dikatakan telah dijalankan oleh jajaran fungsi Sabhara baik berupa kegiatan patroli dialogis maupun kemitraan. Keberadaan kegiatan ekonomi yang terkatagori sebagai obyek vital (seperti kantor pemerintahan, perbankan, pelabuhan laut dan udara) membutuhkan kehadiran fungsi Sabhara. Namun dalam menjalankan kegiatan patroli Sabhara masih dihadapkan pada kendala geografis di beberapa wilayah yang berimplikasi dukungan sarana prasarana.

Kondisi tingkat kerawanan gangguan keamanan di berbagai wilayah kerja kepolisian berbeda-beda, sehingga dibutuhkan data dan informasi yang akurat untuk menjadi dasar pergelaran kegiatan patroli jajaran Sabhara. Koordinasi dilakukan berdasarkan data kerawanan gangguan keamanan wilayah (saat kegiatan patroli) yang selanjutnya disampaikan kepada pimpinan Polres. Berdasar kegiatan yang dijalankan tersebut maka pimpinan Polres akan memberikan arahan sebagai langkah preventif/pencegahan dengan tujuan stabilitas kambtibmas sehingga tidak mengganggu kegiatan perekonomian wilayah.

d. Fungsi Lalu Lintas

Keterlibatan jajaran fungsi lalu lintas dalam upaya pemulihan dan percepatan ekonomi nasional mengarah pengaturan mobilitas barang dan orang. Kegiatan yang dijalankan jajaran fungsi lalu lintas menjalankan tugas preemtif berupa pendataan dan pemetaan ancaman gangguan kamtibmas terkait angkutan barang dan orang. Tindaklanjut pendataan menjadi dasar untuk menjalankan operasi rutin agar berbagai potensi pengganggu yang berdampak terhadap kelancaran distribusi barang dan mobilitas orang tidak terjadi.

Arahan dan sosialisasi yang diberikan pimpinan tidak terjadi di seluruh kepolisian tingkat wilayah. Hal ini berimplikasi pada variasi pelaksanaan kegiatan yang dilakukan fungsi lalu lintas yang ada di tingkat Polda/Polres di sejumlah daerah. Menariknya, meski belum menerima arahan, fungsi lalu lintas dalam melakukan kegiatan menjalankan rutinitas sesuai tugas dan fungsi, dimana kondisi kelancaran mobilitas barang dan orang terutama bahan pokok penting dan BBM tidak menjadi kendala. Realitas ini menggambarkan bahwa kegiatan yang dijakankan fungsi lalu lintas telah menjadi bagian dari upaya pemulihan dan percepatan ekonomi. Dalam melaksanakan kegiatan preventif tersebut juga dilakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Perhubungan, Kepala Terminal, Organda, dan lain-lain.

Tantangan yang ditemui dalam menjamin kelancaran mobilitas angkutan barang adalah kondisi jalan rusak dan kemacetan di beberapa titik pasar tumpah, dan kecelakaan pada jalur-jalur tanjakan/tikungan yang berdampak pada kelancaran distribusi logistik.

Penegakan hukum fungsi lalu lintas dilaksanakan berupa penerbitan bukti pelanggaran (tilang) pada pengendara kendaraan yang terbukti secara jelas tidak mematuhi aturan lalu lintas. Selanjutnya, penyelesaian perkara melalui *restorative justice*, ada beberapa Polres yang menjalankannya. Sebagai gambaran, Polres Kolaka menjalankan penyelesaian melalui *restorative justice* dalam penyelesaian perkara kecelakaan lalu lintas terkecuali untuk perkara yang menimbulkan korban luka berat maupun korban meninggal dunia. Polresta

Denpasar juga menjalankan hal serupa. Salah satu alasannya karena angka kecelakaan lalu lintas di Kota Denpasar tergolong relatif tinggi.

e. Fungsi Reskrim

Tidak pidana yang dapat mempengaruhi kondisi perekonomian wilayah salah satunya penyalahgunaan BBM bersubsidi. Bahkan penindakan atas penyalahgunaan niaga gas LPG bersubsidi dengan mengoplos gas LPG 3 kg ke dalam kemasan 12 kg juga dilakukan, termasuk penanganan tidak pidana mengurangi volume beras bantuan yang seharusnya kemasan 5 kg namun dikurangi menjadi 4 kg.

Penindakan hukum lainnya di bidang ekonomi yang pernah dilakukan oleh fungsi reskrim antara lain penegakan hukum terhadap pelaku pembakaran hutan, penyidikan kasus tambang illegal, penanganan kasus pertanahan yang terkait pemalsuan atas hak, penanganan kasus TPPO yang yaitu pengiriman TKI ke Thailand namun dipekerjakan ke Myanmar, dan lain-lain.

Pengaduan atas kejahatan non tradisional (penipuan online, judi online, dan arisan online) telah dilaporkan oleh masyarakat, namun sejauh ini jajaran kepolisian tingkat Polres masih belum dapat melakukan penindakan karena sulit mengidentifikasi keberadaan pelaku dan terkendalanya birokrasi dalam permintaan data transaksi keuangan bank.

Fungsi reskrim melalui Satgas Pangan Pemda melaksanakan beberapa kegiatan, antara lain menjalankan rapat koordinasi yang diselenggarakan Kemendagri (lintas *stakeholder*/pemangku kepentingan) terkait pengendalian inflasi daerah (TPID) melalui sarana zoom meeting setiap hari senin.

Dalam melakukan sosialisasi/edikasi kepada masyarakat perlu juga dilakukan dengan kerjasama dengan para pihak (seperti kejaksaan dan atau polisi pamong praja). Penanganan tindak pidana yang berdampak terhadap kegiatan ekonomi, di beberapa kepolisian wilayah telah dilakukan dengan pendekatan *restorative justice*. Penanganan tindak pidana arisan online yang telah terindikasi kuat pelaku dan terbukti maka penanganan dilakukan dengan *restorative justice*, karena pelaku bersedia mengembalikan kerugian yang dialami beberapa korban

3. Ekspektasi Masyarakat Terhadap Peran Polri dalam Pemulihan dan Percepatan Ekonomi

Ekspektasi masyarakat merupakan pintu masuk untuk melihat sejauhmana dinamika faktor ekonomi dalam beraktivitas karena masyarakat memiliki peran ganda berupa penerima manfaat dari stabilitas kamtibmas dan pertumbuhan ekonomi dan disaat bersamaan juga sebagai pelaku kamtibmas dan ekonomi. Survei ekspektasi masyarakat melalui survei memanfaatkan metode *purposive random sampling*, dimana unit analisis masyarakat sudah ditentukan melalui keterwakilan pemilik usaha/pengambil kebijakan di dalam usaha, pemerintah daerah (pemda) dan tokoh masyarakat/adat/agama/pemuda.

a. Gambaran dan Karakteristik Masyarakat

Survei terdiri atas 2.078 responden lolos uji. Dengan syarat jumlah sampel keterwakilan seluruh wilayah diatas 100 untuk setiap wilayah polda sudah terpenuhi. Secara umum, gambaran ekspektasi masyarakat dibangun melalui informasi dari dunia usaha 59,47 persen (1.236 responden), pemerintah daerah 22,61 persen (470 responden) dan tokoh masyarakat 17,90 persen (372 responen). Potret tersebut relatif representatif mewakili aktor utama dari aktifitas ekonomi yaitu pelaku usaha dan pekerja. Terlebih, sisi kelancaran dan keberhasilan program pemerintah berbasis pengembangan ekonomi juga dapat tercermin cukup baik. Dalam hal ini, kontrol aktor sangat diperlukan guna menjaga keabsahan dan objektivitas informasi dari dunia usaha dan pemerintah daerah dimana jumlah sampel tokoh masyarakat sudah melampaui dari kebutuhan. Lebih jauh, karakteristik ekonomi kewilayahan lokus penelitian cukup menjanjikan untuk analisis lebih lanjut. Kondisi tersebut mampu memberikan pemahaman pembentukan ekspektasi berdasar karakteristik sosio-ekonomi dimana para responden bertempat tinggal dan beraktifitas.

Sejumlah 69,81% responden berada di wilayah kerja Polres atau setara kabupaten (pedesaan) dan lainnya berada di wilayah kerja Polresta atau setara Kota. Kemudian lokus kajian sebesar 64,15% memiliki sumber pertumbuhan ekonomi berasal dari sektor primer dan sekunder, pertanian, pertambangan dan pengolahan sementara lainnya berada pada

sektor jasa. Pola tersebut diharapkan mampu memberikan dasar prasyarat untuk generalisasi analisis secara nasional

b. Ekspektasi Rasional Masyarakat Terhadap Peran Polri

Secara khusus, masyarakat dengan pilihan rasional mereka mempercayai dan meyakini bahwa Polri perlu mengambil peran dalam relasi stabilitas kamtibmas dan upaya pemulihan dan percepatan perekonomian. Keyakinan tersebut merupakan cerminan ekspektasi rasional dimana dibangun berdasar persepsi pengalaman dan harapan masyarakat.

Berdasar ekspektasi masyarakat melalui pilihan rasional mereka, sejumlah 53,24% berharap bahwa Polri tidak hanya menjalankan fungsi pemangku kepentingan kamtibmas tetapi juga lebih jauh terlibat dalam upaya pemulihan dan percepatan ekonomi. Di sisi lain, 46,76% masyarakat berekspektasi bahwa relasi kamtibmas dan ekonomi akan berjalan secara alami.

Kata kunci dalam relasi kamtibmas dan perekonomian yanng didapat saat FGD yaitu inflasi, harga dan beras merepresentasikan pengetahuan masyarakat atas peran Polri yang saat ini sedang berjalan yaitu sebagai bagian dari Tim Pengendali Inflasi Daerah (TPID) dan satgas pangan. Selain itu ada perusahaan, UMKM, pasar dan potensi daerah yang dipahami sebagai harapan masyarakat atas perluasan tugas Polri untuk menjangkau elemen-elemen tersebut. Artinya, proses pemulihan dan percepatan ekonomi memang dirasa mampu berkontribusi pada penciptaan stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat.

c. Determinan Pembentuk Ekspektasi Masyarakat

Variabel ekspektasi masyarakat disusun dan dikontrol berdasar elemen-elemen tugas pokok dan fungsi dari Polri. Tugas pokok dan fungsi terbagi menjadi 7 elemen utama. Hal ini dilakukan untuk mensinergikan pengalaman, persepsi dan harapan masyarakat dengan titik mula dari observasi kinerja Polri ketika pandemi terjadi.

Berdasarkan hasil perhitungan AHP, tersusun peringkat prioritas tugas Polri berdasarkan tingkat kepentingannya. Pengamanan kegiatan masyarakat menempati urutan paling utama di dalam harapan masyarakat dengan nilai 10,5%. Penindakan kejahatan ekonomi menduduki peringkat dua sebesar 10,4%. Kedua peringkat itu memiliki selisih angka yang sangat kecil. Kemudian, deteksi dini potensi gangguan kamtibmas dan pembinaan ekonomi masyarakat lokal menempati urutan ketiga 7,23% dan keempat 7,02%.

Ekspektasi area penguatan terbagi menjadi empat kluster penentu harapan masyarakat kepada Polri berbasis nilai yang relatif dekat. Klaster pertama (1), yaitu pengamanan kegiatan ekonomi masyarakat dan penindakan kejahatan ekonomi merupakan kombinasi jenis operasional preventif dan penegakkan hukum. Sementara itu, deteksi potensi gangguan kamtibmas dan pembinaan ekonomi di masyarakat sebagai komponen klaster kedua (2) dimana kombinasi operasional preemtif dan preventif. Klaster ketiga (3) tersusun dari kombinasi operasional preemptif dan preventif dimana terdiri dari penanganan unjuk rasa yang menganggu aktivitas ekonomi, informasi potensi gangguan dan pencegahan dini potensi gangguan kamtibmas. Klaster terakhir (4) merupakan kombinasi pengaturan lalu lintas di pusat kegiatan ekonomi (preventif) dan penindakan pelanggaran lalu lintas (gakkum).

Namun, kondisi optimum akan terjadi jika sifat *ex-post* dalam konstruksi berpikir masyarakat dapat turut serta didorong. Di titik ini kesempatan Polri dalam mewujudkan harapan masyarakat tersebut berpeluang memiliki dampak lebih kuat dan luas, ketika langkah strategis yang diambil juga mampu merangsang sifat *ex-post* tersebut.

Sebagai kontrol rasionalitas ekspektasi atas peran Polri, perlu melihat persepsi masyarakat terhadap stabilitas kamtibmas yang diperlukan bagi upaya pemulihan dan percepatan ekonomi. Berdasarkan bobot global dari analisis AHP, sejumlah 52,46% masyarakat memilih rasa aman dalam aktivitas ekonomi sehari-hari sebagai determinan utama kamtibmas. Peringkat berikutnya diikuti oleh rendahnya kriminalitas, fasilitas publik terjaga dan kepastian penegakan hukum sebesar 26,69 persen, 12,58 persen dan 8,26 persen berturut-turut.

Berdasarkan pilihan-pilihan indikator faktor stabilitas kamtibmas nasional, preferensi terbesar mencapai 31,18% terletak pada indikator keberadaan pengganggguran usia muda. Kemudian, indikator kesenjangan pendapatan, dan kemiskinan dan kawasan kumuh menempati peringkat 2 dan 3 sejumlah 15,37% dan 14,06%.

SIMPULAN

Program pemerintah tentang pemulihan dan percepatan ekonomi akan terkait erat dengan stabilitas kamtibmas, sehingga kepolisian memiliki kewajiban untuk mewujudkan stabilitas kamtibmas. Dalam menjalankan komitmen tersebut fungsi operasional kepolisian tingkat wilayah berdasar hasil kajian menghadapi beberapa tantangan internal, sebagai berikut:

a. Pelaksanaan kegiatan setiap fungsi operasional masih belum terarah kepada kegiatan yang mengkait dengan peningkatan perekonomian. Hal tersebut terjadi karena minimnya arahan tertulis dari Pembina Fungsi atas kegiatan yang dapat dilakukan untuk mendukung pemulihan dan percepatan ekonomi;
b. Keterkaitan kegiatan yang dilakukan fungsi operasional kepolisian, secara rasional oleh masyarakat dinilai penting. Sesuai kondisi yang ada, masyarakat berpandangan kegiatan yang dijalankan fungsi operasional kepolisian telah memberikan jaminan kamtibmas dalam kegiatan usaha. Hal tersebut didasarkan pada hasil perhitungan kuantitatif atas ekspektasi masyarakat dimana 46,76% menilai hubungan kamtibmas dan pemulihan ekonomi berjalan sesuai kondisi tantangan yang ada telah dapat di tangani;
c. Pelibatan jajaran kepolisian untuk menjalankan pemulihan dan percepatan ekonomi membutuhkan koordinasi dan kolaborasi baik antar fungsi operasional maupun dengan para pemangku kepentingan lain. Hal ini menjadi penting karena solusi permasalahan ekonomi yang dihadapi masyarakat tidak dapat terselesaikan hanya oleh jajaran kepolisian wilayah;
d. Keterlibatan jajaran kepolisian (fungsi operasional) dalam pemulihan dan percepatan ekonomi harus di imbangi dengan peningkatan kapasitas dan kapabilitas anggota. Kompleksitas tugas dan kewenangan membutuhkan pemahaman anggota kepolisian terkait berbagai kegiatan yang dijalankan berdasar tugas pokok fungsi dan disesuaikan karasteristik wilayah.

Selain empat hal di atas, fungsi operasional kepolisian juga perlu memperhatikan tantangan eksternal. Tantangan tersebut bila tidak dikelola sesuai tugas pokok fungsi akan mengakibatkan potensi gangguan kamtibmas yang menggangu pemulihan dan percepatan ekonomi wilayah. Tantangan yang memerlukan peran aktif jajaran kepolisian antara lain:

a. Terjaminnya rasa aman dalam menjalankan aktivitas ekonomi sehari-hari dipadang oleh masyarakat sebagai faktor penting terkait stabilitas kamtibmas. Kegiatan yang dijalankan fungsi operasional kepolisian dalam tugas dan fungsi pokok terkait pemulihan dan percepatan ekonomi harus mewujudkan secara nyata rasa aman. Dengan terjaminya rasa aman maka kegiatan usaha produktif berbasis potensi wilayah akan dapat dioptimalkan;
b. Pemulihan dan percepatan ekonomi di beberapa wilayah mengindikasikan tantangan berupa potensi gangguan keamanan yang diakibatkan pengangguran usia muda. Keberadaan pengangguran usia muda dapat berkorelasi terhadap potensi kriminalitas. Kehadiran jajaran kepolisian dengan menjalankan fungsi preemtif dan preventif perlu dilakukan sesuai tugas pokok setiap fungsi operasional;

Kondisi kependudukan Indonesia saat ini telah memasuki era bonus demografi, dimana penduduk usia produktif lebih banyak dibandingkan penduduk usia tidak produktif. Penduduk usia produktif sebagian besar berusia muda, namun pasar tenaga kerja belum mampu menyerap penduduk usia produktif berusia muda secara optimal sehingga Pengangguran usia muda perlu menjadi perhatian karena berpotensi dalam mengaggu keamanan dan ketertiban masyarakat. Didasarkan pada hal tersebut, berbagai hal yang perlu dilakukan oleh fungsi operasional, antara lain:

a. Fungsi Intelkam
    1. Menyusun panduan teknis pemulihan dan percepatan ekonomi nasional bidang intelkam;
    2. Memfasilitasi pelaku usaha dalam pengurusan administrasi, perijinan, atau konsultasi permasalahan di lapangan ke instansi terkait;
    3. Melakukan deteksi terhadap kejahatan ekonomi maupun kejahatan konvensional dan non konvensional yang berdampak pada ekonomi masyarakat;
    4. Berperan aktif dalam mencegah potensi pelanggaran yang mengarah pidana terhadap aktifitas perekonomian illegal menjadi legal yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan sehingga mampu mendorong kegiatan perkonomian masyarakat yang legal;

5. Memfasilitasi UMKM dalam pemasaran produk secara online agar UMKM memiliki daya saing sehingga berdampak pada meningkatnya pendapatan UMKM;
6. Melakukan penggalangan intelijen kepada elemen masyarakat yang inovatif dan implementatif yang sejalan dengan dinamika masyarakat guna meminimalisir ancaman gangguan kamtibmas bidang ekonomi;
7. Mengoptimalkan pemetaan potensi ekonomi yang dapat dikembangan melalui kerjasama dengan instansi terkait termasuk masyarakat guna mendorong kemajuan perekonomian wilayah;
8. Melakukan sinkronisasi kebijakan Polri dengan program pemerintah daerah sehingga memberikan dampak positif bagi masyarakat khususnya pelaku usaha;
9. Melaksanakan pelatihan/dikjur spesialisasi atau bimtek dengan menghadirkan ahli/narasumber terkait bidang ekonomi guna meningkatkan kemampuan personel untuk mendeteksi permasalahan kamtibmas terkait ekonomi.

b. Fungsi Binmas
   1. Menyusun petunjuk teknis pemulihan dan percepatan ekonomi nasional bidang Binmas;
   2. Menyusun buku panduan/buku saku untuk personel polisi guna memudahkan dalam memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait dengan pemulihan dan percepatan ekonomi nasional;
   3. Melakukan sosialisasi terkait dengan program pemulihan ekonomi nasional kepada anggota sehingga anggota dapat memahami dan dapat menjabarkan pelaksanaan kegiatan pemulihan ekonomi masyarakat dapat berjalan dengan baik;
   4. Melakukan pemetaan potensi ekonomi dan pariwisata yang dapat digarap untuk menggerakkan roda perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
   5. Memberikan edukasi kepada masyarakat/pelaku usaha untuk berkreatif dan inovatif dalam mengelola usaha ekonomi untuk makin berkembang serta memiliki daya saing;
   6. Memperluas implementasi konsep “problem solving” tidak hanya terbatas permasalahan sosial terkait kamtibmas namun juga permasalahan ekonomi di masyarakat khususnya terkait kesejahteraan masyarakat;
   7. Mengalokasikan dukungan anggaran untuk mendukung kegiatan program pemulihan dan percepatan ekonomi nasional;
   8. Melaksanakan pelatihan khusus kepada personel Polri dalam penguasaan teknologi baik di bidang pertanian, perdagangan dan lain sebagainya sehingga dapat memudahan dalam mengedukasi masyarakat agar lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan potensi ekonomi masyarakat itu sendiri;
   9. Memprioritaskan rekruitmen personel Polri dengan latar belakang SMK kejuruan seperti pertanian, perikanan agar mereka lebih siap terjun ke masyarakat dan mampu mengoptimalkan potensi ekonomi wilayah guna mendorong dan meningkatkan perekonomian desa dan kesejahteraan masyarakat;
   10. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan personel tentang wirausaha agar mampu membaca peluang usaha wilayah/lingkungan;
   11. Membangun dan memperkuat koordinasi dan kolaborasi antara Sat Binmas dengan instansi terkait melalui kerjasama dengan dinas terkait dalam mengembangkan potensi ekonomi di desa dimana selama ini masih dilakukan secara individu oleh Bhabinkamtibmas, belum tersentralisasi di Satbinmas/polres;
   12. Meningkatkan sinergitas pilar polmas khususnya pelibatan tokoh masyarakat menjadi kunci keberhasilan dalam pembinaan ekonomi masyarakat.

c. Fungsi Sabhara
   1. Menyusun petunjuk teknis pemulihan dan percepatan ekonomi nasional bidang sabhara;
   2. Melakukan pendataan dan pemetaan sentra ekonomi, aktifitas ekonomi wilayah guna mengoptimalkan kegiatan patroli dan pengamanan kegiatan masyarakat;
   3. Membangun kedekatan masyarakat dengan polisi khususnya jajaran samapta guna meminimalisir potensi gangguan kamtibmas yang dapat mengganggu aktifitas perekonomian wilayah. Patroli dialogis dengan sasaran pelaku usaha menjadi atensi bagi jajaran fungsi samapta;
   4. Meningkatkan kuantitas dan kualitas personel dan peralatan yang memadai untuk mendukung pengamanan obyek vital, obyek vital nasional maupun proyek strategis nasional;

5. Membangun kerjasama dengan instansi terkait dalam pencegahan dan penindakan terhadap pelaku pelanggar hukum;
6. Menyediakan media atau sarana yang mempermudah masyarakat menyampaikan informasi atau memerlukan bantuan khususnya pelaku usaha.

d. Fungsi Lalu Lintas
   1. Menyusun petunjuk teknis pemulihan dan percepatan ekonomi bidang fungsi lalu lintas;
   2. Melakukan pendataan dan pemetaan pelaku usaha sektor transportasi yang berperan dalam kelancaran distribusi termasuk yang berpotensi mengganggu kelancaran distribusi belum secara maksimal dilakukan oleh jajaran fungsi lalu lintas;
   3. Melakukan penindakan secara terpadu dengan instansi terkait terhadap kendaraan ODOL (Over Dimension Ovel Load) belum seluruhnya dilakukan oleh jajaran lalu lintas. Penindakan yang dilakukan juga belum optimal karena adanya intervensi internal maupun eksternal;
   4. Melakukan sosialisasi/edukasi safety riding kepada pelaku usaha sektor transportasi khususnya kendaraan angkutan barang yang berpotensi ODOL dan lintas wilayah belum optimal termasuk upaya pencegahan melalui pemasangan rambu-rambu peringatan di jalan yang rawan (tanjakan, turunan, tikungan);
   5. Meningkatkan koordinasi dan memperkuat peran Forum Lalu Lintas dalam penyusunan Analisis Dampak Lalu Lintas;
   6. Membangun dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengawasi kelancaran lalu lintas termasuk mengantisipasi keberadaan kendaraan ODOL di jalan yang membahayakan, perlu dukungan jajaran fungsi lalu lintas dengan menyediakan media pengaduan seperti hotline, nomor WA, dan lain-lain.

e. Fungsi Reskrim
   1. Menyusun petunjuk teknis pemulihan dan percepatan ekonomi nasional bidang reskrim;
   2. Melakukan sosialisasi/edukasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya terkait maraknya kejahatan ekonomi dengan berbagai modus guna meminimalisir korban-korban baru bermunculan;
   3. Mengoptimalkan keberadaan Kring Serse sangat positif dalam mendeteksi terjadinya kriminalitas khususnya kejahatan ekonomi di masyarakat. Kring serse hendaknya juga berfungsi sebagai sarana atau media bagi masyarakat untuk berkonsultasi atau menyampaikan informasi gangguan kamtibmas;
   4. Memperkuat peran fungsi reskrim tidak hanya pada pengawasan distribusi bahan pokok penting namun lebih pada penanganan kejahatan ekonomi atau kejahatan yang berdampak pada ekonomi masyarakat;
   5. Mengoptimalkan keberadaan Patroli Siber belum optimal dalam mendeteksi kegiatan judi online, prostitusi online, investasi illegal, penipuan online;
   6. Memperkuat fungsi pendampingan penggunaan dana desa (atau sejenisnya) dibandingkan penindakan/penegakan hukum;
   7. Mendorong penerapan Restorative Justice terhadap perkara pidana tertentu/kejahatan ekonomi guna meminimalisir kerugian finansial korban kejahatan ekonomi;
   8. Meningkatkan kemampuan penyidik dan peralatan pendukung Teknologi informasi dalam menangani kejahatan ekonomi khususnya yang bersifat siber. Namun demikian penanganan terhadap kejahatan konvensional seperti penipuan, penggelapan, curanmor yang sangat berdampak pada ekonomi masyarakat juga memerlukan perhatian khusus;
   9. Menyediakan nomor kontak yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan masukan maupun pengaduan tentang potensi kejahatan ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, D. A. (2022). *The Cost of Crime By David A. Anderson*. *January 2012*. https://doi.org/10.1561/0700000047

Czabanski, J. (2008). Estimates of Cost of Crime. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

Forman, E. H. & Saul I. G. (2001). "*The analytical hierarchy process—an exposition*". *Operations Research*. Vol. 49, No. 4: hal. 469–487. doi: http://www.jstor.org/stable/3088581

Goulas, E., & Zervoyianni, A. (2015). *Economic growth and crime: Is there an asymmetric* relationship? *Economic Modelling*, *49*, 286–295. https://doi.org/10.1016/j.econmod.2015.04.014

Gould E., Weinberg B., & Mustard, D. 2002. "*Crime Rates and Local Labor Market Opportunities in the United States*: 1979–1995", Review of Economics and Statistics, Vol. 84, No. 1, Hal. 45-61

Kusmanto, Heru (2016), Mewujudkan Stabilitas Keamanan Mendukung Pertumbuhan EkonomiNasional,https: //jurnal.lemhannas.go.id/index.php/jkl/article/view/137/57.

Karnavian, Tito (2018), Ekonomi Dan Keamanan Kunci Penting Kemajuan Indonesia, https://www.umy.ac.id/menkeu-kapolri-ekonomi-dan-keamanan-kunci-penting-kemajuan-indonesia.

Marenin, O. (2014). Styles of policing and economic development in African states. *Public Administration and Development*, *34*(3), 149–161. https://doi.org/10.1002/pad.1683

Owens, E., & Ba, B. A. (2021). *The Economics of Policing and Public Safety*. *Journal of Economic Perspectives*, *35*(4), 3–28. https://doi.org/10.1257/jep.35.4.3

Pratiwi, Yenni Ratna (2022), Pemulihan Perekonomian Indonesia Setelah Kontraksi Akibat Pandemi Covid-19, https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14769/Pemulihan-Perekonomian-Indonesia-Setelah-Kontraksi-Akibat-Pandemi-Covid-19.html.

Raphael S., & Winter-Ebmer, R. 2001. "*Identifying the Effect of Unemployment on Crime*", Journal of Law and Economics, Vol. 44, No. 1, Hal 259-283

Saaty, T. L. (1986). "*Axiomatic Foundation of the Analytic Hierarchy Process*". *Management Science*, Vol. 32, No. 7, hal. 841–855. http://www.jstor.org/stable/2631765

Saaty, T. L. (2008). "Relative Measurement and its Generalization in Decision Making: Why Pairwise Comparisons are Central in Mathematics for the Measurement of Intangible Factors – The Analytic Hierarchy/Network Process". *Review of the Royal Academy of Exact, Physical and Natural Sciences*, *Series A: Mathematics*. Vol. 102, No. 2: hal. 251–318. doi: https://doi.org/10.1007/BF03191825

World Bank (2020), COVID-19 to Plunge Global Economy into Worst Recession since World War II, https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii.

© 2025 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v28i1.296

Pengaruh Kerjasama Tim, Kompetensi dan Birokrasi Terhadap Kinerja Anggota Satlantas Polrestabes Semarang dengan Mediasi Kepuasan Kerja

[1]Octaviangga Hamdito, [1] Indarto, [1]Yuli Budiati
[1] Universitas Semarang
[1]octavianggahamdito20@gmail.com, [2]indarto@usm.ac.id, [3]yulibudiati@usm.ac.id

ABSTRACT

Traffic Police have duties and functions in enforcing traffic discipline regulations and improving traffic awareness. This research purposes determining factors that can improve the performance of police members of the Semarang Police traffic unit. The variables in this research are teamwork, competence and bureaucracy, the dependent variable is performance with the intervening job satisfaction as mediating variable. This research is conducted through quantitative methods using questionnaires as data collecting. Around 58 police members of the Semarang Traffic and Police Traffic Unit participated in this study. The path analysis is used with support by SmartPLS program. The results show that teamwork, competence and bureaucracy influence performance and job satisfaction. However, job satisfaction has no effect on performance and has not succeeded in becoming an intervening variable in this research.

Keywords: *teamwork, competence and bureaucracy, job satisfaction and employee performance.*

ABSTRAK

Satlantas memiliki tugas dan fungsi dalam menegakkan peraturan disiplin lalu lintas serta menegakkan kesadaran berlalu lintas. Penelitian ini dilakukan bertujuan mengetahui faktor yang mampu mendorong kinerja lebih baik pada anggota Satlantas Polrestabes Semarang. Variabel dalam penelitian ini antara lain kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi, variabel dependennya adalah kinerja dengan variable intervening kepuasan kerja. Metode kuantitatif digunakan dalam studi ini dengan menggunakan kuisioner dalam proses pengumpulan data. Sebanyak 58 anggota Polisi Satlantas Polrestabes Semarang berpartisipasi dalam studi ini. Analisis jalur dengan dukungan dari program SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerjasama tim, kompetensi dan biirokrasi mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Namun kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja serta belum berhasil menjadi variabel intervening dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi, kepuasan kerja dan Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi tentunya memiliki keinginan mengalami kemajuan dan berkembang sesuai dengan target dan tujuan dari organisasi sehingga bisa bersaing dengan organisasi lain. Sumber daya manusia dalam konteks pegawai dalam sebuah organisasi yang berkualitas akan sangat berpengaruh terhadap hasil dari pencapaian suatu organisasi.

Pegawai merupakan SDM yang memiliki potensi dalam memajukan organisasi. Putri, dkk (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dilakukan maupun tidak dilakukan oleh pegawai. Jika pegawai melakukan tugas-tugas nya dengan baik hingga berprestasi maka dapat memajukan organisasi dan sebaliknya. Pegawai dalam organisasi dituntut untuk mampu bekerjasama dengan tim maupun tanpa tim. Pegawai yang mampu bekerjasama dengan tim dalam organisasi dapat mempengaruhi peningkatan maupun penurunan kinerja. Beberapa faktor lain yang dapat berpengaruh pada kinerja yakni kompetensi dan birokrasi (Lenda, 2018).

Tim yang memiliki keahlian beragam lebih mudah untuk diajak bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Keahlian yang berbeda ini memungkinkan adanya saling melengkapi, sehingga tugas-tugas dapat dikerjakan dengan lebih cepat dan efisien. Menurut Siagian (2020), peningkatan hasil kerja dapat dicapai melalui kerjasama yang baik antaranggota dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang mendukung aktivitas organisasi harus memiliki kinerja yang tinggi, responsif, kreatif, dan sikap yang membangun. Pegawai dengan tanggung jawab yang

disadari sepenuhnya mampu mencapai hasil kerja yang optimal. Kompetensi juga diakui sebagai salah satu faktor penting yang mendukung optimalisasi pekerjaan, karena memberikan dasar kuat untuk pelaksanaan tugas secara efektif.

Segala bentuk organisasi baik organisasi BUMN, BUMS, BUMD, maupun instansi pemerintah memiliki pola kerja dan jenjang wewenang masing-masing. Polri merupakan instansi pemerintahan yang memiliki beberapa Satker dan Satwil sesuai dengan fungsinya yang masing-masing memiliki tatanan birokrasi yang berbeda-beda. Polantas ini menganut tatanan kerja birokasi, yaitu tatanan kerja yang berpegang teguh secara ketat pada hirerarki dan peraturan. Pemerintahan modern menggunakan jenis organisasi tertentu untuk melaksanakan berbagai tugas yang memerlukan spesialisasi. Pelaksanaan tugas-tugas ini dilakukan secara terstruktur dalam sistem administrasi yang dirancang khusus untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kerja. Sistem administrasi tersebut dikelola oleh aparatur pemerintahan yang memiliki keahlian di bidangnya. Dengan pendekatan ini, pemerintah dapat memastikan bahwa tugas-tugas spesifik ditangani secara profesional sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tujuan organisasi.

Seperti halnya Polantas Polrestabes Semarang, yang mana organisasi ini merupakan organisasi yang dibawahi oleh pemerintahan. Lenda (2018) mengungkapkan bahwa birokrasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui birokrasi yang adaptif dan tangguh. Menurutnya melalui birokrasi demikian pegawai akan memiliki komitmen tinggi pada organisasinya, bersatu, berinovasi dan termotivasi serta berakhlak baik ketika berusaha mencapai tujuan organisasi melalui pengoptimalan kinerja pegawai.

Dalam sebuah organisasi memiliki berbagai pola kerja dalam mencapai sasaran. Umumnya pencapaian tersebut di bebankan pada tim kerja yang memiliki kekompakan yang sama dalam menjalankan misi perusahaan (Rahmawati, 2018). Siagian (2020) dan Kojongian dkk (2021) dalam penelitiannya berhasil membuktikan adanya pengaruh kerjasama tim ini terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Bhayangkari dan pada sebuah lembaga pendidikan maritim. Semakin baik kerjasama tim maka semakin baik kinerja pegawainya.

Rahmawati (2018) mengungkap bahwasannya pegawai dengan kompetensi yang baik menunjukkan bahwa pegawai tersebut memiliki potensi yang berbeda dengan pegawai lainnya dan memiliki tingkat efektifitas dan efisiensi hasil kerja yang lebih baik dari pegawai lainnya. Hal ini sangat menguntungkan sebuah lembaga dimana Rahmawati (2018) melakukan sebuah penelitian. Manik & Syafrina (2018) serta Kojongian dkk (2021) memberikan pernyataan yang konsisten bahwa kompetensi pegawai dapat mempengaruhi pegawai yang dapat dlihat dari hasil kerjanya pada sebuah organisasi dimana dia bekerja.

Penelitian terdahulu menggambarkan bahwa instansi pemerintah identik dengan adanya birokrasi yang menyertai pegawainya dalam bekerja. Penelitian Sukaesih (2016) menunjukkan adanya pengaruh birokrasi terhadap kinerja pada sebuah lembaga milik pemerintah. Hal yang sama pernah dibuktikan oleh Lenda (2018) yang menjelaskan budaya birokrat dapat mempengaruhi kinerja Aparatur di Sekda Bolaang Mongondow Utara. Hal ini konsisten pula dengan penelitian Masyitah dkk (2018) bahwa budaya yang baik di sebuah organisasi / lembaga keuangan dapat meningkatkan kinerja pegawainya.

Beberapa penelitian membuktikan bahwa dari permasalah diatas memang ada pengaruh terhadap kinerja. Kerjasama tim ikut andil dalam kinerja pegawai. Penelitian Rahmawati (2018), Siagian (2020) dan Kojongian dkk (2021) menunjukkan adanya signifikansi positif antara kerjasama tim dengan kinerja pegawai. Berkebalikan dengan penelitian Masyitah dkk (2018), Putri (2020) dan Lawasi & Triatmanto (2017). Selain kerjasama tim dan kebijakan internal hal lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi, dibuktikan dalam penelitan Rahmawati (2018), Manik & Syafrina (2018), dan Kojongian dkk (2021) bahwa ada pengaruh signifikan dan positif antara dua hal tersebut. Berbeda dengan penelitian Supiyanto (2015) dan Kurniasari (2018) yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh antara kompetensi dengan kinerja.

Penelitian Sekaesih (2016); Lenda (2018) dan Masyitah dkk (2018) membuktikan bahwa kebijakan internal/ birokrasi memberi dampak signifikan positif terhadap kinerja, namun berkebalikan dengan peneltian yang dilakukan oleh Rozak dkk (2019), Putri, (2020), Kurniasari (2018) dan Nurdinah & Kurniawan (2019) yang membuktikan terdapat pengaruh tidak signifikan antara birokrasi dengan kinerja. Uraian tersebut dijelaskan dalam tabel berikut:

Kepuasan terbukti dapat menunjang kinerja yang diberikan pegawai pada organisasi tempatnya bekerja. Handoko (2007) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosi yang dirasakan dimana para pegawai menilai pekerjaan mereka. Individu yang senang terhadap pekerjaan yang digelutinya tentu akan bekerja secara maksimal untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Kepuasan yang dimiliki masing-masing individu berbeda, individu yang memiliki kondisi kerja kurang mendukung namun karena kesediannya sebagai abdi negara tinggi dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya maka dia merasa puas dengan pekerjaannya dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Kepuasan ini juga yang mempengaruhi kinerja yang akan diberikan pegawai kepada organisasi. Rafiie dkk (2018) mengatakan bahwa kepuasan yang pegawai rasakan akan mempengaruhi kinerja. Artinya, sebagai adanya peraasaan emosional yang dirasakan pegawai saat melakukan tugas pokok dan fungsi, begitupula adanya rasa puas dalam menjali hubungan kerja dengan rekan kerja baik yang satu tim, devisi maupun satu kantor, dan hubungan yang terjalinnya hubungan yang harmonis antar pegawai maupun kebalikannya.

Peranan Polisi Lalu Lintas adalah menegakkan hukum lalu lintas, penyidik kecelakaan, memiliki wewenang tugas polisi umum dan komunikasi. Pada Polantas Polrestabes Semarang ini kinerja pegawainya belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan data kecelakaan lalu lintas yang kurang dapat ditekan sehingga menimbulkan kerugian material yang cenderung meningkat. Data jumlah laka lantas satuan Polrestasbes Semarang pada bulan Febuari, Juni, September, Agustus, Nopember dan Desember 2022 mengalami peningkatan terutama pada bulan Juni, Agustus dan Desember yang meningkat lebih dari 100% (Lihat Lampiran 3). Hal tersebut menunjukkan kejadian laka lantas yang kurang dapat ditekan, kejadian kecelakaan selalu ada setiap harinya kurang lebih 2-3 jumlah kejadian kecelakaan. Dari dampak kejadian tersebut menimbulkan dampak korban meninggal dunia dan luka ringan serta kerugian material yang cukup banyak (Lihat Lampiran 3). Terlihat prosentase korban meninggal dunia pada semester 2 jumlahnya lebih banyak (>14%) dibandingkan dengan semester pertama (>13%). Rata-rata kerugian material juga meningkat pada semester 2 (Rp 238.000,- s/d Rp. 820.000,-) dibandingkan dengan semester pertama (Rp 197.000,- s/d Rp. 405.000,-). Salah satu faktor dari banyak timbulnya laka lantas selain dari kehati-hatian dan kewaspadaan pengendara namun juga pada aparat penegak hukum khususnya anggota lantas dalam menjalankan kebijakan berlalu lintas. Misalnya ketegasan pemberian Surat Ijin Mengemudi (SIM), ketersediaan rambu lalu lintas disertai pengawasan kepatuhan rambu, sosialisasi lintas, pengaturan dan penjagaan di jalan raya dan sebagainya. Hal-hal terkait tupoksi anggota lantas apabila dijalankan dengan benar tentunya akan meminimalkan kecelakaan lalu lintas. Namun data yang tersaji menunjukkan meningkatnya kejadian kecelakaan lalu lintas.

Lebih lanjut, kasus laka lantas melibatkan sejumlah tersangka dan korban ditindaklanjuti dengan upaya lidik dan sidik yang berujung pada penjatuhan hukuman di pengadilan negeri berupa sanksi pidana maupun sanksi perdata. Beberapa kasus laka dapat terselesaikan melalui jalur mediasi baik melalui jalur kekeluargaan maupun melalui jalur hukum. Dari semua kasus laka lantas sayangnya ada beberapa kasus yang belum dapat terselesaikan baik melalui Aparat Penegak Hukum (APH) maupun melalui jalur mediasi yang dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Jumlah Penyelesaian Laka Lantas Tahun 2022

BULAN	JML KEJ	PENYELESAIAN KASUS			
		MEDIASI	APH - PN	TOTAL	%
JANUARI	91	28	33	61	67%
FEBRUARI	102	18	46	64	63%
MARET	105	28	37	65	62%
APRIL	74	12	45	57	77%
MEI	56	7	24	31	55%
JUNI	55	11	24	35	64%
JULI	70	16	33	49	70%
AGUSTUS	79	15	44	59	75%
SEPTEMBER	89	16	42	58	65%
OKTOBER	82	14	53	67	82%
NOVEMBER	67	12	40	52	78%

DESEMBER	69	12	36	48	70%
JUMLAH	939	189	457	646	

Sumber: Satlantas Polrestabes Semarang, 2022

Keterangan:
APH = Aparat Penegak Hukum
PN = Pengadilan Negeri

Tabel di atas menunjukkan prosentase penyelesaian kasus laka lantas yang dilakukan oleh anggota masih terbilang jauh dari angka 100%. Dalam setahun prosentase penyelesaian laka lantas berada di bawah 80% kecuali pada bulan Oktober (82%), bahkan pada bulan Mei hanya 55% kasus yang terselesaikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja anggota lantas belum optimal dalam menekan kejadian laka lantas.

Berdasarkan studi tentang riset gap masih menunjukkan perbedaan hasil penelitian tentang pengaruh kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi terhadap kinerja dan fenomena kurang optimalnya kinerja anggota Satlantas Polrestabes Semarang yang kurang dapat menekan kejadian laka lantas, maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana mengoptimalkan kinerja untuk menekan kejadian laka lantas di Semarang serta menyelesaikan masalah inkonsistensi hasil penelitian dengan menggunakan mediasi kepuasan kerja, sehingga pertanyaan penelitian: 1.) Apakah kerjasama tim, kompetensi, dan birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan? 2.) Apakah kerjasama tim berpengaruh, kompetensi, dan birokrasi terhadap kinerja? 3.) Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh kerjasama tim, kompetensi, dan birokrasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja? Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian di atas, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kerjasama tim, kompetensi dan birokrasi terhadap kepuasan kerja, menganalisis pengaruh kerjasama tim, kompetensi, dan birokrasi terhadap kinerja pegawai serta menganalisis pengaruh kerjasama tim, kompetensi, dan birokrasi terhadap kinerja pegawai kepuasan.

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja

Efisiensi dan efektivitas yang lebih baik seringkali dihasilkan melalui kerjasama kelompok, sebagaimana telah dibuktikan oleh banyak penelitian. Pendapat yang dikemukakan oleh Davis dalam Hatta dan Musnadi (2017) menyatakan bahwa kerja sama melibatkan aspek mental dan emosional individu dalam situasi kelompok, yang memungkinkan mereka memberikan kontribusi aktif terhadap pencapaian tujuan kelompok. Dalam situasi kelompok, orang-orang terlibat secara mental dan emosional untuk mendukung tujuan bersama. Hal ini mendorong mereka untuk mengambil tanggung jawab dan berkontribusi secara aktif dalam mencapai hasil yang diinginkan. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kerja sama kelompok menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Dengan diterapkannya kerjasama tim setiap individu akan merasakan peran dirinya dalam setiap pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan, karena dalam kerjasama individu tidak dapat mengambil keputusannya sendiri. Peran apa yang dirasakan setiap pegawai inilah yang dinamakan kepuasan. Berdasarkan pendapat bahwa kepuasan kerja menurut Hatta & Musnadi (2017) mengungkapkan bahwa *"Job satisfaction is the unfavorableness favorableness with employess view their work."* Wexly dan Yukl juga mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah *"the way an employee feels about his or his job."*

Dari penjelasan diatas maka terlihat bahwa kerjasama tim berpengaruh pada kepuasan kerja. Semakin baik jalinan kerjasama tim antar sesama tenaga kerja maka semakin baik pula kepuasan kerja yang diperoleh tenaga kerja. Sebaliknya semakin buruk jalinan kerjasama yang dimiliki antar tenega kerja maka semakin buruk pula kepuasan kerja yang akan diperoleh. Penelitian Hatta & Musnadi (2017) telah membuktikan bahwa kerjasama tim memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. MasyItah dkk (2018) juga membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan positif antara kerjasama tim terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1. Kerjasama Tim berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja

Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas berdasarkan ilmu pengetahuan, keterampilan, teknologi, dan pengalaman yang relevan dengan bidang tugas. Kemampuan ini memungkinkan individu untuk meningkatkan motivasi kerjanya, yang pada gilirannya mendukung tercapainya hasil kerja yang optimal. Peningkatan kinerja didorong oleh penguasaan ilmu, keterampilan, dan teknologi yang sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan kompetensi yang relevan, pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara lebih efektif, sekaligus memotivasi individu untuk terus mengembangkan kemampuan profesionalnya. (Iswahyu, 2014 dalam Rafii dkk, 2018). Kompetensi ini dapat membantu tenaga kerja untuk memunculkan kepuasan kerja. Seseorang yang bekerja sesuai dengan kompetensi yang dimiliki tentu akan merasa senang karena pekerjaan yang digelutinya sesuai dengan apa yang dikuasainya Jadi jika pegawai merasa senang dengan pekerjaannya karena sesuai dengan keahliannya maka akan merasa puas dalam bekerja, yang mana juga akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin baik kompetensi yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaan yang digelutinya makan akan semakin meningkat kepuasan yang pegawai rasakan. Sebaliknya, semakin buruk kesesuaian kompetensi pegawai dengan tupoksi pekerjaannya maka akan semakin buruk pula kepuasan kerja yang akan dirasakan pegawai. Penelitian Rafii dkk, (2018) membuktikan bahwa ada pengaruh antara kompetensi terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian tersebut juga membuktikan bahwa melalui kepuasan kerja terdapat pengaruh tidak langsung antara kompetensi terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2. Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh Birokrasi terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Robert House dalam Robbin Stephen (2008), pada teori jalur tujuan, perilaku pemimpin dianggap dapat diterima oleh bawahan jika perilaku tersebut dipersepsikan sebagai sumber kepuasan langsung atau sebagai cara untuk mencapai kepuasan di masa depan. Oleh karena itu, pemimpin diharuskan untuk memahami kebutuhan dan kepentingan pegawai sebagai dasar untuk membangun hubungan kerja yang efektif. Pegawai akan termotivasi untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja ketika kebutuhan dan kepentingan mereka dipahami serta dipenuhi oleh pemimpin. Pemimpin yang mampu memengaruhi pegawai melalui pendekatan ini dapat menciptakan kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Semakin baik budaya birokrasi maka akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dimiliki pegawai. Sebaliknya buruknya budaya birokrasi juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai. Dikarenakan peraturan-peraturan yang diterapkan pemimpin akan memberi dampak pada kepuasan yang dimiliki pegawai. Penelitian ini didukung oleh Priyanto & Azis (2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif antara birokrasi dengan kepuasan. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3. Birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kerjasama Team terhadap Kinerja pegawai

Kerjasama tim meliputi sekelompok individual yang mampu menghasilkan kinerja lebih baik dibandingkan input masukan kinerja dari satu individu (Robbins & Judge, 2008). Adanya kerjasama tim dapat memudahkan dan meringankan pekerjaan daripada pekerjaan yang dilakukan sendiri, dimana kinerja yang dilakukan secara bersama-sama atau tim juga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Peningkatan kinerja dalam organisasi di desain melalui adanya beberapa tim kerja guna meraih produktivitas sebagai outputnya. Bell dalam Pratiwi & Nugrohoseno (2018) juga mengatakan komposisi tim memiliki dampak yang kuat pada kinerja. Hasil kinerja yang optimal berasal dari kompaknya tim dalam menjalankan tugas. terjalin dengan baik dan optimal maka semakin baik pula hasil kerjanya. Sebaliknya semakin buruk kerjasama tim terjalin maka semakin buruk pula hasil kerjanya. Hal tersebut disebabkan karena dalam tim tentunya tiap indiviidu memiliki keterampilan/kompetensi tersendiri untuk menyelesaikan persoalan sehingga akan terselaikan dengan baik. Penelitian Pratiwi & Nugrohoseno (2018) membuktikan bahwa kerjasama

tim berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian maka diajukan hipotesis:

H4. Kerjasama Tim berpengeruh terhadap Kinerja pegawai.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja pegawai

Salah satu faktor yang dianggap memengaruhi kinerja adalah kompetensi. Kompetensi diperlukan untuk membantu organisasi menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kinerja tinggi (Wibowo, 2012). Menurut Amstrong (2007), kompetensi memiliki hubungan dengan kinerja melalui input dan proses, seperti kompetensi dan sasaran, serta melalui outcome output, yaitu kontribusi dan hasil. Marliana (2011) juga menyatakan bahwa kompetensi berperan penting dalam menentukan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi biasanya menunjukkan karakteristik yang stabil dalam sikap, perilaku, serta kemampuan dan kemauan kerja ketika menghadapi berbagai situasi di tempat kerja. Hal ini terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan kontekstual mereka. Dengan kompetensi ini, pegawai dapat dengan cepat menyelesaikan masalah kerja, menjalankan tugas dengan penuh percaya diri, dan memandang pekerjaan sebagai kewajiban yang dilaksanakan secara tulus. Selain itu, pegawai dengan kompetensi tinggi juga cenderung terbuka untuk terus meningkatkan kualitas diri melalui pembelajaran. Kompetensi yang tinggi dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai. Sebaliknya, kinerja dapat menurun apabila kompetensi yang dimiliki pegawai rendah atau tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Penelitian Aqsa dan Fitriasyah (2017) menunjukkan bahwa kompetensi memberikan pengaruh positif terhadap optimalisasi pekerjaan pegawai. Wibowo (2012) juga menegaskan bahwa semakin banyak kompetensi yang dikelola oleh sumber daya manusia, semakin baik kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis diajukan sebagai berikut:

H5: Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai.

Pengaruh Birokrasi terhadap Kinerja pegawai

Birokrasi merupakan anggapan, budaya, nilai-nilai, keyakinan, sikap-sikap dan norma-norma yang merupakan identitas instansi dalam pola kerja (Lenda, 2018). Birokrasi merupakan pandangan bagaimana pegawai dan seluruh pemegang kepentingan merasakan adanya otoritas kewenangan pemerintah. Birokrasi dapat memengaruhi kinerja pegawai melalui peraturan-peraturan yang diterapkan atasannya. Aturan-aturan yang berlebih bisa jadi memberi tekanan berlebih pada pegawai sehingga kinerjanya tidak maksimal atau bisa juga kebalikannya. Semakin baik birokrasi maka semakin baik pula kinerja yang akan diberikan pegawai. Sebaliknya, semakin buruk birokrasi maka semakin buruk pula kinerja yang akan diberikan. Penelitan Sukaesi (2016) membuktikan bahwa ada signifikan positif antara birokrasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian Lenda (2018) juga memberikan pembuktian yang sama bahwa terdapat pengaruh yang positif signifkan antara birokrasi dengan kinerja. Berdasarkan uraian di atas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H6. Birokrasi berpengaruh positif terhadap Kinerja pegawai

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai

Robbins dan Judge (2015) merujuk pada tingkat kepuasan dan rasa puas yang dirasakan pegawai atas pekerjaannya. Konsep kepuasan bersifat multidimensional, mencakup komponen kognitif, emosional dan perilaku yang mencerminkan bagaimana pegawai memandang lingkungan kerja, pekerjaannya, serta sejauh mana ekspektasi mereka selaras dengan realitas. Kepuasan kerja juga termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi meningkatnya kinerja seorang pegawai. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh pegawai-pegawai yang mengalami promosi dalam organisasi memiliki persepsi mengenai keadilan yang mereka peroleh misalnya pegawai yang bersangkutan merasakan adanya rasa senang sehinga puas dikarenakan sesuai dengan harapan. Selain promosi komponen kepuasan kerja lainnya adalah rekan kerja mendukung, gaji yang diterima pegawai dan masih banyak lagi. Dua hal tersebut dapat menunjang kepuasan kerja pegawai yang mana juga menjadi faktor pendukung pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya lagi. Dari penjelasan diatas

dapat diketahui ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai. Kinerja dapat lebih baik dengan mediasi kepuasan kerja. Semakin optimal kepuasan kerja pegawai maka akan semakin bertambah pula kinerjanya. Menurunnya kepuasan kerja pegawai akan berdampak pada penurunan kinerja. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H7. Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pegawai

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja pegawai Melalui Kepuasan Kerja

Peningkatan kinerja akan memberikan output produktivitas yangtinggi. Bell dalam Pratiwi & Nugrohoseno (2018) juga komposisi tim memiliki pengaruh kuat pada kinerja. Pegawai memiliki tim kerja cenderung lebih merasa ringan dalam menyelesaikan tugas dan lebih cepat. Pegawai dengan tim kerja dapat saling mendukung dengan kemampuan masing-masing dalam menuntaskan pekerjaan. Pekerjaan yang dilakukan secara tim akan memuaskan kerja dan dapat meningkatkan kinerja secara otomatis dari segi waktu dan kualitas kerja. Semakin kerjasama tim yang solid, baik dan optimal dengan perasaan puas pegawai dari *suport* rekan kerja maka semakin baik pula hasil kerjanya. Sebaliknya meskipun ada tim kerja namun pegawai kurang merasa puas dengan tim nya maka hasil kerjanya kurang sesuai dengan harapan. Penelitian Rafiie (2018) membuktikan bahwa kepuasan mampu menjadi perantara kerjasama tim terhadap kinerja. Hatta & Musnadi (2017) juga mengungkapkan hal yang konsisten bawa kerjasama tim mempengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut:

H8. Kerjasama Tim berpengeruh terhadap Kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja

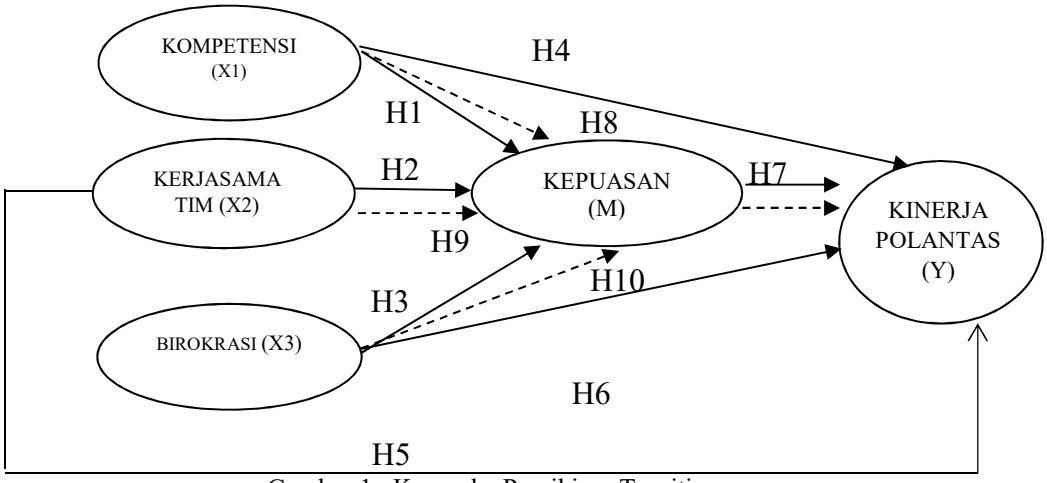
Menurut Bachtiar (2007) kepuasan kerja pegawai adalah cara pandang pegawai terhadap realitas pekerjaannya daripada yang diharapkan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai ditunjang oleh kepuasan yang tinggi dalam bekerja misalnya dengan balas jasa atas kompetensi yang diberikan pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Begitu juga jika kompetensi pegawai baik namun pegawai tidak merasa puas dalam bekerja atau tidak sesuai dengan kontribusi pekerjaannya maka kinerja pegawai juga semakin menurun. Penelitian yang pernah dibuktikan Hidayat dkk (2017) mengungkap bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Semakin baik kepuasan maka semakin mempengaruhi kompetensi terhadap kinerja. Berdasarkan uraian maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H9: Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

Pengaruh Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja

Birokrasi merupakan sebuah budaya yang mengandung anggapan, budaya, nilai-nilai, keyakinan, sikap-sikap dan norma-norma yang merupakan identitas birokrasi dalam lingkungan pemerintahan / birokrat termasuk lembaga penegak hukum. Konstruksi kultur dan struktur birokrasi di Indonesia jauh dari nilai-nilai birokrasi modern dan sangat tidak ideal, yang seharusnya nilai birokkrasi itu mencerminkan profesionalitas, transparan, efisien, dan efektif sebagai salah satu dasar bagi pengembangan tatapemerintahan yang ideal di Indonesia (Mustafa, 2012). Pada intinya birokrasi adalah nilai etika dalam pelayanan publik (Mustafa, 2012). Semakin baik birokrasi dengan adanya aturan normatif yang sesuai dengan harapan pegawai sehingga merasa puas maka semakin baik pula kinerja pegawai. Semakin buruk birokrasi ditunjang dengan kepuasan kerja pegawai yang rendah, maka semakin buruk pula kinerja yang akan diberikan. Birokrasi dapat memengaruhi kinerja pegawai melalui peraturan-peraturan yang diterapkan atasannya. Aturan berlebih bisa jadi memberi tekanan berlebih pada pegawai sehingga pegawai kurang merasa puas dan menyebabkan kinerja menurun. Penelitan Hidayat (2019) membuktikan bahwa ada signifikan positif antara birokrasi terhadap kepuasan dan signifikan meningkatkan kinerja pelayanan birokrasi. Berdasarkan uraian diatas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H10. Birokrasi berpengaruh positif terhadap Kinerja pegawai melalui kepuasan kerja



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

METODE

Penelitian ini memiliki desain penelitian kuantitatif jenis eksplanatif yang Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kerjasama tim, kompetensi, dan birokrasi. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Sementara variabel antara yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi terdiri dari pegawai Polantas Polrestabes Semarang sebanyak 140 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik metode purposif, yaitu teknik pengambilan sampel yang melibatkan responden dengan kriteria dalam penelitian sehingga didapat sejumalh 58 anggota polantas yang berpartisipasi. Pengumpulan data yang digunakan adalah Metode Kuesioner (pertanyaan) (Sekaran dan Bougie, 2016). Metode pengumpulan melalui angket ini diisi oleh para responden atau kuesioner tertutup (Sugiyono, 2014) dan kuesioner terbuka dikarenakan akan mendapatkan respon dari responden yang bersifat subyektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis index digunakan dalam menggambarkan data persepsi penelitian, variabel dalam penelitian ini yaitu kerjasama tim, kompetensi, birokrasi, kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Perhitungan indeks menggunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Index Kerjasama Tim

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Sejutu	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Indeks	Average
TIM1	0	0	52	214	147	82.4	81.2 (Tinggi)
TIM2	0	0	47	214	155	83.1	
TIM3	0	0	36	241	138	83.1	
TIM4	0	0	67	234	95	79.3	
TIM5	0	0	78	221	95	78.6	
TIM6	0	0	57	234	112	80.7	

TIM1	Saya berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama-sama dengan pegawai lain
TIM2	Saya selalu mendahulukan tujuan-tujuan khusus
TIM3	Setiap kasus terselesaikan akan ada kompensasi yang sesuai dengan tingkat kasus
TIM4	Saya selalu berusaha untuk tidak bermalas-malasan

TIM5	Organisasi ini kepemimpinannya terstruktur
TIM6	Saya selalu berusaha untuk tampil percaya diri dalam segala hal

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Bersadarkan tabel 2 dapat diketahui variable Kerjasama Tim memiliki index rata-rata 81.2 maka tergolong kategori tinggi. Index tertinggi terletak pada TIM2 dan TIM 3 masing-masing bernilai (83.1) yang menunjukkan bahwa setiap pegawai yang menyelesaikan tugas khusus akan mendapat kompensasi dari Satlantas Polrestabes Semarang sesuai dengan tingkat kasus. Selain itu juga menunjukkan bahwa pegawai selalu mendahulukan tugas-tugas khusus. Kenyamanan terhadap tim dirasakan mengingat pencapaiantim merupakan pencapaian individu. Dengan bekerjasama / berkolaborasi pekerjaan terasa ringan. Selain itu lebih percaya diri dalam mencapai target dari pimpinan.

Tabel 3. Hasil Analisis Index Kompetensi

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Sejutu	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Indeks	Average
KOM1	0	0	67	200	138	81.0	80.6 (Tinggi)
KOM2	0	7	83	207	86	76.6	
KOM3	0	0	26	269	121	83.1	
KOM4	0	3	67	214	112	79.3	
KOM5	0	0	47	221	147	81.8	

KOM1	Saya berkontribusi dalam organisasi ini karena kualitas organisasi tersebut
KOM2	Saya selalu siap untuk melaksanakan tugas yang dibebankan
KOM3	Saya selalu merasa tidak nyaman tiap tidak ada beban kerja yang diberikan pada saya
KOM4	Saya merasa lebih paham dengan tupoksi kerja milik teman saya dibanding milik saya.
KOM5	Saya merasa ahli dibidang yang menjadi tanggung jawab saya

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui variable Kompetensi memiliki index rata-rata sebesar 80.6. Index tertinggi terletak pada KOM3 (83.1) yang menunjukkan bahwa pegawai Satlantas Polrestabes Semarang memiliki kompetensi yang baik dan merasa nyaman dengan beban kerja yang diberikan unit. Berdasarkan pertanyaan terbuka, nampak bahwa anggota lantas merasa sesuai ditempatkan pada bidang lantas sehingga anggota merasa siap dalam menjalankan semua tugas yang diberikan. Selain itu anggota merasa paham dalam menjalani semua tupoksi yang diemban. Hal ini selaras dengan nilai indeks kompetensi yang tinggi.

Tabel 4. Hasil Analisis Index Birokrasi

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Sejutu	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Indeks	Rerata
BIR1	0	0	57	228	121	81.0	80.94 (Tinggi)
BIR2	0	3	47	234	121	81.0	
BIR3	0	3	52	186	172	82.8	
BIR4	0	0	78	186	138	80.3	
BIR5	0	10	93	159	121	76.6	
BIR6	0	3	88	179	121	78.3	
BIR7	0	0	62	179	172	82.8	
BIR8	0	0	36	248	129	82.8	
BIR9	0	0	47	200	172	83.8	
BIR10	0	0	83	179	138	80.0	

BIR1	Saya selalu merasa bertanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan
BIR2	Saya berani mengambil tindakan beresiko jika memang dibutuhkan
BIR3	Saya mengikuti intruksi dari atasan
BIR4	Komandan saat ada dengan selalu memberi intruksi yang jelas saat kegiatan penyelidikan penyidikan.
BIR5	Atasan selalu memberi kesempatan kepada pegawai untuk berpendapat
BIR6	Para jajaran atasan memberi kebebasan kepada pegawai untuk berkomunikasi
BIR7	Atasan memberi kesempatan kenaikan pangkat setiap selesai kasus yang ada
BIR8	Atasan selalu melakukan pengawasan setiap peraturan
BIR9	Saya merasa dapat menjadi kebanggaan orang terdekat setiap menyelesakan kasus dalam organisasi ini
BIR10	Pegawai organisasi mengenal saya dengan baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui variable Budaya Birokrasi memiliki index rata-rata 80.94 maka tergolong kategori tinggi. Index tertinggi terletak pada BIR9 (83.8) bahwasannya pegawai merasa Satlantas Polrestabes Semarang telah menjalankan budaya disiplin dengan baik dan berintegritras sehingga merasa menjadi kebanggaan pegawai lain setiap menyelesakan kasus dalam organisasi ini. Hal tersebut membuat pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Budaya birokrasi di satlantas cukup kuat mengingat selalu ada keterlibatan jadi jajaran pemimpin dalam setiap koordinasi dan penyelesaiaan kasus yang muncul.

Tabel 5. Hasil Analisis Index Kepuasan Kerja

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Sejutu	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Indeks	Rerata
PUAS1	0	0	26	276	112	82.8	80.9 (Tinggi)
PUAS2	0	0	83	207	103	78.6	
PUAS3	0	0	57	242	103	80.3	
PUAS4	0	0	57	262	78	79.3	
PUAS5	0	0	52	200	164	83.1	
PUAS6	0	0	47	248	112	81.4	

PUAS1	Saya merasa pekerjaan ini menantang keberanian saya
PUAS2	Saya merasa nyaman setiap berada ditempat kerja
PUAS3	Saya merasa gaji yang diberikan sesuai dengan apa yang saya lakukan
PUAS4	Promosi yang diberikan pihak biirokrasi adil sesuai dengan kemampuan yang dimiliki
PUAS5	Saya merasa pekerjaan yang saya terima sesuai dengan keinginan saya
PUAS6	Saya memiliki rekan kerja yang selalu mendukung saya

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui variable Kepuasan Kerja memiliki index rata-rata 80.9. index tertinggi terletak pada PUAS5 (83.1) yang menunjukkan bahwa pegawai Satlantas Polrestabes Semarang merasa puas dalam bekerja sebab pekerjaan yang didapatkannya sesuai dengan keinginannya. Kepuasan kerja anggota terukur melalui pertanyaan terbuka dan tertutup. Kompensasi dan segala sesuatu yang diterima sudah sesuai dengan harapan termasuk mendapat rekan kerja yang suportif.

Tabel 6. Hasil Analisis Index Kinerja Pegawai

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Sejutu	Netral	Setuju	Sangat Setuju	Indeks	Rerata
KIN1	0	0	57	228	121	81.0	80.6 (Tinggi)
KIN2	0	0	47	228	138	82.4	
KIN3	0	3	31	248	129	82.4	
KIN4	0	0	78	234	78	77.9	
KIN5	0	0	47	297	52	79.0	

KIN1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan teliti
KIN2	Saya berusaha keraas untuk memenuhi target kasus yang terselesaikan organisasi
KIN3	Saya menjalankan pekerjaan pada waktu yang telah ditentukan oleh organisasi
KIN4	Saya bekerja sesuai dengan rutinitas yang telah diatur organisasi agar dapat meminimalisir kesalahan
KIN5	Saya bekerja secara bersungguh-sungguh Meskipun tidak diawasi oleh atasan

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui variable Kinerja pegawai memiliki index rata-rata 80.6. Index tertinggi terletak pada KIN2 dan KIN3 (82.4) yang menjelaskan bahwa pegawai Satlantas Polrestabes Semarang melakukan pekerjaannya dengan baik dalam mencapai target pelaksanaan tupoksi satlantas. Hal tersebut terbukti pegawai yang tepat waktu dalam bekerja dan tidak menunda-nunda pekerjaannya. Cara mengeliminasi awalnya indikator denga nilai kurang dari 0,5 di eliminasi terlebih dahulu, namun jika belum memenuhi *godness Fit* maka standar loading faktor di naikkan menjadi 0,6. Indikator yang di eliminasi tidak sekaligus melainkan satu per satu.

Tabel 7. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	*Composite Reliability*
Budaya Birokrasi	0.822
Kepuasan Kerja	0.849
Kerjasama Tim	0.812
Kinerja Pegawai	0.822
Kompetensi	0.768

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pengujian reliabilitas menunjukkan semua indikator yang membentuk variabel dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. bahwa setiap variabel pada penelitian ini memiliki nilai *composite relibility* yang > 0,7. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisiensi determinasi sebagaimana tabel di bawah:

Tabel 8. Hasil Koefisiensi Determinasi

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0.931	0.927
Kinerja Pegawai	0.933	0.928

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui nilai Adjusted R Square dari variable Kepuasan Kerja 0.927 dan variable Kinerja Pegawai 0.928. Perolehan tersebut menjelaskan bahwa prosentase Kepuasan Kerja sebesar 92.7% dan Kinerja pegawai sebesar 92.8%. sementara sisanya dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

Selanjutnya adalah pengujian hipotesis, Hipotesis diterima apabila nilai t-statistic > dari pada nilai T-hitung (1,963) dengan signifikasi level 5% atau melebihi P-*value* α =5%, p-val = 0,05

(Ferdinand 2014). Cara membacanya adalah pada nilai panah antar variabel sebagai bobot internal sementara nilai yang berada di luar diabaikan. Hasil *running bootstrapping* PLS dapat dilihat:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	t-statistic	P values	KETERANGAN
Birokrasi-> Kepuasan Kerja	2.069	0.039	Hipotesis Diterima
Birokrasi-> Kinerja Pegawai	2.746	0.006	Hipotesis Diterima
Kepuasan Kerja -> Kinerja Pegawai	0.998	0.319	Hipotesis Ditolak
Kerjasama Tim -> Kepuasan Kerja	4.838	0.000	Hipotesis Diterima
Kerjasama Tim -> Kinerja Pegawai	2.413	0.016	Hipotesis Diterima
Kompetensi -> Kepuasan Kerja	3.935	0.000	Hipotesis Diterima
Kompetensi -> Kinerja Pegawai	4.395	0.000	Hipotesis Diterima

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Pengujian hubungan kedua variabel antara Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan nilai t-statistic 4.838 > 1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (p < 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Kerjasama Tim berpengaruh positif terhadap Kepuasaan Kerja, sehingga hipotesis pertama diterima. **(H1 diterima)**. Pengujian hubungan kedua variabel Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja, menunjukkan nilai t-statistic 3,935 > 1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (p < 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kepuasaan Kerja, sehingga hipotesis kedua diterima. **(H2 diterima)**. Pengujian hubungan kedua variabel Birokrasi terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan nilai t-statistic 2.069 >1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,039 (p < 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Birokrasi berpengaruh positif terhadap Kepuasaan Kerja, sehingga hipotesis ketiga diterima. **(H3 diterima)**.

Pengujian hubungan kedua variabel Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan nilai t-statistic 2.413 > 1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,016 (p < 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Kerjasama Tim berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai, sehingga hipotesis keempat diterima **(H4 diterima)**. Pengujian hubungan kedua variabel Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan nilai t-statistic 4,395>1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (p < 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai, sehingga hipotesis kelima diterima. **(H5 diterima)**. Pengujian hubungan kedua variabel Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan nilai t-statistic 2,746>1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,006 (p < 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Birokrasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai, sehingga hipotesis keenam diterima. **(H6 diterima)**. Pengujian hubungan kedua variabel Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai menunjukkan nilai t-statistic 0,998 < 1.963 (positif) dan nilai signifikansi sebesar 0,319 (p > 0,05). Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Kepuasan tidak berpengaruh terhadap kinerja, sehingga hipotesis ketujuh ditolak **(H7 ditolak)**.

Tabel 10. Hasil Uji Mediasi

Indikator	T stat	P values	Keterangan
Kompetensi ➔Kepuasan ➔ Kiinerja Pegawai	0.061	0.990	**Ditolak**
Kerjasama Tim ➔Kepuasan ➔ Kinerja Pegawai	0.085	0.918	**Ditolak**
Birokrasi ➔ Kepuasan ➔Kiinerja Pegawai	0.023	0.830	**Ditolak**

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa pengaruh Birokrasi, kerjasama tim dan kompetensi terhadap Kinerja Pegawai belum terbukti dimediasi Kepuasan Kerja t-statistik kurang dari 1,963 dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa Kepuasan Kerja belum berhasil memediasi pengaruh Birokrasi, kerjasama tim dan kompetensi terhadap Kinerja pegawai.

Semakin tinggi ataupun rendah kepuasan kerja pegawai tidak akan mempengaruhi hubungan antara kerjasama tim terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak sejalan apabila dibandingkan

dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hatta & Musnadi (2017) yang membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi kerjasama tim terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian Hipotesis kedelapan yang mengatakan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja ditolak **(H8 Ditolak)**. Semakin tinggi ataupun rendah kepuasan kerja pegawai tidak akan mempengaruhi hubungan antara kompetensi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak sejalan apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2017) yang membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian Hipotesis kesembilan yang mengatakan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja ditolak **(H9 Ditolak)**. Semakin tinggi ataupun rendah kepuasan kerja pegawai tidak akan mempengaruhi hubungan antara birokrasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak sejalan apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat (2019) yang membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi birokrasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian Hipotesis kesepuluh yang mengatakan birokrasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan ditolak **(H10 Ditolak)**.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja

Kolaborasi yang efektif dalam tim meningkatkan komunikasi dan sinergi antar petugas di unit lalu lintas, sehingga pembagian beban kerja menjadi lebih merata dan tingkat stres dapat diminimalkan. Ketika tugas pengelolaan lalu lintas dilakukan bersama-sama, seperti pada saat jam sibuk atau acara besar, perasaan didukung dan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas akan dirasakan. Selain itu, lingkungan kerja yang inklusif tercipta melalui kerja tim, dimana setiap anggota merasa dihargai dan memiliki kontribusi yang berarti. Hal ini menumbuhkan rasa kebersamaan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja. Melalui kerja sama tim, kemampuan dalam memecahkan masalah dapat ditingkatkan secara kolektif, yang membantu tantangan lalu lintas yang kompleks dapat ditangani dengan lebih baik. Pembelajaran dan pengembangan profesional akan diperoleh petugas melalui berbagi pengetahuan atau bimbingan sesama anggota tim. Dukungan yang diberikan dalam tim akan meningkatkan rasa percaya diri petugas serta memberikan pengalaman yang memperkuat kepuasan terhadap pekerjaan mereka. Dampak positif dari hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan individu, tetapi juga memperbaiki efektivitas unit lalu lintas secara keseluruhan.

Sekelompok individu bekerja secara bersama dalam mencapai tujuan organisasi yang sama dengan lebih mudah. Banyak sekali penelitian yang membuktikan bahwa kerjasama secara berkelompok mengarah pada efisiensi dan efektivitas yang lebih baik (Masyitah dkk, 2018). Dengan adanya kerjasama tim maka pekerjaan akan terasa lebih ringan sebab banyak orang yang ikut bertanggung jawab akan tugas tersebut. Dari index tertinggi variable kerjasama tim TIM2 dan TIM3 (83,1) menunjukkan bahwa kerjasama tim berjalan dengan lancar bahwa pegawai Satlantas Polrestabes Semarang merasa senang dan aman meski ada beberapa kendala dalam penyelesaian kasus dalam tim. Dari penjelasan diatas maka terlihat bahwa kerjasama tim berpengaruh pada kepuasan kerja. Semakin baik jalinan kerjasama tim antar sesama pegawai maka semakin baik pula kepuasan kerja yang diperoleh tenaga kerja. Sebaliknya semakin buruk jalinan kerjasama yang dimiliki antar tenega kerja maka semakin buruk pula kepuasan kerja yang akan diperoleh. Hal tersebut konsisten dengan penelitian Hatta & Musnadi (2017) dan Masytah dkk (2018) yang telah menjelaskan bahwa kerjasama tim memiliki pengaruh terhadap kepuasan pegawai.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja

Kompetensi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja petugas di unit Polantas dengan meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani tugas terkait lalu lintas secara efektif. Petugas yang terampil dalam mengelola lalu lintas atau merespons insiden cenderung merasa lebih percaya diri dan mampu, yang berujung pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. Keahlian mereka memungkinkan untuk menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, mengurangi stres, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Sebagai contoh, petugas yang mahir menggunakan teknologi pengelolaan lalu lintas atau memahami peraturan dapat menyelesaikan tugas mereka lebih cepat, yang berkontribusi pada hasil yang lebih baik dan kepuasan kerja. Selain itu, kompetensi

menciptakan peluang pengembangan karier, yang meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Petugas yang menunjukkan kompetensi tinggi lebih cenderung menerima promosi atau penugasan khusus, memberikan mereka rasa pencapaian dan tujuan. Lebih lanjut, petugas yang kompeten berkontribusi positif pada kerja sama tim, yang memperkuat hubungan dan kolaborasi di dalam unit. Lingkungan kerja yang mendukung ini, bersama dengan peningkatan keterampilan dan pengembangan profesional, menghasilkan kepuasan kerja yang lebih besar bagi petugas di unit Polantas.

Kompetensi dapat membantu tenaga kerja untuk memunculkan kepuasan kerja sebab dengan kompetensi pegaawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Kahfi dkk (2017), mengartikan kompetensi sebagai dimensi tindakan dari tugas, dimana tindakan tersebut dipakai oleh pegawai untuk menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dengan memuaskan dan apa yang diberikan pegawai dalam bentuk yang berbeda-beda dan tingkatan kinerjanya. Kompetensi yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi kepuasan yang akan dicapai pegawai. Dalam Satlantas Polrestabes Semarang kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal tersebut terjadi karena pegawai merasa tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang diterimanya sudah sesuai dengan kompetensinya. Sebab dalam Satlantas Polrestabes dalam posisi tertentu seperti penyidik ada pendidikan terlebih dahulu dari Satlantas sendiri. Selain itu pegawai juga dituntut untuk meningkatkan kompetensinya sendiri. Index tertinggi variable kompetensi KOM3 juga menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai Satlantas Polrestabes Semarang sudah sesuai dengan tuntutan tupoksi organisasi. Semakin baik atau buruknya kompetensi yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaan yang digelutinya tidak mempengaruhi kepuasan yang pegawai rasakan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rafii dkk, (2018) menjelaskan bahwa ada pengaruh antara kompetensi terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa melalui kepuasan kerja terdapat pengaruh tidak langsung antara kompetensi terhadap kinerja.

Pengaruh Birokrasi terhadap Kepuasan Kerja

Birokrasi dapat meningkatkan kepuasan kerja petugas polisi di unit Satlantas dengan menyediakan struktur yang jelas dan terorganisir dalam pengambilan keputusan. Protokol dan hierarki yang sudah ditetapkan membantu petugas memahami peran, harapan, dan kewenangan pengambilan keputusan mereka, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan kepercayaan diri dalam menangani lalu lintas dan kecelakaan. Adanya prosedur yang jelas memungkinkan petugas untuk fokus pada tugas mereka tanpa harus menghadapi ketidakpastian, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja. Efisiensi dalam alokasi tugas dan akuntabilitas dalam sistem birokrasi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas mencegah tumpang tindih dan kebingungannya, sehingga petugas dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif tanpa beban yang tidak perlu. Ketika tugas seperti penyelidikan kecelakaan dan pengelolaan lalu lintas dibagi di antara petugas, hal ini membantu meningkatkan alur kerja secara keseluruhan, membuatnya lebih lancar, dan mengurangi stres pada petugas individu, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pekerjaan. Namun, struktur birokrasi yang terlalu kaku dapat menyebabkan frustrasi jika menghambat pengambilan keputusan yang cepat atau membatasi fleksibilitas petugas. Birokrasi yang terlalu ketat dapat menyebabkan keterlambatan dalam bertindak, yang bisa sangat problematik dalam situasi yang memerlukan respons cepat seperti kecelakaan lalu lintas. Meskipun stabilitas dan prediktabilitas dalam peran umumnya positif, kekakuan yang berlebihan dapat menghambat kepuasan kerja, sehingga penting untuk menyeimbangkan struktur dengan fleksibilitas guna menjaga lingkungan kerja yang positif bagi petugas.

Pemimpin yang mampu mempengaruhi pegawai dengan cara memahami, memberikan motivasi hingga memenuhi kebutuhan dan kepentingannya akan memberi motivasi pada pegawai untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja melalui kepuasan kerja. Budaya organisasi adalah cerita, pengalaman, norma bersama dan keyakinan yang menjadi ciri khas / karakteristik organisasi (Masyitah dkk, 2018). Namun, hal pertama yang anda hadapi saat memasuki berbagai organisasi Satlantas Polrestabes Semarang telah memiliki budaya birokrasi yang baik terbukti dari index tertinggi variable budaya birokrasi BIR9 (83.8) yang menunjukkan bahwa pegawai merasa bangga setelah menyelesaikan kasusnya dimana itu merupakan rasa puas yang muncul akibat kerja kerasnya. Hal tersebut tentu didukung oleh budaya birokrasi organisasi seperti budaya disiplin

organisasi yang baik dan integritas yang dimiliki organisasi. Semakin baik budaya birokrasi maka akan membawa dampak pada kepuasan kerja pegawai. Hasil studi ini konsisten dengan penelitan oleh Priyanto & Azis (2018) yang membuktikan adanya pengaruh signifikan positif antara birokrasi dengan kepuasan.

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai

Kerja tim secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas petugas di unit Satlantas dengan memungkinkan mereka untuk berbagi tanggung jawab dan berkolaborasi dalam pengelolaan lalu lintas dan kecelakaan. Dengan membagi tugas—seperti pengendalian lalu lintas dan penyelidikan kecelakaan—petugas dapat bekerja lebih efisien, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menangani masalah. Pembagian tugas ini meningkatkan kinerja secara keseluruhan, yang berkontribusi langsung pada kepuasan kerja yang lebih tinggi karena petugas merasakan kelancaran operasional. Selain itu, rasa kebersamaan dalam tim memberikan dukungan emosional dan profesional bagi petugas, terutama dalam situasi yang penuh tekanan. Mengetahui bahwa mereka dapat mengandalkan rekan-rekan mereka dalam situasi yang menantang, seperti kecelakaan lalu lintas, mengurangi stres dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Dukungan ini membantu petugas merasa tidak terisolasi dan lebih percaya diri dalam peran mereka, yang meningkatkan kepuasan kerja. Terakhir, kerja tim juga meningkatkan komunikasi dan koordinasi, yang sangat penting dalam pengelolaan lalu lintas dan kecelakaan. Petugas yang bekerja sama dengan baik dapat menghindari kesalahpahaman dan kesalahan, sehingga tugas dapat diselesaikan dengan efisien. Rasa tanggung jawab bersama dan saling menghargai juga meningkatkan motivasi, karena petugas merasa dihargai dan diakui atas kontribusinya, yang semakin meningkatkan kepuasan dan moral mereka di unit tersebut.

Komposisi tim yang dimiliki setiap orang dalam kelompok (tim) akan memiliki dampak yang kuat pada kinerja (Pratiwi & Nugrohoseno, 2018). Kinerja yang dilakukan secara bersama-sama atau tim juga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Semakin baik kerjasama tim yang terjalin dan optimal maka semakin baik hasil kerjanya. Dalam penugasan lalu lintas, dapat diketahui setiap adanya program lantas, pimpinan selalu membentuk tim kerja program atau satuan khusus dalam menjalankan kegiatan tertentu misalnya tim kerja operasi zebra. Hal tersebut disebabkan karena dalam tim tentunya tiap individu memiliki keterampilan/kompetensi tersendiri untuk menyelesaikan persoalan sehingga akan terselaikan dengan baik. Dalam Satlantas Polrestabes Semarang kerjasama tim sudah dilakukan dengan baik dan hal terasebut berdampak pada pencapaian pegawai, yang mana ditunjukkan dari kinerja pegawai yang meningkat. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi & Nugrohoseno (2018).

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Amstrong (2004), kinerja dipengaruhi oleh kompetensi yang berkaitan dengan input dan proses, seperti sasaran dan keterampilan, serta output dan outcome, yaitu hasil dan kontribusi. Karakteristik pegawai yang kompeten mencakup sikap, perilaku, serta kemauan dan kemampuan kerja yang cenderung stabil saat menghadapi berbagai situasi di tempat kerja. Kompetensi dianggap sebagai salah satu elemen penting yang memengaruhi kinerja karena membantu organisasi dalam membangun budaya kerja dengan standar kinerja tinggi (Wibowo, 2012). Organisasi dapat mencapai hasil kerja yang optimal jika kompetensi pegawai terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan tuntutan peran pekerjaan mereka. Peningkatan kinerja pegawai akan terjadi seiring dengan meningkatnya kompetensi yang relevan dan terintegrasi dalam tugas-tugas pekerjaan. Dengan demikian, kompetensi tidak hanya mendukung individu untuk bekerja lebih efektif, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Satlantas Polrestabes Semarang menerapkan system pendidikan untuk beberapa tupoksi kerja sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawai. Dengan kompetensi pegawai Satlantas dapat mencapai kinerja yang lebih baik. Terbukti dari index tertinggi variable KIN2 dan KIN3 (82.4) yang menunjukkan bahwa pegawai telah memenuhi target yang ditentukan oleh organisasi dimana untuk dapat memenuhi hal tersebut diperlukan kompetensi yang sesuai. Hal tersebut berbanding lurus dengan penelitian Hidayat (2017) yang menjelaskan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap optimalnya pekerjaan pegawai. Wibowo (2012) juga

menjelaskan bahwa banyaknya kompetensi yang digunakan oleh sumber daya manusia akan dapat meningkatkan kinerja.

Pengaruh Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai

Birokrasi di Satlantas Unit dapat memberikan struktur hierarkis yang jelas, memastikan bahwa petugas mengetahui peran dan tanggung jawab mereka, yang membantu dalam mengatur manajemen lalu lintas dan penanganan kecelakaan. Namun, struktur ini juga dapat memperlambat pengambilan keputusan, karena petugas mungkin memerlukan persetujuan dari atasan untuk tindakan yang harus segera diambil. Ketergantungan pada prosedur standar memastikan konsistensi tetapi dapat membuat petugas kurang fleksibel dalam beradaptasi dengan situasi yang unik. Sistem pemantauan kinerja dan akuntabilitas dalam struktur birokrasi dapat memotivasi petugas untuk mematuhi peraturan lalu lintas dan meningkatkan kinerja mereka. Namun, fokus yang berlebihan pada aturan dan prosedur dapat membatasi kreativitas dan inisiatif petugas, yang dapat menurunkan kualitas penanganan kecelakaan dan penegakan lalu lintas. Hierarki yang ketat juga dapat membatasi otonomi petugas, yang mengarah pada pematuhan terhadap protokol secara ketat, bahkan ketika fleksibilitas dibutuhkan. Sistem insentif dalam lingkungan birokrasi dapat memotivasi petugas melalui jalur kemajuan karir yang jelas, tetapi kekakuan struktur ini dapat menghambat inovasi dan inisiatif. Keseimbangan antara birokrasi dan fleksibilitas sangat penting untuk meningkatkan kinerja petugas dan memastikan respons yang cepat dan efektif terhadap insiden lalu lintas dan kecelakaan.

Birokrasi dapat memengaruhi kinerja pegawai melalui peraturan-peraturan yang diterapkan atasannya. Birokrasi dapat diartikan sebagai anggapan, nilai-nilai, keyakinan, sikap dan norma-norma yang merupakan identitas instansi dalam menjalankan fungsinya (Lenda, 2018). Ada pula yang mengartikan mengartikan birokrasi sebagai upaya pelayanan publik pemerintah bersama aspirasi masyarakat menggunakan sarana kewenangan dan kekuasaannya. Pegawai Satlantas Polrestabes Semarang sebagai responden merasa bahwa budaya birokrasi yang dimiliki Satlantas sangat kuat dan baik. Dimana budaya organisasinya adalah disiplin dan berintegritas sesuai dengan index tertinggi variable budaya birokrasi BIR9. Semakin baik budaya organisasi dalam suatu organisasi/organisasi maka semakin baik pula kinerja yang akan diberikan pegawai. Sebaliknya, semakin buruk budaya birokrasi maka semakin buruk pula kinerja yang akan diberikan. Hasil penelitan ini tidak sejalan dengan penelitan Sukaesi (2016) dan Lenda (2018) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh antara budaya birokrasi terhadap kinerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja petugas di Satlantas Unit. Ketika petugas puas dengan lingkungan kerja, kompensasi, pengakuan, dan peluang karir, motivasi mereka meningkat. Hal ini mengarah pada kinerja yang lebih baik dalam pengelolaan lalu lintas dan penanganan kecelakaan karena petugas yang puas lebih terlibat, mengambil inisiatif, dan lebih cenderung membuat keputusan yang tepat dalam situasi kritis. Kepuasan kerja yang tinggi juga membantu mengurangi stres dan kelelahan, masalah umum di kalangan petugas karena tuntutan pekerjaan yang tinggi. Petugas yang puas dengan perannya cenderung lebih fokus, tangguh, dan mampu mengelola tekanan. Hal ini menghasilkan penegakan lalu lintas dan penanganan kecelakaan yang lebih efektif, karena petugas tetap waspada dan mampu mengelola situasi stres tinggi tanpa merasa kewalahan. Selain itu, petugas yang puas cenderung berinteraksi lebih positif dengan publik. Antusiasme dan sikap positif mereka membangun kepercayaan dan kerjasama, yang mempermudah pengelolaan lalu lintas dan koordinasi selama kecelakaan. Interaksi positif dengan publik meningkatkan kemampuan petugas untuk menyelesaikan masalah lalu lintas dan menangani kecelakaan dengan lebih efisien, yang berkontribusi pada kinerja keseluruhan yang lebih baik.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Priansa (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaannya, apakah mereka merasa puas atau tidak puas, yang terbentuk dari interaksi antara pegawai dengan lingkungan kerja. Selain itu, kepuasan kerja juga dapat dilihat sebagai sikap mental yang dipengaruhi oleh bagaimana pegawai mengevaluasi pekerjaannya. Pegawai yang merasa bahwa promosi dalam organisasi dilakukan secara adil cenderung lebih puas terhadap pekerjaannya. Persepsi keadilan dalam pengambilan keputusan promosi menjadi salah satu aspek

yang dapat meningkatkan rasa puas terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja mereka. Selain itu ada beberapa komponen kepuasan kerja lainnya seperti rekan kerja dan lainnya. Namun hasil pengujian hipotesis membuktikan kepuasan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja pegawai yang menurun tidak terlalu berdampak pada penurunan kinerja pegawai mengingat aparat kepolisian khususnya satlantas memiliki kepuasan kerja yang cenderung stabil. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Harahap & Tirtayasa (2020) dan Nabawi (2020) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja

Menurut Pratiwi & Nugrohoseno (2018), dengan melakukan kerjasama tim maka pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok pegawai akan lebih mudah dan terasa ringan daripada pekerjaan yang dilakukan secara individual sebab kinerja yang dilakukan secara bersama-sama atau tim juga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Hal ini disebabkan karena dukungan rekan kerja yang sesuai harapan yang mengandung arti pegawai merasa puas dengan rekan kerjanya. Namun dalam penelitian ini kepuasan kerja tidak memediasi kerjasama tim terhadap kinerja pegawai. Semakin baik kerjasama tim yang terjalin dan optimal maka semakin baik pula hasil kerjanya meskipun pada saat itu pegawai merasa belum cukup puas atas apa yang dia terima. Keunggulan dalam pelayanan publik tentunya tidak semua dimiliki salah satu pegawai. Anggota tim saling melengkapi satu sama lain. Hasil kerja umumnya nampak diakhir meskipun tidak semua pegawai dalam tim kerja bekerja secara seimbang (sama banyak). Hal tersebut sebenarnya membuat ketidakpuasan pada pegawai tertentu namun luaran atau capaian kerja sudah sesuai dengan target dan dalam waktu yang ditentukan oleh komandan. Dalam Satlantas Polrestabes Semarang kerjasama tim sudah dilakukan dengan baik dan hal terasebut berdampak pada pencapaian pegawai, meskipun beberapa diantaranya sudah mampu berbesar hati apabila kurang merasa sesuai harapan dalam bekerja dengan tim. Jadi dapat artikan bahwa Kepuasan Kerja belum berhasil memediasi pengaruh kerjasama tim terhadap Kinerja pegawai. Semakin tinggi ataupun rendah kepuasan kerja pegawai tidak akan mempengaruhi hubungan antara kerjasama tim terhadap kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Hatta & Musnadi (2017) yang membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi kerjasama tim terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja

Kompetensi pegawai yang mumpuni akan menampilkan karakter, sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil dan lebih baik di tempat kerja guna membantu organisasi untuk mencapai tujuannya (Wibowo, 2012). Kompetensi pegawai akan menentukan hasil kerja anggota lantas meskipun pegawai lantas memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sebagai pandangan ketika pegawai memiliki kebanggaan atas apa yang dicapai dan citra yang baik sebagai anggota kepolisian yang merupakan cita-cita sejak kecil, namun dengan kompetensi tertentu akan menghasilkan kinerja tertentu pula. Jadi puas tidaknya pegawai akan tetap menghasilkan kinerja standar sesuai dengan kompetensi yang pegawai miliki. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat tanpa dipengaruhi oleh level kepuasan pegawai. Satlantas Polrestabes Semarang. Semakin tinggi ataupun rendah kepuasan kerja pegawai tidak akan mempengaruhi hubungan antara kompetensi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Hidayat dkk (2017) yang membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja

Berbeda dengan Kumorotomo (2005) yang mengartikan birokrasi sebagi sarana bagi pemerintah yang berkuasa untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Akan tetapi budaya organisasi yang keras juga akan membuat pegawai tertekan yang mana juga akan berdampak pada kinerja pegawai. Hal tersebut tidak dipengaruhi oleh mediasi variabel kepuasan kerja. Pegawai Satlantas Polrestabes Semarang sebagai responden merasa bahwa birokrasi yang dimiliki Satlantas sangat kuat dan baik kemudian hanya perlu dilaksanakan. Dimana budaya organisasinya adalah disiplin dan berintegritas dalam melayani publik sesuai dengan index tertinggi

variable budaya birokrasi BIR9. Semakin tinggi ataupun rendah kepuasan kerja pegawai tidak akan mempengaruhi hubungan antara birokrasi terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitan ini tidak sejalan dengan penelitan Hidayat (2019) yang membuktikan bahwa kepuasan dapat memediasi birokrasi terhadap kinerja pegawai.

SIMPULAN

Untuk meningkatkan kinerja pegawai Unit Satlantas adalah dengan meningkatkan kompetensi, kerjasama tim dan mengimplementasikan nilai-nilai birokrasi yang baik. Sementara kepuasan kerja pegawai tercipta karena adanya budaya birokrasi yang baik didukung oleh kerjasama tim yang solid dan berkompeten. Berikut ini merupakan kesimpulan hasil penelitian: Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Semakin baik Kerjasama Tim antar pegawai maka akan semakin baik pula kepuasan kerja yang akan diperoleh pegawai. Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Semakin baik Kompetensi antar pegawai maka akan semakin baik pula kepuasan kerja yang akan diperoleh pegawai. Birokrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Semakin baik budaya birokrasi suatu organisasi akan semakin baik pula kepuasan kerja yang diperoleh pegawai. Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Semakin baik kerjasama tim yang dilakukan pegawai maka kinerja pegawainya akan semakin baik pula. Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Semakin baik Kompetensi pegawai maka akan semakin baik pula kinerjanya. Birokrasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Semakin baik birokrasi suatu organisasi akan semakin baik pula kinerja pegawainya. Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Semakin baik kepuasan kerja pegawai maka tidak dapat mempengaruhi kinerja pegawainya. Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tidak mempengaruhi hubungan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai. Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tidak mempengaruhi hubungan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Birokrasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tidak mempengaruhi hubungan Birokrasi terhadap kinerja pegawai.

Kesimpulan implikasi teoritis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut: penyelesaian pekerjaan diharapkan disertai dengan etos kerja yang baik dan kompetensi dalam mencapai sasaran dan saling menjaga hubungan baik sesama rekan kerja. Dengan demikian dukungan dari banyak pihak akan menyertai setiap langkah apapun kesulitannya. Dalam bekerja pasti aparat memiliki kesulitan terkait independensinya maka tetap berpegang teguh pada tujuan dengan menjaga etika birokrasi dan nilai-nilai yang dianut sebagai aparat yang memberikan pelayanan publik terbaik dan terpercaya. Tingkat kesulitan tujuan inilah yang memberikan motivasi bagi pegawai Satlantas untuk mencapai kinerjanya. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah misalnya penggunaan "jalan pintas" membuat individu memiliki pandanagan yang salah.

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran manajerial dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut: 1.) Kerja sama Tim berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Adanya beberapa kendala seperti miskomunikasi saat melakukan kerjasama tim sehingga Satlantas Polrestabes Semarang perlu memperbaiki hal tersebut dengan cara pembagian tugas kerja dan deadline kerja dari komandan satuan dengan anggota-anggotanya dengan tembusan jajaran pimpinan di atasnya supaya anggota lain merasa iklas karena diperlakukan secara adil dan berimbang. 2.) Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Survey dilakukan pada peserta diklat untuk mengetahui kesesuaian materi-materi diklat dan proses diklat untuk terus berupaya menunjang kepuasan peserta diklat. 3) Birokrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Sebaiknya Satlantas Polrestabes Semarang meningkatkan pola-pola komunikasi didalamnya, memperbaiki sistem imbalan dan dimensi lain dari birokrasi dengan menanamkan etika pelayanan publik yang transparan, akuntable dan dapat dipertanggungjawabkan secara moral. Hal tersebut secara sederhana dapat dilakukan oleh jajaran pimpinan secara langsung ke bawahan melalui arahan dan bimbingan saat kerja maupun dengan melakukan *outing* atau *training* ESQ. 4.) Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Semakin baik kerjasama tim yang dimiliki kelompok dalam menyelesaikan kasus di Satlantas Polrestabes Semarang akan meningkatkan kinerja pegawai. Diharapkan Satlantas Polrestabes Semarang meminimalisir kesalahan dalam penyampaian informasi atau hal lainnya tentu juga akan menurunkan kinerja pegawai. 5.) Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai.

Diklat senantiasa ditingkatkan dalam penganggaran dan dilaksanakan anev pasca diklat agar kompetensi yang diperoleh saat diklat dapat dimanfaatkan untuk organisasi khusunya satlantas. Diklat yang dapat dilakukan seperti misalnya penggunaan aplikasi E-TLE, Smile Police, E-Mutasi, EMP (Manajemen Penyidikan) dan sebagainya. 6.) Birokrasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Satlantas Polrestabes Semarang diharapkan dapat mengurangi kontrol yang terlalu berlebihan untuk pegawai sebab dapat memberikan tekanan pada pegawai. Di sisi lain, mekanisme pengawasan dari pihak eksternal (BPK dan KPK) dapat memberikan keandalan pengelolaan lantas dengan adanya kelengkapan pelaporan pertanggungjawaban. Inspektorat menggunakan perannya secara maksimal dalam mengawasi kegiatan yang ada di unit Lantas Polrestabes Semarang. 7.) Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai. Baiknya atau buruknya Kepuasan Kerja pegawai tidak melemahkan atau mendorong kinerja pegawai. Upaya balas jasa dan lingkungan kerja yang nyaman cukup dipertahankan tidak perlu ditingkatkan karena saat ini belum begitu diperlukan. Para pegawi cenderung memiliki kestabilan emosi mengingat sudah mengerti lingkungan kerja dan memiliki komitmen normatif yang baik. 8.) Kerjasama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja. Sistem tim rolling dapat diterapkan dalam meraih penyegaran kerja dan penemuan alternatif solusi setiap ada permasalahan. 9.) Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja. Pegawai diharapkan fokus pada kompetensi dan terus memberikan kontribusi yang efektif bagi organisasi. *Knowledge sharing* diperlukan manakala antar pegawai memiliki pengalaman yang berbeda-beda dalam penyelesaian kasus dan menekan persaingan antar tim. 10.) Birokrasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara langsung tanpa melalui kepuasan kerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tidak mempengaruhi hubungan Birokrasi terhadap kinerja pegawai. Internalisasi nila-nilai budaya birokrat perlu dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya melalui kegiatan yang dilakukan secara reguler setiap tahunnya.

Keterbatasan pada penelitian ini adalah banyak indikator di drop/tidak terpakai karena penggunaan nilai loading faktor 0,6 sehingga banyak yang tereliminasi. Ada 4 hipotesis yang ditolak termasuk peran kepuasan kerja sebagai pemediasi. Penggunaan dimensi kepuasan masih umum dan luas. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat mencari indikator-indikator yang lebih tepat dan dikombinasikan dari beberapa sumber serta diharapkan memperdalam dimensi kepuasan kerja sehingga mampu dianalisa dimensi yang dapat menjadi sarana dalam meningkatkan kinerja. Berdasarkan pertanyaan terbuka kepuasan kerja, kepuasan akan kompensasi dengan harapan kurang menjadi sorotan mengingat pemberian kompensasi sudah sesuai standar sehingga perlu menggunaan dimensi kepuasan yang lebih spesifik lagi misalnya rekan kerja yang dapat dipersepsikan dalam variabel dukungan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Bachtiar. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Batam: Iteraksa.

Agusty, Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*, Ed.5. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.

Guridno, Aberar, & Sinambela, Lijan Poltak. (2021). Pengaruh Diklat & Komitmen Organisasi terhadap Kompetensi & Implikasinya pada Kinerja Pegawa Biro Kesekretariatan Pimpinan DPR RI 2018. *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, *4*(1), 91-127.

Hatta, M., & Musnadi, S. (2017). Pengaruh gaya kepemimpinan, kerjasama tim dan kompensasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai PT. PLN (persero) wilayah Aceh. *Jurnal Magister Manajemen, 1*(1), 70-80.

Hidayat, Andi, Mattalatta, Solihin, & Sani, Amar. (2020). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinsos Makassar. *Jurnal Mirai Management*, *5*(3), 202-212.

Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *6*(2).

Kahfi, H. S., Khurosani, A., & Suhendra, I. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris

Pada Pegawai Organisasi Daerah Air Minum Kabupaten Lebak). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa,* 1(1).

Kurniasari, I. C. (2018). *Peran komitmen organisasional dalam memediasi pengaruh pelatihan dan budaya organisasi terhadap kinerja perawat (studi pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo) (*Doctoral dissertation, Universitas Brawiijaya)

Kojongian, V. V., Lengkong, V. P., & Raintung, M. C. (2021). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *9*(3), 1108-1117.

Latham, G.P, dan Locke. (2008). New developments in and directions for goalsetting research. *European Psychologist*. 12, 290-300.

Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawn. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 5*(1), 47-57.

Lenda, S. N. (2018). Pengaruh Budaya Birokrasi terhadap Kinerja Aparatur di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, *2*(4).

Manik, S., & Syafrina, N. (2018). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja dosen sekolah tinggi ilmu ekonomi Riau. *Jurnal ilmiah Ekonomi dan Bisnis (JIEB), 15*(1), 16.

Masyithah, S. M., Adam, M., & Tabrani, M. (2018). Analisis Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja pegawai PT. Bank Muamalat Cabang Banda Aceh. *SI-MEN (Akuntansi dan Manajemen) STIES*, *9*(1), 50-59.

Mustafa, D. (2012). Etika Birokrasi dan Kultur Masyarakat di Indonesia. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, *1*(1), 99-113.

Nurdinah, S., & Kurniawan, I. S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Reformasi Birokrasi, Remunerasi, dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai. *Upajiwa Dewantara*, *3*(1), 10-20.

Pratiwi, W. K., & Nugrohoseno, D. (2018). Pengaruh kepribadian terhadap kerjasama tim dan dampaknya terhadap kinerja pegawai.

Priyanto, P., & Azs, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Birokrasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Manguharjo Kota Madiun dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan, 2*(1), 32-37.

Putri, S. (2020). Pengaruh Kerjasama Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasi di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, *2*(1), 1-10.

Putri, A., Nuringwahyu, S., & Hardati, R. N. (2021). Pengaruh Rekrutmen dan Seleksi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Kantor Kejaksaan Negeri Batu). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, *10*(1), 1-12.

Rafiie, D. S., Aziz, N., & Idris, S. (2018). Pengaruh kompetensi, gaya kepemimpinan, budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai dan dampaknya terhadap kinerja pegawai kantor Kementrian Agama Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Magister Manajemen, 2*(1), 36-45.

Rahmawati, C. (2018). Pengaruh kompetensi dan kerjasama tim terhadap kinerja lembaga komisi keamanan hayati produk rekayasa genetik (KKH PRG) dalam keamanan hayati Indonesia. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, *5*(2), 14-36.

Robbins dan Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Rozak, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Provinsi Kalimantan Selatan. *E-Journal* Vol 5. No.1.

Saputro, G., & Efendi, D. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal dan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kinerja PEgawai Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, *10*(9).

Siagian, F. (2020). Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja pegawai di akademi maritime Cirebon.*Alignment: Journal of administration and educational manajemen, 3* (10, 20-26).

Sugiyono. (2017), *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta**.**

Sukaesih, A. U. (2016). *Pengaruh Birokrasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan di Kabupaten dan Kota Wilayah Priangan Timur Provinsi Jawa Barat* (Doctoral dissertation, UNPAS).

Sunaryo, H., & ABS, M. K. (2017). Pengaruh kerjasama tim dan kreativtas terhadap kinerja pegawai UD. Agro Inti Sejahtera Jember. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 6* (04).

Sutrisno, H. Edy. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Ed.1. Cet.3. Kencana. Jakarta.

Wardani, L. M. I., & Fatimah, S. (2020). Kompetensi pekerja dan efeknya terhadap work engagement: Riset pada pekerja dengan horizontal education mismatch. *Jurnal psikologi sosial, 18* (1), 73-85.

Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. Edisi ke Tiga. Cetakan VI. Rajawali Pers. Jakarta.

© 2025 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v28i1.253

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

Harvin Raslin[1], Septi Astuti[1], Eko Sakapurnama[2], Suryadi[2], Ary Wahyono[3]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, [2]Universitas Indonesia, [3]Badan Riset dan Inovasi Nasional
[1]harvinraslin8892@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, memperbarui 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*.

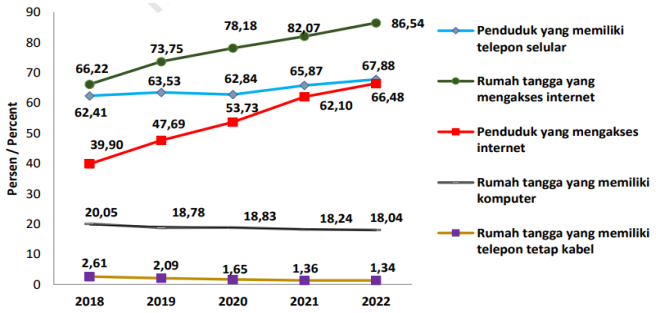
Kata Kunci: Evaluasi, *Fixed Phone*, Tugas Kepolisian, Efektif dan Efisien**.**

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.

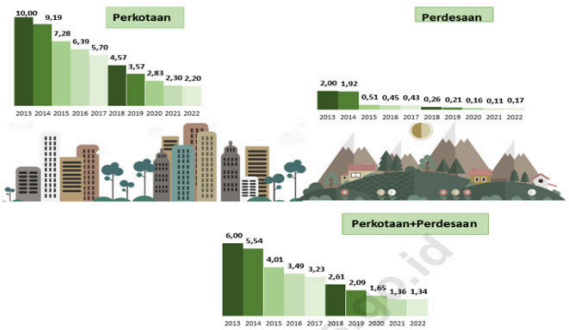
Di era digitalisasi saat ini, penggunaan telepon kabel (fixed phone) cenderung mengalami penurunan dalam lima tahun terakhir, dari 2019 hingga 2024. Sebaliknya, penggunaan telepon seluler dan komunikasi data semakin mendominasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2022), sebanyak 73,58% penduduk 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 februari 2024 sehingga jumlah layanan telepon saat ini sebanyak 422 nomor; dan
3. Melakukan pemutusan nomor layanan IndiHome sebanyak 75 nomor pelanggan per februari 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 Amstrong & 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 penggelaran *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 penggelaran *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 kualititatif penggunaan, kualitas dan tata kelola penggelaran *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 *fixed phone* di satuan kerja.	51%	49%
2.	Ada penggunaan *fixed phone* sebagai media komunikasi.	47%	53%
3.	Penggunaan perangkat *fixed phone* untuk mendukung tugas rutin satuan kerja.	43%	57%
4.	Penggunaan *line fixed phone* untuk mendukung tugas kepolisian.	59%	41%
5.	*Fixed phone* lebih dominan digunakan sebagai sarana komunikasi satuan kerja dibanding *handphone*.	80%	20%

6.	*Fixed phone* tetap digunakan sebagai media komunikasi satuan kerja meskipun penggunaan *handphone* lebih praktis.	59%	41%
7.	*Fixed phone* digunakan sebagai identitas satuan kerja.	46%	54%
8.	*Fixed phone* digunakan untuk merespon informasi darurat.	59%	41%
9.	*Fixed phone* sering digunakan untuk menerima panggilan dari eksternal Polri.	39%	61%
10.	*Fixed phone* sering digunakan untuk sarana komuniaksi antar satuan kerja Polri.	38%	62%
11.	*Fixed phone* digunakan untuk komunikasi dengan rekan kerja ketika tugas di luar.	34%	66%
12.	*Line fixed phone* memberikan layanan komunikasi antar satuan kerja/intercom.	36%	64%
13.	*Line fixed phone* masih diperlukaan 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.	*Fixed Phone* menjamin kerahasiaan dan keamanan tugas kepolisian.	57%	43%
2.	*Fixed Phone* mudah dimodifikasi penggunaannya melalui PC/laptop.	58%	42%
3.	*Fixed Phone* memiliki kualitas sinyal baik untuk komunikasi antar satuan k erja Polri.	49%	51%
4.	*Fixed Phone* memiliki kualitas sinyal baik untuk komunikasi eksternal Polri.	49%	51%
5.	*Fixed Phone* memiliki kualitas suara yang lebih jernih/jelas.	49%	51%
6.	*Fixed Phone* memiliki kualitas suara yang lebih stabil/tidak terputus-putus.	48%	52%
7.	*Line Fixed Phone* 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 untuk 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 bulanannya. 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 dipindahgunakan 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 penelepon 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 *fixed phone* sebagai sarana komunkasi.	60%	40%
2.	Ada SOP penggunaan *fixed phone* (jam waktu penggunaan yang diizinkan, jenis penggunaan yang diperbolehkan, dll).	55%	45%
SOP Penggunaan *Fixed Phone* di Satuan Kerja.		57,5%	42,5%
3.	Ada unit layanan gangguan teknis penggunaan *fixed phone* di satker.	43%	57%
4.	Pernah membuat laporan penggaduan kepada operator/penyedia layanan.	57%	43%
5.	Penanganan gangguan *line fixed phone* sering membutuhkan waktu lama.	34%	66%
Aturan Layanan Gangguan Teknis *Fixed Phone* di Satuan Kerja.		44,7%	55,3
6.	Pemeliharaan rutin perangkat *fixed phone* untuk mengatasi gangguan teknis perangkat *fixed phone*.	49%	51%
Pemeliharaan Rutin Penggunaan *Fixed Phone* di Satuan Kerja.		49%	51%
7.	Pengetahuan adanya unit layanan operasional yang melayani penambahan *line fixed phone* guna menunjang tugas kepolisian.	47%	53%

8. Pengetahuan satker pernah melakukan integrasi *fixed phone* dengan sistem komunikasi lainnya.	40%	60%
Optimalisasi Penggunaan Perangkat *Fixed Phone* untuk Mendukung Tugas Kepolisian.	43,5%	56,5%
9. Pengetahuan pernah dilakukan monitor dan evaluasi biaya penggunaan *fixed phone* dengan tujuan untuk efisiensi anggaran.	43%	57%
10. Pengetahuan pernah dilakukan optimalisasi penggunaan Teknologi *Private Automatic Branch Exchange* (PABX) untuk mengurangi biaya dan peningkatan fleksibilitas.	38%	62%
Efisiensi Biaya untuk Penggunaan *Fixed Phone* di Satuan Kerja.	40,5%	59,5%
Tata Kelola Penggunaan Perangkat *Fixed Phone* 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 hasi rekapitulasi data kuantitatif dari tabel tentang tata kelola terhadap penggelaran *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 penggunan 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 optimaliasi 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 penggunaaan *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	Angka Persentase	Kategori (Ada jika >50%)(Rendah atau Tidak Ada jika </=50%)
1.	Pengunaan *fixed phone* yang lebih efektif untuk sarana komunikasi satuan kerja.		
	a. Berfungsinya *fixed phone* sebagai sarana komunikasi satuan kerja.	49,3%	Rendah/Tidak Ada
	b. Kualitas perangkat *fixed phone* sebagai sarana komunikasi satuan kerja yang efektif.	57,5%	Ada
Pengunaan *Fixed Phone* yang Lebih Efektif untuk Sarana Komunikasi Satuan Kerja.		52,3%	Ada
2.	Tata Kelola penggunaan *fixed phone* di Polri.		
	a. SOP Penggunaan *fixed phone* sebagai sarana komunikasi.	44,7%	Rendah/Tidak Ada
	b. Aturan layanan gangguan teknis perangkat *fixed phone*.	49%	Rendah/Tidak Ada
	c. Pemeliharaan rutin penggunaan *fixed phone* di satuan kerja.	43,5%	Rendah/Tidak Ada
	d. Optimalisasi penggunaan perangkat *fixed phone* untukmendukung tugas kepolisian.	40,5%	Rendah/Tidak Ada
	e. Efisiensi biaya untuk penggunaan *fixed phone* di satuan kerja.	47,04%	Rendah/Tidak Ada

Tata Kelola Penggunaan *Fixed Phone* di Lingkungan Polri.	44,9%	Rendah/Tidak Ada
Evaluasi Penggunaan *Fixed Phone* 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 menjalan 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 *Inovation 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*), kompabilitas (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), triabilitas (*triability*), dan observabiltas (*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 kompabilitas 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	*Fixed Phone*	*Mobile Phone*
1.	Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)	- **Kualitas Suara yang Lebih Baik**: Salah satu keunggulan utama *fixed phone* 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**: *Fixed phone* umumnya dianggap lebih aman dari serangan siber dibandingkan dengan perangkat nirkabel. Ini karena *fixed phone* menggunakan jaringan tertutup yang lebih sulit diakses oleh pihak luar. - **Keandalan**: Dalam situasi darurat atau ketika terjadi gangguan pada	- **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 *Voice over Internet Protocol* seperti aplikasi *whatsapp* yang digunakan personel di Polda maupun Polres memudahkan masyarakat

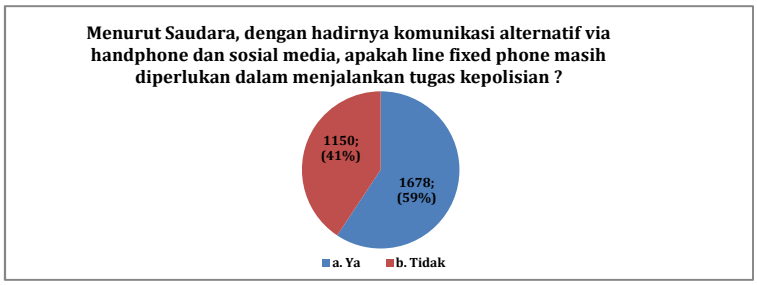
		jaringan seluler, telepon kabel sering kali tetap berfungsi. Ini membuatnya menjadi sarana komunikasi yang sangat andal.		berkomunikasi secara gratis/tanpa biaya pulsa.
2.	Kesesuaian (*Compatibility*)	Nihil	-	Jumlah pengguna *whatsapp* yang sangat dominan sehingga penggunaan *mobile phone* untuk komunikasi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

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 :

a. 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.
b. Lingkungan: bila unit kerja berada di daerah dengan sinyal seluler yang lemah, telepon kabel dapat menjadi solusi yang lebih andal.
c. Anggaran: perbandingan biaya antara kedua jenis telepon perlu dipertimbangkan.
d. 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 *Fixed Line* yang Tercatat di Telkom Sesuai SPH Bulan Mei-Juni 2024	Tagihan Abonemen Per-Unit	Jumlah Tagihan *Fixed Phone*
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 *Fixed Line* yang Tercatat di Telkom Sesuai SPH Bulan Mei-Juni 2024	Tagihan Abonemen Per-Unit	Jumlah Tagihan *Fixed Phone*
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 *Fixed Phone* 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 *Fixed Line* yang Tercatat di Telkom Sesuai SPH Bulan Mei-Juni 2024	Tagihan Abonemen Per-Unit	Jumlah Tagihan *Fixed Phone*
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 *Fixed Phone* 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 *Fixed Phone* Per-bulan**				**Total Perkiraan Kebutuhan Pengeluaran Biaya *Fixed Phone***
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.goog/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.

© 2025 The Author(s). Published by Puslitbang Polri. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ISSN 1411-3813 | E-ISSN 2684-7191
DOI: 10.46976/litbangpolri.v28i1.299

Strategi Pengembangan SDM Polisi Siber *(Cyber Police)* di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Mewujudkan Polri 4.0

Frans Tjahyono[1], Dhanny Irawan[1] Moch. Nurhasim[2], Bintang[2]
[1]Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri, [2]Badan Riset dan Inovasi Nasional,
[1]bidgasbin14000@gmail.com

ABSTRACT

The advancement of information technology today has helped humans carry out various activities and influenced people's lives globally. However, some parties use information technology in criminal acts known as cybercrime. Various cybercrimes require the Police to adapt to this condition. The study was conducted to obtain a general picture of the condition of cyber police in regional units and the development of cyber police human resources in realizing police 4.0. The study used a quantitative and qualitative mix method research approach with data collection techniques through distributing questionnaires to personnel of the Subditsiber Ditreskrimsus Polda and personnel of the Tipiter Unit Satreskrim Polres ranks. Focus Group Discussion was conducted with informants at the Regional Police level such as the Main Officials of the Regional Police, Head of Cyber Sub-Directorate, Head of Cyber Unit, Cyber Investigator, at the Resort Police level are the Chief of Police/Deputy Chief, Head of Human Resources, Head of Criminal Investigation Unit, Head of Narcotics Unit, Head of Tipiter, Tipiter Investigator and review of supporting documents, Cyber Police in disclosing cyber cases do not master information technology and its application, the biggest obstacle is felt by Cyber Police members, the complexity of the cases faced and mastery of handling methods are also obstacles, the uneven quality of Polri human resources in the cyber field is an influential factor in handling cyber crimes. Minimal supporting tools and minimal budget and the urgency of forming a cyber police organizational structure in all regional units, seen from current cyber crimes.

***Keyword**: Human resource development for cyber police.*

.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah membantu manusia mengerjakan berbagai aktivitas dan mempengaruhi kehidupan masyarakat secara global. Akan tetapi beberapa pihak menggunakan teknologi informasi dalam tindak kejahatan yang dikenal dengan kejahatan siber. Kejahatan siber yang beragam mengharuskan Polri beradaptasi terhadap kondisi ini. Penelitian dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum kondisi polisi siber di satuan kewilayahan dan pengembangan SDM polisi siber dalam mewujudkan polisi 4.0. Penelitian melalui pendekatan *mix method research* secara kuantitatif dan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada personel Subditsiber Ditreskrimsus Polda dan personel unit Tipiter Satreskrim Polres jajaran. *Focus Group Discussion* dilaksanakan dengan informan di tingkat Polda seperti Pejabat utama Polda, Kasubdit Siber, Kanit Siber, Penyidik Siber, tingkat Polres adalah Kapolres/Waka, Kabag SDM, Kasatreskrim, Kasatresnarkoba, Kanittipiter, Penyidik Tipiter dan penelaahan terhadap dokumen pendukung, Polisi Siber dalam pengungkapan kasus-kasus siber kurang menguasai teknologi informasi dan penerapannya kendala terbesar dirasakan anggota Polisi Siber, kompleksitas perkara yang dihadapi dan penguasaan metode penanganan menjadi kendala juga, tidak meratanya kualitas SDM Polri di bidang siber menjadi faktor berpengaruh dalam penanganan tindak pidana siber. Minim alat pendukung dan minimnya anggaran serta urgensi pembentukan struktur organisasi polisi siber di seluruh satuan kewilayahan, dilihat dari kejahatan siber saat ini.

Kata kunci *:* Pengembangan SDM polisi siber.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi dalam hal ini pengguna internet menjadi sangat signifikan dan bahkan *trend* dari tahun ke tahun sangat berubah dengan cepat. Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada pengembangan SDM Polisi Siber di satuan kewilayahan (Polda dan Polres) dalam rangka mencapai polisi 4.0 di era *society* 5.0. Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0 Penelitian ini mengidentifikasi dampak transformasi teknologi terhadap manajemen SDM Polri, yang mencakup perubahan lingkungan organisasi dan kebutuhan peningkatan kapasitas anggota. Strategi yang diusulkan meliputi pengembangan big data, rekrutmen anggota berkualitas, manajemen talenta, manajemen kinerja, peningkatan kemampuan berbasis teknologi, dan desain pekerjaan yang sesuai dengan tuntutan era digital (Jurnal PTIK**).**

Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo telah mencanangkan SDM Polri 4.0 di era *society* 5.0. Paradigma *police 4.0* merupakan bagian dari program prioritas Kapolri dalam menjadikan Polri yang unggul dan beradaptasi di tengah revolusi industri 4.0 yang sebenarnya identik dengan kemajuan teknologi dan informasi. Polri dengan sadar melihat bahwa teknologi telah mengubah pekerjaan polisi di abad ke-21. Sejumlah pengembangan alat baru dilakukan untuk melawan kejahatan dan kategori kejahatan baru. Teknologi telah mengubah cara baru yang lebih inovatif untuk meningkatkan keamanan publik, menangkap penjahat dan menyelamatkan nyawa (https://www.antaranews.com/berita/3613461/polri-presisi-mengabdi-di-tengah-tantangan-police-40- dan-society-50)**.**

Puslitbang Polri melalui Bidang Tugas dan Pembinaan akan melakukan kajian untuk menjawab permasalahan utama "Bagaimana Pengembangan SDM Polisi Siber *(cyber police)* di Satuan Kewilayahan Dalam Rangka Mewujudkan Polri 4.0. Adapun permasalahan penelitian terkait yang juga ingin dicari jawabannya adalah Bagaimanakah kondisi terkini *(existing condition)* Polisi Siber di satuan kewilayahan? kemudian Bagaimana pengembangan SDM Polisi Siber dalam mewujudkan Polisi 4.0 di era *society* 5.0? dengan tujuan Melakukan identifikasi dan pemetaan SDM Polisi Siber setelah dilakukan pengembangan/penataan struktur organisasi Direktorat satuan/unit *cyber crime* di tingkat Polda dan Polres kemudian Memberikan rumusan dan rekomendasi pengembangan SDM Polisi Siber dan pengembangan struktur organisasi (unit Polisi Siber) di tingkat Polda dan Polres yang manfaatnya mengantisipasi merebaknya kejahatan *cyber* di semua sektor kehidupan seperti sektor pemerintah, perbankan, industri, politik, dan lain- lain sebagai dampak masifnya perkembangan Teknologi Infomasi Komunikasi (TIK) diperlukan kesiapan pengembangan SDM Polisi Siber dalam menjalankan tugas Polri di tingkat kesatuan (Polda dan Polres).

Pertumbuhan pengguna teknologi informasi dalam hal ini pengguna internet menjadi sangat signifikan dan bahkan *trend* dari tahun ke tahun sangat berubah dengan cepat. Data APJII menyebutkan pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. persentasenya lebih tinggi 1,17% poin dibandingkan pada 2021-2022 yang sebesar 77,02 %.

Mengantisipasi perkembangan tersebut, program pengembangan pelayanan Polri berbasis Terkait dengan *police 4.0* ini, terdapat enam realitas baru yang ke depan akan dihadapi oleh kepolisian. Pertama, pelayanan di dunia digital secara lengkap. Kedua, kolaborasi pengamanan bersama sektor swasta dan masyarakat sipil. Ketiga, cepatnya perubahan modus kejahatan. Keempat, pemanfaatan *cyber-physical system*. Kelima, penggunaan informasi dan ilmu pengetahuan untuk pencegahan kejahatan. Keenam, melaksanakan transparansi secara maksimal. (Gash & Hobbs: 2018). Selain itu, perkembangan *society 5.0* juga ditengarai oleh adanya pekerjaan-pekerjaan yang terkait dengan *Artificial Inteligent* (AI) yang akan menggantikan manusia.

Cyber crime atau kejahatan dunia maya biasanya mengacu pada kegiatan kriminal yang melibatkan komputer atau jaringan komputer sebagai bagian yang tidak terpisahkan. Istilah ini juga digunakan dalam kegiatan kriminal tradisional dimana komputer atau jaringan komputer digunakan untuk mempermudah atau memungkinkan tindak kriminal itu terjadi (Saragih & Azis, 2020). Pada dasarnya, tidak semua serangan dunia maya didefinisikan sebagai kejahatan, tetapi baik serangan dunia maya maupun kejahatan dunia maya dianggap sebagai ancaman dunia maya. Ancaman dunia maya adalah aktivitas yang dapat terjadi, menyebabkan masalah serius pada jaringan atau sistem komputer dan mempengaruhi semua aspek (CIPS, 2019). Dalam situasi kejahatan seperti itu, secara umum, SDM yang kompeten di Indonesia dalam bidang siber masih sangat minim. Ketua Indonesia *Cyber Security Forum* (ICSF) menyatakan bahwa saat ini keamanan siber nasional memerlukan sekitar 10.000 SDM setiap tahunnya. Kebutuhan ini berada pada tingkatan *engineer* dan *analyst*

Tingginya kebutuhan talenta digital, saat ini belum diikuti dengan ketersediaan sumber daya manusia. Berdasarkan laporan yang disampaikan oleh *Telstra dan The Economist Intelligence Unit* (EIU) (2017) menyatakan bahwa jumlah lulusan yang dicetak oleh lembaga pendidikan berkualitas tinggi belum cukup dalam memenuhi kebutuhan Perusahaan lokal.

Dalam mencapai *Police 4.0*, diperlukan adanya perubahan metode pelayanan kepolisian yang bermula konvensional menjadi digital serta dibutuhkan adanya perubahan *mindset* dari personel Polri yang disertai dengan peningkatan kompetensi SDM Polisi Siber yang jauh memadai. Oleh karena itu, dibutuhkan pemetaan atas perkembangan ketersediaan SDM Polisi Siber di tingkat satuan sebagai salah satu upaya mencapai target SDM sesuai dengan paradigma *police 4.0*.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods,* yang menggabungkan dua metode, kualitatif dan kuantitatif Jenis penelitian gabungannya adalah sekuensial beriringan, di mana tahap pengumpulan data kualitatif dilakukan bersamaan dengan tahap pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner

metode penelitian kualitiatif yang digunakan pada penelitian ini berlandaskan pada peran filsafat postpositivisme dan berfokus pada objek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti berperan bersar sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Kemudian, teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik trianglulasi, yang melibatkan berbagai metode untuk mengumpulkan data. Sementara itu, analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif dan lebih menekankan pada pencarian makna daripada generalisasi. Metode pengumpulan data Kuantitatif melalui Pengisian kuesioner dilakukan secara online dengan menggunakan *google.form*/atau program sejenisnya.

Sementara itu untuk penelitian kualitatif, pengumpulan datanya akan dilakukan dengan cara: (1) review literatur atau pustaka, (2) FGD dan wawancara pada tingkat Polda dengan: (a) pejabat pengemban fungsi SDM, (b) pejabat pada Ditreskrimsus, (c) pejabat pada Ditreskrimum, (d) pejabat pada Ditresnarkoba, (e) Kasubdit Siber serta para Penyidik Siber, (3) FGD dan wawancara pada Tingkat Polres dengan: (a) Kapolres/Wakapolres, (b) Kabag SDM, (c) Kasatreskrim, (d) Kasatnarkoba, (e) Kanittipiter, dan (f) para penyidik Tipiter, serta data sekunder berkaitan dengan rekapitulasi jumlah Polisi Siber.

HASIL

Hasil Penelitian ini dibagi menjadi beberapa sub-bagian berikut: (1) Profil Daerah Penelitian dan Gambaran Responden, (2) Kondisi terkini (*existing condition*) SDM Polisi Siber secara umum dan di satuan kewilayahan, (3) Pengembangan SDM Polisi Siber dalam mewujudkan *police* 4.0 menuju era *society* 5.0, (4) Kendala-Kendala yang dihadapi, dan (5) Strategi Pengembangan SDM Polisi Siber ke depan.

A. Profil Responden dan Narasumber

Sumber data penelitian Strategi Pengembangan SDM Polisi Siber ini berasal dari dua tipe penelitian seperti telah disebutkan di bagian metode penelitian. Sumber data penelitian kuantitatif dan kualitatif berasal dari 11 Polda dan 94 Polres yang tersebar di Indonesia. Dari 11 Polda tersebut, 4 (empat) Polda yang akan dibentuk, yakni (1) Jawa Timur, (2) Jawa Barat, (3) Sulawesi Tengah dan (4) Sumatera Utara. Sumber data kualitatif dihimpun melalui FGD dengan Pejabat Utama Polda dan Polres Jajaran dan para penyidik yang menjalankan fungsi Polisi Siber.

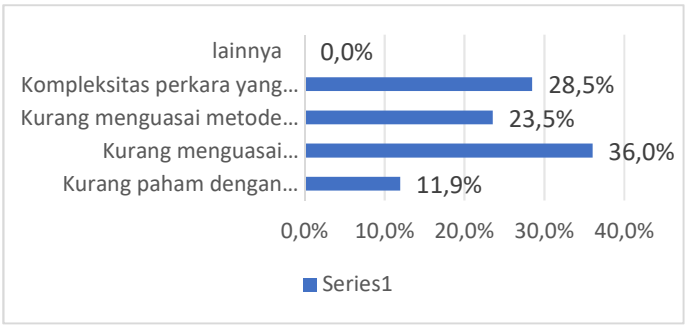
Responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki (95,7%), dan yang perempuan yang hanya 4,3%. Temuan ini perlu menjadi catatan tersendiri karena kejahatan siber pada umumnya korban maupun pelakunya tidak memandang jenis kelamian. Sementara itu dari sisi fungsi, Polisi Siber merupakan bidang tugas yang tidak membedakan jenis kelamin dan relatif tidak menyulitkan bagi perempuan untuk dapat bertugas. Responden penelitian ini yang merupakan anggota polisi di bawah 50 tahun. Mayoritas responden adalah anggota polisi yang berusia antara 24-29 tahun sebesar 30,4%, disusul anggota yang berusia 36-41 tahun sebanyak 24,4%. Hal ini tentunya menggambarkan pelaksanaan tugas Polisi Siber dijalankan sebagian besar oleh petugas yang berusia relatif masih muda dan produktif.

B. Kondisi SDM dan Sarana Pendukung Polisi Siber di Satuan Kewilayahan

Pada era modern saat ini, di mana koneksi internet semakin mudah dan terjangkau, tentunya belajar secara independen untuk memperoleh pengetahuan baru seperti *cyber crime* menjadi hal yang sangat mungkin terjadi. Namun demikian, kejahatan siber pada umumnya membutuhkan alat khusus, dimana dalam pengoperasian alat tersebut juga dibutuhkan keahlian khusus terhadap orang mengoperasikannya..

Jumlah personel yang bertugas untuk menangani kasus kejahatan siber menarik untuk dijadikan perhatian, Kesulitan yang dialami personel Polisi Siber dalam pengungkapan kasus-kasus siber antara lain penipuan dengan menggunakan rekening yangmana penyidik tidak bisa untuk mengakses pada Bank (peraturan/regulasi Bank) atau mencari kepemilikan rekening pelaku sebagai salah satu alat bukti pada saat penyelidikan dilaksanakan untuk meningkatkan status menjadi penyidikan.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor sebagaimana digambarkan pada Grafik terlampir Berdasarkan data kuantitatif di bawah menunjukkan bahwa kurang menguasai teknologi informasi dan penerapannya kendala terbesar yang dirasakan oleh anggota Polisi Siber sebesar 36,6%. Selanjutnya adalah kurang faham dengan tindak kejahatan siber yang terjadi, kompleksitas perkara yang dihadapi dan penguasaan metode penangan menjadi kendala yang juga dialami sebesar 28,5%



Gambar 1. Grafik Kesulitan yang Dihadapi SDM Polisi Siber

Kendala-kendala yang dihadapi personel Polisi Siber tersebut tentunya tidak terlepas dari pengembangan SDM , Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa sebesar 44,5% personel Polisi Siber tidak pernah memperoleh pelatihan sama sekali terkait dengan *cyber crime* dan penanganannya.

C. Pengembangan SDM Polisi Siber dalam Mewujudkan *Police 4.0* Menuju Era *Society 5.0*

Pengembangan SDM menurut Gilley dan Eggland (1989: 14) membagi pengembangan SDM dalam tiga kelompok yaitu pengembangan individual, pengembangan karier, dan pengembangan organisasi, Gilley dan Eggland (2002: 14) merevisi pendapatnya dengan menambahkan satu komponen baru pengembangan SDM yaitu manajemen kinerja.

Hasil Pengembangan SDM Polisi Siber, yang telah dilakukan Polri yaitu Peningkatan Jumlah dan Kualitas Personel melalui Rekrutmen Perwira Khusus Teknologi Informasi dan Pelatihan Spesialisasi Teknologi . Adapun kendala yang dihadapi dalam menjalankan fungsi sebagai Polisi Siber, antara lain:

1. Belum adanya kebijakan yang secara khusus dan spesifik untuk rekrutmen SDM polisi Siber dengan kualifikasi kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan tugas.
2. Masih belum memadainya dukungan peralatan/sarana dan prasarana dalam menjalankan fungsi sebagai Polisi Siber.
3. Belum tersedianya peralatan yang digunakan penyidik dan laboratorium yang menjadi standar di dalam pelaksanaan tugas Polisi Siber seperti Laboratorium *Forensik, Cellebrite, Check Post*. Kalaupun ada, pengadaan diperoleh secara inisiatif mandiri, bukan berasal dari anggaran APBN.

Adanya faktor eksternal, khususnya regulasi yang menghambat dalam proses penyelidikan dan penyidikan kejahatan siber seperti kejahatan perbankan yang terkait dengan tugas polisi siber,

mengingat adanya aturan kerahasiaan identitas, sedangkan untuk memperoleh akses tersebut harus atas izin OJK dan BI, yang itu harus dilakukan oleh Mabes Polri. Hal ini tentunya perlu menjadi catatan penting untuk dapat ditindaklanjuti di masa yang akan datang agar dapat terbentuk satker dan personil yang memiliki kapasiatas yang sesuai dengan tugas fungsi Polisi Siber yang maju dan profesional. Beberapa strategi pengembangan SDM Polisi Siber yang dapat dilakukan adalah sebagai berikuti:

1. Penyiapan dan Penguatan SDM Polisi Siber;
   Secara garis besar, penyiapan dan penguatan SDM Polisi Siber terkait dengan pengetahuan (*knowladge*) yang berkaitan dengan substansi dan pola-pola kejahatan siber. Dengan cara memberikaan pelatihan terkait ilmu computer baik tehnik jaringan maupun IT kepada anggota polisi yang berdinas pada Satker/Satfung Direktorat Siber baik Tingkat Mabes polri maupun wilayah.
2. Program Prioritas Pengembangan SDM Polisi Siber;
   Strategi lain pengembangan SDM Polisi Siber dapat dilakukan melalui peningkatkan kemampuan SDM Polisi Siber di Jajaran Polda dan Polres-Polres dengan membuat perencanaan dan program-program pengembangan SDM secara berkelanjutan.
3. Transformasi Sarana Pendukung Polisi;
   Kendala sarana-prasarana yang mendukung fungsi Polisi Siber menjadi catatan penting dari penelitian ini. Sarana-prasarana ini masih belum proporsional pada tingkat Polda, dan sangat tidak memadai pada tingkat Polres-Polres. Hanya sebagian kecil Polres yang "memiliki dukungan sarana-prasarana" dalam pelaksanaan fungsi Polisi Sibe
4. Kebijakan Terpadu;
   pembentukan direktorat siber, memerlukan dukungan kebijakan yang kuat (59,83%), fungsi Polisi Siber menjadi kebijakan prioritas (61,84%), namun perlu didukung oleh pembangunan pusat-pusat infrastruktur pengembangan SDM, yang tidak terpusat di Jakarta (62,50%0). Artinya kebijakan terpadu perlu dilakukan yaitu Peta Jalan (Roadmap) Pengembangan SDM Siber Nasional, Kurikulum dan Program Pelatihan Khusus, Sistem Manajemen Talenta Siber, Kolaborasi Multisektor, penganggaran dan Insentif Khusus, Evaluasi dan Audit Berkala dan Kebijakan Keamanan Data dan Etika Siber.
5. Perubahan Regulasi sebagai Hambatan Faktor Eksternal
   Birokrasi dalam mengatasi kejahatan siber menghadapi kendala birokrasi yang Panjang. Contohnya pembukaan terhadap akses identitas dan rekening perbankan pelaku kejahatan siber harus ada izin dari OJK/BI dan harus dilakukan oleh Mabes Polri (Bareskim). Perlu dicarikan solusi oleh Bareskim Mabes Polri agar Polda dan Polres dipermudah dalam proses penyelidikan dan penyidikan yang terkait dengan instansi-instansi terkait, termasuk dalam kategori ini adalah membangun kerja sama dengan Kemenkominfo dan BSSN serta pihak-pihak lain agar ada kemudahan dalam proses pemenuhan unsur saksi ahli dalam memenuhi KUHAP dalam melakukan penyelidikan dan penyidikan kejahatan siber.

SIMPULAN

SDM yang bertugas pada fungsi Polisi Siber di tingkat Polda, sebagian sudah relatif baik dalam melaksanakan fungsi Polisi Siber dalam pengungkapan kasus-kasus kejahatan siber, meskipun masih ada beberapa Subdit siber di tingkat Polda yang masih belum memadai. Sementara di tingkat Polres, kemampuan dalam penyidikan dan penyelidikan, masih kurang optimal pada kasus-kasus kejahatan siber yang relatif sulit dan kompleks, seperti penipuan *online* dan bentuk-bentuk kejahatan siber lainnya. Namun pada kasus-kasus pornografi, perjudian *online* dan pencemaran nama baik, rata-rata sudah memiliki pengalamanan dan penangananan kasus hingga selesai (tuntas P21). Kendala dalam pengungkapan kasus-kasus kejahatan siber, khususnya yang paling marak adalah penipuan online, umumnya terkendala oleh dukungan sarana dan prasana, dan adanya kendala eksternal karena regulasi perbankan tidak memungkinkan bagi para penyidik memperoleh akses identitas dan bukti-bukti lainnya dalam proses penyelidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Boonying, Varinthorn.(2007). Using proactive evaluation to develop a policy for public sector training programs in emotional intelligence in Thailand. Victoria University.

Cheng, L.Y. (2008) Development And Initial Validation Of An Instrument Measuring Training Design Competences Of Human Resource Development Professionals In Taiwan. Feng Chia University.

Creswell, John W., and J. David Creswell. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitatve, and Mixed Method Approaches. Los Angeles: SAGE, Fifth Edition.

Gilley, J., and Eggland, S. A. (2002). *Principles Of Human Resource Development. Addison Wesley publishing Company.*

https://www.antaranews.com/berita/3613461/polri presisi mengabdi di tengah tantangan police 4.0 dan society 5.0

https://www.kominfo.go.id/content/detail/49482/memenuhi layanan digital hingga pelosok Data APJII menyebutkan pengguna internet, sebanyak 320 juta pengguna.

https://nasional.kompas.com/read/2015/12/19/19450071/Polisi Cyber Crime RI Cuma 18 Personel Polisi China Geleng-geleng Kepala.

Neumann, W. Lawrence (2014), Social Research Method: Qualitative and Quantitative Approach, Seventh Edition, Pearson Education, Inc.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2010 Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana

Peraturan Kepolisian Nomor 6 Tahun 2022 Perubahan atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang SOTK Mabes Polri

Peraturan Kepolisian Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah

Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor

Thamrin, C. (2008). Pemetaan Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. FISIP Universitas Indonesia.

Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Petunjuk Penulisan Naskah

Ketentuan Umum

Cakupan

Naskah berupa paparan tentang kepolisian Indonesia. Jika naskah kepolisian negara lain, maka haruslah dihubungkan dan dibandingkan dengan Indonesia.

Panjang Tulisan

Panjang naskah tidak kurang dari 8.000 kata dan tidak lebih dari 10.000 kata, termasuk daftar pustaka acuan (sekitar 20 halaman cetak).

Bahasa

Naskah boleh ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Penulis diharapkan untuk memastikan bahwa naskahnya sudah ditulis dengan Bahasa yang baik dan benar. Naskah dalam Bahasa Inggris yang ditulis oleh penulis yang Bahasa pertamanya bukan Inggris disarankan untuk meminta koreksi Bahasa kepada penutur asli Bahasa Inggris (*native*) terlebih dahulu.

Ketentuan Khusus

Naskah

Naskah belum pernah diterbitkan dalam bentuk publikasi apapun.

Naskah ditulis dalam font Times New Roman 10, dengan ukuran kertas A4 dan spasi 1,5.

Hindari penggunaan singkatan, seperti dll., dsb.*, e.g.*, *etc*., dan *i.e*.

Ketika singkatan digunakan, berikan kepanjangannya pada penggunaan pertama (seperti Pusat Penelitian dan Pengembangan Polri (Puslitbang Polri))

Judul, Nama Penulis, Abstrak, dan Kata Kunci

Judul dan abstrak ditulis dalam dua Bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Nama penulis ditulis lengkap tanpa gelar dilengkapi dengan alamat instansi dan alamat surat elektronik. Panjang abstrak tidak lebih dari 250 kata dan kata kunci 3 atau 6 kata atau konsep.

Kutipan

Sumber rujukan atau kutipan ditulis dalam teks.

Catatan Kaki

Catatan kaki dipakai untuk keterangan tambahan, penjelasan lebih rinci tentang suatu hal, kutipan hasil wawancara, dan kutipan dari situs-situs internet.

Pustaka Acuan

Naskah artikel dilengkapi dengan Daftar Pustaka Acuan. Dalam pustaka acuan dicantumkan seluruh karya tulis yang dikutip dalam teks, sesuai dengan urutan abjad berdasarkan nama keluarga penulis.

Nama penulis Indonesia diurutkan berdasarkan nama belakang penulis seperti halnya dengan nama keluarga di Barat.

Untuk artikel di surat kabar maupun terbitan berkala lainnya tanpa penulis, naskah harus merujuk pada judul surat kabar maupun terbitan berkala tersebut serta tanggal penerbitan yang disebutkan dalam teks di antara tanda kurung. Contoh: (*Kompas, 5-9-1997*).

Acuan terhadap buku elektronik maupun artikel dalam jurnal elektronik bisa mengambil bentuk cetaknya dengan menambahkan DOI atau URL ketika publikasi tersebut hanya tersedia dalam bentuk sumber elektronik.

Pustaka acuan mengacu pada standar APA.

PUSLITBANG POLRI

PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepolisian Negara Republik Indonesia
Jalan Raya Tonjong, Desa Cimanggis, Bojonggede, Kabupaten Bogor
☎ (0251) 759 4324, jurnal.litbang@polri.go.id