

**PROSES INOVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PROGRAM *DOOR TO DOOR*
SYSTEM (DDS) DALAM MENINGKATKAN
KEAMANAN MASYARAKAT KOTA BATU**

**(Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat
Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

DEFITA ROSA YANIAR

145030101111075



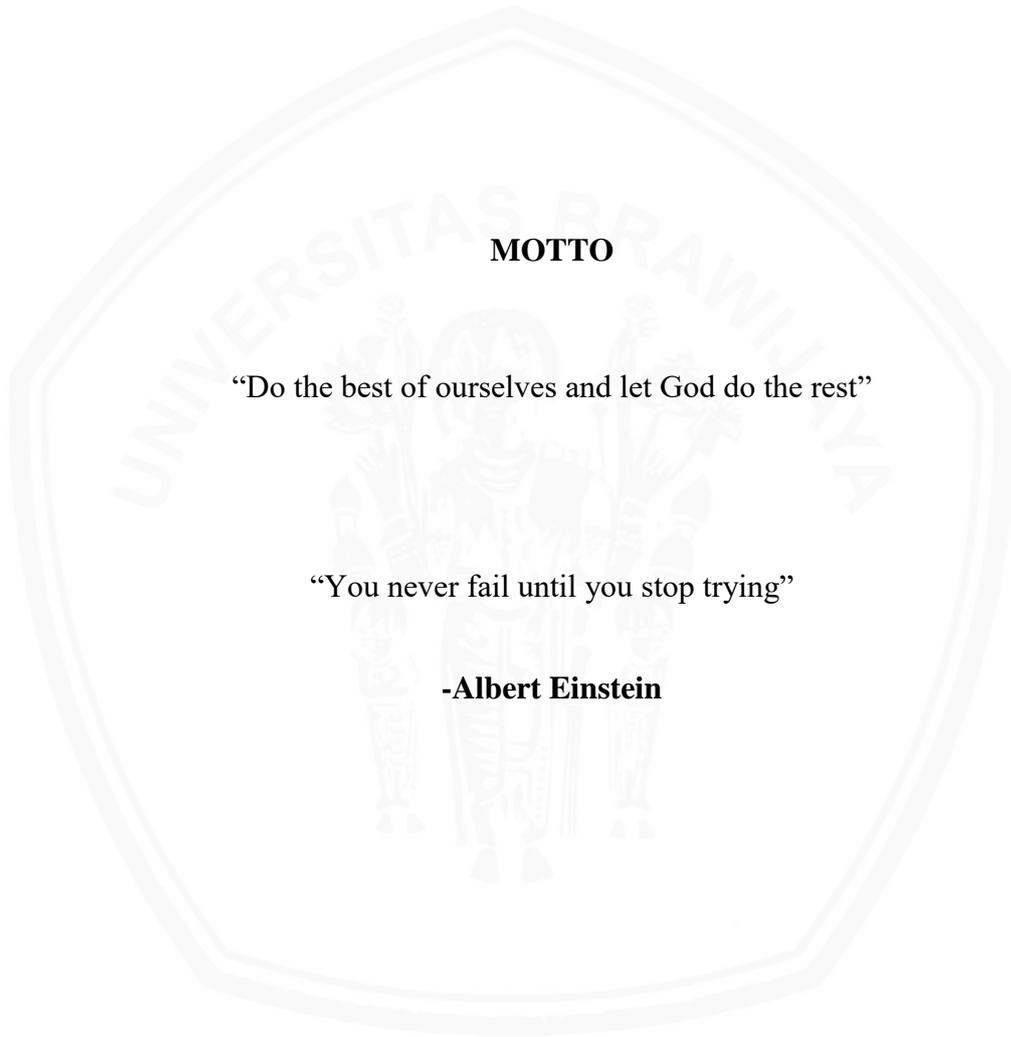
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

“Do the best of ourselves and let God do the rest”

“You never fail until you stop trying”

-Albert Einstein



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Masyarakat Kota Batu (Studi pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)

Disusun oleh : Defita Rosa Yaniar

NIM : 145030101111075

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Publik

Malang, 27 Maret 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 196702171991031010



Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG
NIP. 198106012005011005

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 3 Mei 2018
Pukul : 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Defita Rosa Yaniar
Judul : Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to
Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Masyarakat
Kota Batu (Studi pada Satuan Pembinaan Masyarakat
Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)

Dan dinyatakan **LULUS**

Majelis Penguji

Ketua



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
NIP. 196702171991031010

Anggota



Dr. Alf Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG
NIP. 198106012005011005

Anggota



Dr. Tjahjanulin Domai, MS.
NIP. 195312221980101001

Anggota



Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP.
NIP. 198102102005012002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 27 Maret 2018

Mahasiswa



Nama : Defita Rosa Yaniar

NIM : 145030101111075

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah perjalanan dan pengerjaan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada inspirator terbesar dalam kehidupan saya, yaitu kedua orang tua. Papa M. Taufik Hidayat dan Mama Kusnul Khotimah, kepada mereka yang dengan tulus, ikhlas, serta penuh kasih sayang untuk membimbing dan membesarkan saya, selalu bekerja keras demi kehidupan keluarga dan pendidikan anak-anaknya. Tidak sekalipun keluh kesah keluar dari mulut mereka, hanya doa yang selalu terucap dan tak pernah terputus demi anak-anaknya mencapai kesuksesan di dunia dan akhirat. Serta kepada kakak saya, Disfira Ika Amelia, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk bersama-sama memberikan kesuksesan kepada orang tua kami.

RINGKASAN

Defita Rosa Yaniar, 2018, **Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door to Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)**. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Jurusan Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG.

Rasa aman menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi negara. Kepolisian sebagai *stakeholder* punya peran penting dalam menjaga dan menciptakan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif. Pada 2013, Jawa Timur menduduki urutan kedua teratas dari 32 Provinsi di Indonesia dalam jumlah kasus kejahatan. Polres Batu memiliki catatan terdapat 534 kasus kriminal yang terlapor pada 2013 hingga 2016. Angka kriminalitas tinggi di Batu serta keengganan masyarakat untuk melaporkan situasi lingkungan karena takut identitasnya diketahui mendasari terciptanya inovasi program *Door to Door System*. Didukung dengan adanya surat perintah untuk menciptakan *e-Bhabinkamtibmas*. Kepolisian membutuhkan kapasitas inovasi dengan terobosan kreatif agar kehadirannya lebih dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis proses inovasi *Door to Door System* untuk meningkatkan keamanan di Kota Batu, sekaligus faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis proses inovasi. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sedangkan analisis berdasarkan teori Miles, Huberman, dan Saldana, berupa pengumpulan, kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Februari 2018 dengan wawancara dilakukan kepada 10 (sepuluh) orang informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses inovasi program *Door to Door System* telah menjalankan fase identifikasi masalah, pengembangan ide, pembuatan proposal, pelaksanaan, evaluasi, dan penyebarluasan. Faktor pendukung proses inovasi ini adalah adanya kesadaran anggota, dukungan sumber daya manusia, kemudahan teknologi, dan julukan kota wisata. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang ahli teknologi, keterbatasan anggota, tidak sosialisasi menyeluruh, kurangnya keaktifan anggota, dan pengaruh kondisi geografis. Saran dalam penelitian yang diberikan oleh penulis adalah perlu memperluas sosialisasi ke seluruh lapisan masyarakat agar lebih efektif.

Kata Kunci: inovasi, pelayanan publik, *Door to Door System*, keamanan, kepolisian

SUMMARY

Defita Rosa Yaniar, 2018, **Public Service Innovation Process Through *Door to Door System (DDS)* in Improving Security in Batu (Study Case in Batu Departmental Resort Community and Society Development Unit of The Indonesian National Police)**. Undergraduate Thesis. Study Program of Public Administration. Faculty of Administrative Science. University of Brawijaya. Advisors: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG.

As part of the nation, being protected becomes an indispensable need which should be fulfilled by the country. As the stakeholder who takes significant part initiating and maintaining conduciveness in society, the police is required to do the roles for its accomplishment. In 2013, East Java took second higher place from the whole 32 provinces in Indonesia in terms of number of crimes. In 2013 through 2016, 534 crime cases were reported in Polres Batu. Due to the reason above and people insecurity of revealing identity in reporting the case, Door to Door System occurs to along with e-Bhabinkamtibmas' warrant. To reassure people with the forces presence, police needs to hold capacity for executing creative breakthrough. Therefore, the purpose of this research is to analyze the Door to Door System innovation process in order to augment the security in Batu along with its supporting and inhibiting factors.

Qualitative approach is implemented as its method to analyze the innovation process. The data source in the research consists of primer and secondary. Collection, condensation, display, and conclusion of the data for the analysis are based on Miles, Huberman, and Saldana's theories. The research was started on January through February 2018 by interviewing ten informants.

This research finding shows that Door to Door System process has passed several phases as; identifying problems, generating ideas, developing proposals, implementing projects, evaluating project, and diffusing lessons. The supporting factors assisted within this innovation process are officer awareness, human resources support, technology, and its reputation as tourism city. Meanwhile, the inhabiting factors during the process are mainly due to low quantity of technology experts, passive officers, low intensity of comprehensive socialization, and geographical condition. According to the research, suggestions of the writer is the needs of expanding and comprehensive socialization through entire strata in order to acquire effectively the security as the goal.

Keywords: innovation, public service, Door to Door System, security, police.

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat nikmat sehat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam merengkuh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan skripsi ini tidak luput dari dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tersayang, Papa M. Taufik Hidayat dan Mama Kusnul Khotimah, yang tidak pernah berhenti mendoakan di setiap langkahnya untuk kesuksesan dan kelancaran saya dalam segala hal baik terutama untuk menyelesaikan tanggung jawab pendidikan ini hingga selesai, karena besarnya nominal tidaklah berarti apa-apa tanpa kesuksesan masa depan dunia dan akhirat anak-anaknya.
2. Bapak Prof. Bambang Supriyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sekaligus Ketua Komisi Pembimbing Skripsi, yang dengan sabar

- membimbing dan memberikan arahan-arahan konstruktif dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya
 5. Bapak Dr. Alfi Haris Wanto S.AP., M.AP., MMG, selaku Anggota Komisi Pembimbing Skripsi, yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan-arahan konstruktif, juga memberikan semangat yang besar dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
 6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang telah menanamkan benih-benih ilmu praktis dalam perkuliahan dan memberikan bekal penulis dalam mencapai kesuksesan di masa depan.
 7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, yang telah membantu memudahkan segala urusan.
 8. Kakakku Disfira Ika Amelia, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk bersama-sama membanggakan dan membahagian kedua orang tua.
 9. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu setia suka dan duka sejak awal memasuki perkuliahan, Devitasari Rahmadani, Ananda Putri Mahardhika, Arinta Qurrota A'yunin, Arinda Agustin, Setyana Dewi Sesanti, Chrisnasakti Oktapurna, Yusuf Romadhoni, Offend Ade Triatna, Fathul Najib, dan Rocky Tri Nuryanto.

10. Muhammad Alif Adz-Dzikri, yang kehadirannya memberikan warna baru untuk kehidupan saya dengan selalu memberikan dukungan dan semangat terutama dalam perjalanan studi.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan, Restu Cahyaning Ariani, Nainin Laraswati, Ernasari Ratna, Normalitta Fajrin, Anggiyaza Adha, Septyan Eka Buchari, Farah Dhiba, dan Gayatri Atalanta.
12. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik (HUMANISTIK) yang berhasil menjadi kakak, adik, dan teman dalam banyak hal positif yang tidak saya dapatkan di bangku perkuliahan formal.
13. Keluarga Besar Indonesian Future Leader Chapter Malang yang menjadi rumah baru bagi untuk berkembang melalui kegiatan sosial yang bermanfaat sebagai bekal kehidupan saya kedepan.
14. Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu yaitu AKP Diana Pudjiastuti, S.H., beserta seluruh anggota, khususnya Aipda Dilly Susanto, yang telah memberikan izin dan menerima kedatangan saya untuk melakukan penelitian, sekaligus memberikan arahan yang baik.
15. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan.

Malang, 27 Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	14
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Administrasi Publik	
1. Definisi Administrasi Publik	23
2. Unsur-unsur Administrasi Publik	26
3. Urgensi Administrasi Publik	28



C. Inovasi Sektor Publik	
1. Definisi Inovasi Sektor Publik.....	29
2. Urgensi Inovasi Sektor Publik	32
3. Klasifikasi Inovasi Sektor Publik	34
4. Proses Inovasi Sektor Publik	40
5. Faktor-Faktor Inovasi Sektor Publik	46
D. Pelayanan Publik	
1. Definisi Pelayanan Publik	53
2. Karakteristik Pelayanan Publik.....	56
3. Klasifikasi Pelayanan Publik	60
E. Program <i>Door to Door System</i>	
1. Gambaran Program <i>Door to Door System</i>	63
2. Latar Belakang Program <i>Door to Door System</i>	64
3. Maksud dan Tujuan Program <i>Door to Door System</i>	66
F. Keamanan Masyarakat	
1. Definisi Keamanan	68
2. Definisi Keamanan Masyarakat	70

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	74
B. Fokus Penelitian	75
C. Lokasi dan Situs Penelitian	77
D. Sumber Data	77
E. Teknik Pengumpulan Data	80
F. Instrumen Penelitian	81
G. Analisis Data	82
H. Keabsahan Data	84

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	
1. Gambaran Umum Kota Batu.....	86
2. Gambaran Umum Polres Batu.....	99
3. Gambaran Umum Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu	106
B. Penyajian Data	
1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program <i>Door to Door System</i> (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu	109
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program <i>Door to Door System</i> (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu.....	143
C. Analisis Data	
1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program <i>Door to Door System</i> (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu	154
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program <i>Door to Door System</i> (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu	168

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	182
B. Saran	188

DAFTAR PUSTAKA	190
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	196
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Klasifikasi dan Jenis Kejahatan Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Republik Indonesia dan <i>The International Classification of Crime for Statistical Purposes (ICCS)</i>	4
2	Jumlah Kejahatan atau Kriminalitas Nasional Menurut Jenis Indikator Tahun 2013-2015	5
3	Peringkat Polda Menurut Jumlah Kejahatan (<i>Crime Total</i>) dan Resiko Penduduk Terkena Kejahatan (<i>Crime Rate</i>) Tahun 2015	7
4	Data Kriminalitas Polres Batu dan Polsek Jajaran Tahun 2013-2016	9
5	Hasil Penelitian-Penelitian Terdahulu	19
6	Klasifikasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tingkat Kebutuhan Masyarakat dan Kontribusi yang Dikeluarkan untuk Memperoleh Layanan.....	62
7	Perbedaan Antara <i>National Security</i> dan <i>Human Security</i>	72
8	Batas Wilayah Kota Batu	88
9	Luas Wilayah Kota Batu Menurut Kecamatan	89
10	Jumlah Penduduk Kota Batu dari Tahun 2012-2016.....	92
11	Sebaran Penduduk Kota Batu Berdasarkan Wilayah Kecamatan Pada Tahun 2016	93
12	Data Kriminalitas Perkasus Polres Batu dan Polsek Jajaran Tahun 2013-2016	114
13	Evaluasi Masalah <i>Door to Door System</i>	137

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Tingkatan Kebutuhan Dasar Manusia menurut Abraham Maslow atau <i>Maslow's Hierarchy of Needs</i>	2
2	Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik.....	39
3	<i>The Innovation Lifecycle</i>	40
4	Kerangka Proses Mengelola Inovasi	43
5	<i>Innovation Cycle</i>	44
6	Model Analisis Data Interaktif	83
7	Peta Wilayah Administrasi Kota Batu.....	89
8	Indeks Pembangunan Manusia Kota Batu Tahun 2015	94
9	Kondisi Ekonomi Daerah Kota Batu Tahun 2015.....	95
10	Kantor Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu.....	100
11	Struktur Organisasi Polres Batu Tahun 2017.....	105
12	Struktur Organisasi Satbinmas Polres Batu 2017.....	108
13	Jumlah Kriminalitas Polres Batu dan Polsek Jajaran 2013-2016.....	113
14	Kegiatan-kegiatan dalam Program <i>Door to Door System</i>	118
15	Langkah Pengajuan Proposal Program <i>Door to Door System</i>	121
16	Struktur Pelaksana Program <i>Door to Door System</i>	122
17	Mekanisme Pelaporan <i>Door to Door System</i>	127
18	Mekanisme Pelaporan <i>Door to Door System</i>	128
19	Tampilan Aplikasi <i>Door to Door System</i> untuk Umum.....	129
20	Tampilan Aplikasi <i>Door to Door System</i> untuk Anggota.....	130
21	Permintaan Kunjungan Melalui <i>Door to Door System</i>	130
22	Analisis Proses Inovasi Pelayanan Publik <i>Door to Door System</i> dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu.....	155

23 Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan
Publik *Door to Door System* dalam Meningkatkan Keamanan
Masyarakat Kota Batu di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian
Negara Republik Indonesia Resor Batu..... 169



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Surat Pengajuan Riset Kepada Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu
2	Surat Pengajuan Riset Kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu
3	Surat Ijin Penelitian Dari Kepala Bagian Humas Setda Kota Batu
4	Pedoman Wawancara
5	Dokumentasi Kegiatan Penelitian
6	Data Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (GKTM) Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu Tahun 2016
7	Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor ST/445/III/2017
8	Terobosan Kreatif Polres Batu Pembuatan Aplikasi Bhabinkamtibmas Online
9	<i>Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”</i>
10	Laporan Hasil Kegiatan Analisa dan Evaluasi (ANEV) Pelaksanaan <i>Door to Door System (DDS)</i> Polres Batu

BAB I

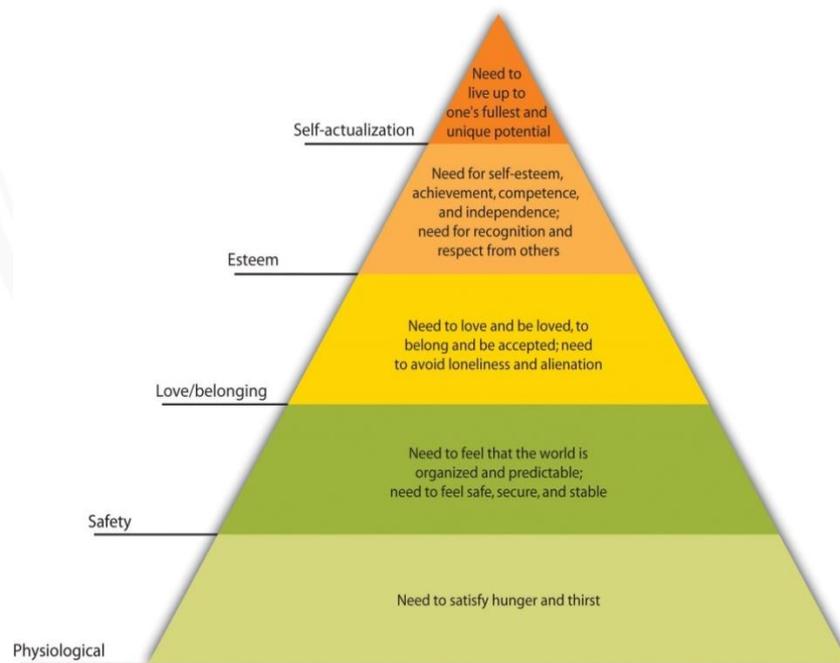
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap manusia memiliki kebutuhan fundamental yang harus dipenuhi untuk mendukung kelangsungan hidup, kebutuhan tersebut terdiri dari kebutuhan biologis dan kebutuhan sosial. Kebutuhan biologis manusia seperti kebutuhan makan dan minum, tidur, pakaian, serta tempat tinggal. Sedangkan kebutuhan sosial manusia meliputi kebutuhan status sosial, peranan sosial, aktualisasi diri, kasih sayang, memperoleh penghargaan, serta rasa aman dan mendapatkan perlindungan. Seluruh kebutuhan tersebut secara langsung maupun tidak langsung sangat mempengaruhi kehidupan manusia.

Kebutuhan dasar manusia diungkapkan oleh Abraham Maslow yang dikenal sebagai psikolog humanistik dunia, sebagaimana tertulis dalam bukunya berjudul *Motivation and Personality*. Teorinya memperkenalkan bagaimana manusia dapat memenuhi berbagai kebutuhan pribadi dalam konteks pekerjaan mereka. Ia ber teori bahwa setidaknya terdapat 5 (lima) tingkat kebutuhan dasar yang lebih dikenal dengan *Maslow's Hierarchy of Needs*, antara lain adalah kebutuhan fisiologi, kebutuhan rasa aman, kebutuhan rasa memiliki dan kasih sayang, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri (Maslow, 1954:39).

Maslow (1954) dalam Handoko (2013:254-255) memberi hipotesis bahwa setelah memuaskan kebutuhan pada tingkat paling bawah, secara otomatis memuaskan kebutuhan pada tingkat berikutnya. Manusia didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan, dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti suatu hirarki. Teori tersebut menyebutkan bahwa keamanan berada pada tingkatan kedua di bawah kebutuhan dasar manusia seperti sandang, pangan, dan papan. Era milenial sekarang, rasa aman merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya. Terkait dengan penulisan skripsi ini, rasa aman menjadi penting untuk dibahas karena banyak permasalahan masyarakat muncul akibat kurang atau bahkan tidak ada rasa aman dalam lingkungan sekitar. Teori di atas digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Tingkatan Kebutuhan Dasar Manusia menurut Abraham Maslow atau *Maslow's Hierarchy of Needs* (Sumber: Maslow, 1954)

Keseluruhan hak asasi manusia di atas harus dipenuhi baik oleh individu maupun negara, salah satunya adalah kebutuhan keamanan. Keamanan harus dipenuhi negara untuk selanjutnya diperoleh, dirasakan, serta dinikmati seluruh masyarakat yang berada di wilayahnya. Sesuai dengan yang tertuang di dasar hukum negara Undang-Undang Republik Indonesia 1945 Pasal 28G ayat 1 yaitu “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

Sejauh ini, keamanan menjadi masalah yang harus diselesaikan secara solutif dan efektif, melihat banyak tindak kejahatan atau kriminalitas seakan tidak ada hentinya sebagaimana selalu diberitakan pada media cetak maupun elektronik di Indonesia bahkan di seluruh penjuru dunia. Sue Titus Reid (1979) dalam Soekanto, Liklikuwata, dan Kusumah (1986:21-22) menyebutkan kejahatan merupakan suatu tindakan sengaja yang dilakukan seseorang sehingga dapat dihukum tidak hanya karena pikirannya, melainkan karena adanya suatu kegagalan dalam bertindak dan disertai niatan untuk berbuat jahat. Dirdjosisworo (1984:28) mengatakan “menurut hukum pidana suatu kejahatan ialah tindakan yang dapat dikenakan hukuman”. Beragam klasifikasi terkait dengan tindak kejahatan atau kriminalitas, namun secara sederhana menurut Statistik Kriminal Badan Pusat Statistik (2016), klasifikasi kejahatan dapat dibagi menjadi beberapa jenis, sebagaimana dalam tabel di bawah:

Tabel 1. Klasifikasi dan Jenis Kejahatan
 Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Republik Indonesia dan
The International Classification of Crime for Statistical Purposes (ICCS)

No	Klasifikasi Kejahatan	Jenis Kejahatan
1.	Kejahatan terhadap nyawa	Pembunuhan
2.	Kejahatan terhadap fisik atau badan	Penganiayaan berat
		Penganiayaan ringan
		Kekerasan dalam rumah tangga
3.	Kejahatan terhadap kesusilaan	Perkosaan
		Pencabulan
4.	Kejahatan terhadap kemerdekaan orang	Penculikan
		Memperkerjakan anak dibawah umur
5.	Kejahatan terhadap hak milik atau barang dengan penggunaan kekerasan	Pencurian dengan kekerasan
		Pencurian dengan kekerasan menggunakan senjata api
		Pencurian dengan kekerasan menggunakan senjata tajam
6.	Kejahatan terhadap hak milik atau barang	Pencurian
		Pencurian dengan pemberatan
		Pencurian kendaraan bermotor
		Pengrusakan atau penghancuran barang
		Pembakaran dengan sengaja
		Penadahan
7.	Kejahatan terkait narkoba	Narkotika dan psikotropika
8.	Kejahatan terkait penipuan, penggelapan, dan korupsi	Penipuan atau perbuatan curang
		Penggelapan
		Korupsi
9.	Kejahatan ketertiban umum	Terhadap ketertiban umum

(Sumber: Statistik Kriminal Badan Pusat Statistik, 2016)

Setidaknya, beberapa indikator dapat digunakan untuk mengukur kejahatan diantaranya angka jumlah kejahatan (*crime total*), jumlah kejahatan yang diselesaikan (*crime cleared*), jumlah penyelesaian kejahatan (*clearance rate*), selang waktu terjadinya kejahatan (*crime clock*), dan resiko penduduk terkena kejahatan (*crime rate*) (Statistik Kriminal Badan Pusat Statistik, 2016).

Tabel 2. Jumlah Kejahatan atau Kriminalitas Nasional Menurut Jenis Indikator Tahun 2013-2015

No.	Jenis indikator	Tahun		
		2013	2014	2015
1.	Jumlah Kejahatan (<i>Crime Total</i>)	341.159	325.317	352.936
2.	Jumlah Kejahatan yang Diselesaikan (<i>Crime Cleared</i>)	183.122	176.530	205.170
3.	Presentase Penyelesaian Kejahatan (<i>Clearance Rate</i>)	53,68	54,26	58,13
4.	Selang Waktu Terjadinya Kejahatan (<i>Crime Clock</i>)	00.01'32''	00.01'36''	00.01'29''
5.	Resiko Penduduk Terkena Kejahatan (<i>Crime Rate</i>)	140	131	140

(Sumber: Biro Pengendalian Operasi Mabes Polri, dalam Statistik Kriminal Badan Pusat Statistik, 2016)

Terhitung dari tahun 2013 sampai 2015, jumlah tindak kejahatan atau kriminalitas di Indonesia menunjukkan fluktuasi. Jumlah kejahatan (*crime total*) dan jumlah kejahatan diselesaikan (*crime cleared*) selama tahun 2013 sampai 2015 adalah naik turun, jumlah kejahatan terbanyak terjadi pada tahun 2015 yaitu 352.936 kasus dan 205.170 kasus kejahatan berhasil diselesaikan. Presentase penyelesaian kejahatan (*clearance rate*) terus mengalami peningkatan dengan presentase tertinggi pada tahun 2015 sebesar 58,13% dari keseluruhan jumlah

kasus yang berhasil diselesaikan. Selang waktu terjadinya kejahatan (*crime clock*) juga mengalami naik turun, tetapi meningkat di tahun 2015 yang menunjukkan bahwa sebuah kejahatan dapat terjadi setiap 1 menit 29 detik di Indonesia dan selalu berulang di waktu berikutnya. Sementara jumlah orang yang beresiko terkena tindak kejahatan (*crime rate*) menunjukkan dari setiap 100.000 penduduk diperkirakan sebanyak 140 penduduk beresiko terkena kejahatan pada tahun 2013, kemudian turun menjadi 131 penduduk beresiko pada tahun 2014, dan kembali meningkat menjadi 140 penduduk beresiko terkena kejahatan pada tahun 2015.

Pemaparan di atas menunjukkan angka yang tinggi terhadap tindak kejahatan atau kriminalitas dan menjadi pekerjaan rumah yang harus segera diselesaikan terutama oleh aparat keamanan negara Kepolisian Negara Republik Indonesia, dengan dukungan dan kerjasama bersama masyarakat. Melihat bahwa tidak menutup kemungkinan jumlah kejahatan akan selalu mengalami peningkatan setiap saat dengan semakin bertambahnya penduduk Indonesia dan tingkat permasalahan yang semakin kompleks. Kepolisian sebagai salah satu *stakeholder* pemerintah yang berkewajiban memberikan dan menjamin rasa aman kepada seluruh rakyatnya, sebagaimana tertulis di landasan konstitusional, Pasal 30 Ayat 4 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum”.

Berkaitan dengan tingkat keamanan masyarakat Indonesia, terdapat data berdasarkan indikator jumlah kejahatan (*crime total*) dan resiko penduduk terkena kejahatan (*crime rate*) setiap wilayah, diurutkan berdasarkan wilayah Kepolisian Daerah Provinsi seluruh Indonesia yang bertujuan mengetahui bagaimana gambaran wilayah-wilayah terkait tindak kejahatan atau kriminalitas, sehingga dapat dicari langkah antisipasi yang sesuai.

Tabel 3. Peringkat Polda Menurut Jumlah Kejahatan (*Crime Total*) dan Resiko Penduduk Terkena Kejahatan (*Crime Rate*) Tahun 2015

Jumlah Kejahatan			Jumlah Resiko Penduduk Terkena Kejahatan		
No	Polda	Jumlah	No	Polda	Jumlah
1.	Metro Jaya	44.461	1.	Sulawesi Utara	328
2.	Jawa Timur	35.437	2.	Sumatera Barat	317
3.	Sumatera Utara	35.248	3.	Sulawesi Tengah	317
4.	Jawa Barat	27.805	4.	Jambi	316
5.	Sumatera Selatan	20.575	5.	Gorontalo	302
6.	Sumatera Barat	16.277	6.	DI Yogyakarta	266
7.	Sulawesi Selatan	16.088	7.	Sumatera Selatan	259
8.	Jawa Tengah	15.958	8.	Sumatera Utara	256
9.	Jambi	10.564	9.	Kepulauan Riau	255
10.	DI Yogyakarta	9.692	10.	Bengkulu	242
11.	Riau	9.595	11.	Papua	233
12.	Lampung	9.218	12.	Kalimantan Timur	221
13.	Sulawesi Tengah	8.988	13.	Metro Jaya	181
14.	Kalimantan Timur	8.764	14.	Kalimantan Selatan	174
15.	Aceh	8.048	15.	Sulawesi Selatan	166
16.	Sulawesi Utara	7.837	16.	Aceh	164
17.	Papua	7.194	17.	Papua Barat	160
18.	Kalimantan Selatan	6.809	18.	Riau	155

19.	Nusa Tenggara Timur	6.709		19.	Sulawesi Tenggara	149
20.	Kalimantan Barat	6.669		20.	Kalimantan Barat	141
21.	Nusa Tenggara Barat	6.015		21.	Bangka Belitung	140
22.	Bali	5.032		22.	Nusa Tenggara Timur	133
23.	Banten	5.002		23.	Nusa Tenggara Barat	126
24.	Kepulauan Riau	4.892		24.	Bali	123
25.	Bengkulu	4.463		25.	Lampung	115
26.	Sulawesi Tenggara	3.655		26.	Maluku	111
27.	Gorontalo	3.372		27.	Kalimantan Tengah	110
28.	Kalimantan Tengah	2.681		28.	Banten	101
29.	Bangka Belitung	1.875		29.	Jawa Timur	92
30.	Maluku	1.843		30.	Jawa Barat	73
31.	Papua Barat	1.356		31.	Maluku Utara	71
32.	Maluku Utara	814		32.	Jawa Tengah	48
Jumlah		352.936		Jumlah		140

(Sumber: Biro Pengendalian Operasi Mabes Polri, dalam dalam Statistik Kriminal Badan Pusat Statistik, 2016)

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis berada di Kota Batu dan situs penelitian di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu atau Satbinmas Polres Batu, berada di bawah naungan Polda Jawa Timur. Polda Jawa Timur menduduki peringkat kedua teratas setelah Polda Metro Jaya dalam jumlah kejahatan (*crime total*) dari 32 jajaran kepolisian seluruh Indonesia, dengan jumlah kejahatan tahun 2015 sebanyak 35.437 kasus dari total 352.936, artinya sekitar 10% kejahatan di Indonesia berada di wilayah Jawa Timur. Meskipun angka resiko penduduk terkena kejahatan (*crime rate*) Polda Jawa Timur berada di urutan 29 dengan jumlah 92 penduduk beresiko.

Polres Batu juga tidak dapat terhindar dari peningkatan signifikan angka tindak kejahatan atau kriminalitas yang terjadi sehingga membuat situasi keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Kota Batu tidak kondusif. Meskipun Kota Batu termasuk kota kecil di wilayah Jawa Timur, namun dengan *city branding* sebagai kota pariwisata menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk berkunjung dengan intensitas yang selalu bertambah. Hal tersebut terlihat dari data tindak kejahatan atau kriminalitas keseluruhan yang ada di Polres Batu dan Polsek jajaran di Kota Batu, antara lain Polsek Batu Kota, Polsek Bumiaji, Polsek Junrejo, Polsek Pujon, Polsek Ngantang, dan Polsek Kasembon, tercatat sejak tahun 2013 sampai 2016.

Tabel 4. Data Kriminalitas Polres Batu dan Polsek Jajaran Tahun 2013-2016

No	Kesatuan	Tahun							
		2013		2014		2015		2016	
		L	S	L	S	L	S	L	S
1.	Polres Batu	151	88	134	102	102	88	147	129
2.	Polsek Batu Kota	111	33	93	38	73	36	53	25
3.	Polsek Bumiaji	32	13	17	3	17	20	39	20
4.	Polsek Junrejo	22	12	20	8	19	19	16	6
5.	Polsek Pujon	15	10	13	5	12	10	7	7
6.	Polsek Ngantang	11	12	10	7	6	7	7	5
7.	Polsek Kasembon	6	5	9	4	-	1	3	2
Jumlah		348	172	296	167	229	181	272	194

(Sumber: Data Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, Bagian Operasional Polres Batu, 2017)

Catatan L = Laporan S = Selesai

Polres Batu memiliki catatan tindak kejahatan atau kriminalitas yang naik turun setiap tahunnya, namun tetap menduduki urutan pertama dengan angka kriminalitas tinggi apabila dibandingkan dengan Polsek jajarannya. Polres Batu memiliki catatan terhitung dari tahun 2013 sampai dengan 2016 dengan total 534 kasus kriminalitas terlapor dan 407 kasus berhasil diselesaikan. Tingginya angka tersebut ternyata secara fakta masih ada sebagian masyarakat yang enggan untuk melaporkan kejadian atau gangguan keamanan dan ketertiban di wilayahnya dengan alasan takut apabila laporannya akan menjadi ancaman atau *boomerang* bagi diri sendiri maupun keluarga bahkan orang di sekitar serta beresiko menimbulkan kesalahpahaman antar masyarakat.

Dwiyanto (2016:297) mengungkapkan bahwa kapasitas inovasi yang rendah juga akan membuat pemerintah kehilangan legitimasi dan kepercayaan publik, serta membuat pekerjaan tidak efisien dan responsif, sehingga peningkatan kapasitas inovasi merupakan keniscayaan jika menginginkan pemerintah dan sektor publik dirasakan manfaat kehadirannya oleh masyarakat. Dibutuhkan juga peran media massa yang sedang berkembang karena berpotensi dalam membantu memenuhi tugas kepolisian, salah satu fungsinya agar dapat memuat cukup banyak informasi terkait kepentingan kepolisian yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait rasa aman (Banurusman, 1995:122). Kepolisian sebagai salah satu *stakeholder* pemerintah yang berperan penting dalam menjaga stabilitas keamanan masyarakat juga membutuhkan terobosan-terobosan baru bermanfaat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab menuju hasil yang lebih efektif, efisien, dan responsif.

Sejalan dengan perspektif keilmuan administrasi publik, menurut Rondinnelli (2007) dalam Keban (2014:16), peran pemerintah di era sekarang harus diarahkan kepada pelayanan masyarakat guna mencapai *democratic governance* secara efektif, melalui inovasi, prinsip *good governance*, pemanfaatan teknologi, penguatan institusi publik, partisipasi, serta pengembangan kapasitas. Siagian (1973) dalam Zauhar (2001:1) mengungkapkan “kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan malahan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri, kilahnya, akan sangat bergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan administrasi publik yang mampu memecahkan masalah”. Terobosan kreatif memang mutlak diperlukan dalam menjalankan pemerintahan.

Polres Batu sebagai salah satu *stakeholder* pemerintah juga dituntut berinovasi untuk mendukung performa terbaiknya dalam meningkatkan keamanan kepada masyarakat menuju pelayanan publik yang prima dengan tujuan mengentas angka kriminalitas khususnya di wilayah Kota Batu. Polres Batu khususnya Satuan Pembinaan Masyarakat membuat inovasi program *Door to Door System*, yang menjadi terobosan kreatif dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban Kota Batu. Tujuan pembuatan aplikasi *online* yang resmi *launching* 24 Maret 2017 ini adalah mempermudah Bhabinkamtibmas atau Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat melaporkan kegiatan yang sudah dilaksanakan di lapangan dengan cepat, tepat, dan akurat. Selain itu juga sebagai wadah bagi masyarakat Kota Batu untuk menyampaikan saran, masukan, pertanyaan, bahkan laporan terkait situasi dan kejadian apapun di wilayah sekitar tempat tinggal.

Inovasi program *Door to Door System* dilaksanakan berdasarkan beberapa dasar hukum yang menjadi payung program. Diantaranya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Perkap (Peraturan Kapolri) Nomor 3 Tahun 2015 tentang Polmas (Pemolisian Masyarakat), Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri, dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 2 Maret 2017 tentang *e-Bhabinkamtibmas* di wilayah Jawa Timur. Sejalan dengan Program Profesional, Modern, dan Terpercaya atau PROMOTER yang merupakan program unggulan Kapolri, dan semangat Proaktif, Amanah, Tegas, Unggul, dan Humanis atau PATUH yang dicanangkan oleh Kapolda Jawa Timur.

Inti dari keseluruhan dasar hukum yang mendasari pembuatan inovasi program *Door to Door System* tersebut adalah bahwa seluruh jajaran kepolisian khususnya di Jawa Timur diwajibkan dengan segera untuk menciptakan sebuah terobosan baru dalam mempermudah pengendalian dan mempercepat pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas untuk melapor dan dinilai secara *online* terkait kegiatan yang dilakukan di lapangan berhubungan dengan interaksi kepada masyarakat. *Door to Door System* dikatakan sebagai sebuah program inovasi dengan keunikan lainnya sebagai wadah bagi masyarakat Kota Batu untuk menyampaikan saran, masukan, dan, pertanyaan dengan bertatap muka bersama Bhabinkamtibmas langsung sehubungan dengan situasi keamanan di wilayah hukum Polres Batu, tanpa harus datang ke kantor polisi hanya dengan bermodalkan *smartphone* pribadi dan jaringan internet. Identitas dari pelapor juga sangat dirahasiakan.

Latar belakang di atas mendorong penulis untuk mengangkat tema inovasi pelayanan publik dalam konteks ilmu administrasi publik, pada wilayah hukum Kota Batu. Masalah tingkat keamanan dan ketertiban masyarakat yang semakin mengkhawatirkan, termasuk juga masalah pelayanan keamanan yang diberikan *stakeholder* terkait yaitu kepolisian memang harus diperhatikan kembali untuk mencari solusi permasalahan yang paling tepat dengan memanfaatkan kemudahan dan kecanggihan teknologi yang sedang berkembang di masyarakat. Penulis memiliki ketertarikan untuk menjelaskan bagaimana gambaran proses inovasi program berkaitan dengan pelayanan keamanan masyarakat, dengan mengangkat judul **“Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka setidaknya rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah proses inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu?
2. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat proses inovasi program *Door to Door System*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah:

1. Mengetahui proses inovasi program *Door to Door System* dilakukan untuk meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu.
2. Membahas faktor pendukung dan faktor penghambat terkait proses inovasi program *Door to Door System*.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktis:

1. Kontribusi Akademis
 - a) Sebagai bahan kajian dalam menambah wacana keilmuan pengembangan ilmu administrasi publik.
 - b) Diharapkan dengan penelitian ini akan menjadi wacana keilmuan administrasi publik khususnya tentang inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, khususnya di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu.
2. Kontribusi Praktis
 - a) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan atau sumber informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang tentang inovasi pelayanan publik melalui program

Door to Door System dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu.

- b) Dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai data atau pedoman pelaksanaan penelitian lebih lanjut tentang tentang inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu.
- c) Diharapkan penelitian ini memberikan wawasan dan gambaran bagi kalangan akademisi dan para *stakeholder* yang terlibat pada inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu.

E. Sistematika Pembahasan

Gambaran terkait pembahasan penelitian tentang proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu yang dilakukan oleh Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, ditulis pada penelitian skripsi ini diantaranya adalah Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan. Hal tersebut diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan memuat apa saja yang melatarbelakangi penelitian, sehingga penulis ingin mengetahui lebih rinci tentang sebuah inovasi pelayanan publik, khususnya proses inovasi pelayanan publik yaitu program *Door to Door System* yang dilakukan pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu dalam meningkatkan keamanan masyarakat. Bab ini juga memaparkan batasan penelitian, setidaknya ada 2 (dua) rumusan masalah yaitu proses inovasi serta faktor pendukung dan penghambat program *Door to Door System*, penjelasan terkait tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik secara akademis maupun praktis, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka memuat teori-teori dan konsep teoritis maupun normatif yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Adapun teori maupun konsep yang ada dalam penulisan skripsi ini antara lain: Penelitian Terdahulu, Administrasi Publik, Inovasi di Sektor Publik, Pelayanan Publik, Program *Door to Door System*, dan Keamanan Masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam proses penelitian. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian berupa proses inovasi pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambatnya. Lokasi di Kota Batu dan situs penelitian pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian melalui peneliti itu sendiri, pedoman wawancara (*interview guide*), dan peralatan penunjang. Analisis data berdasarkan teori Miles, Huberman, dan Saldana, dengan 4 (empat) jenis kegiatan analisis yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data. Keabsahan data juga dicantumkan dalam bab ini dengan menggunakan teknik triangulasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian di lapangan berdasarkan fokus penelitian yaitu proses inovasi serta faktor pendukung dan faktor penghambat. Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan, observasi yang dilakukan di lokasi dan situs penelitian, serta berdasarkan dokumen penunjang yang berkaitan dengan inovasi program *Door to Door System*.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penyajian data serta analisa berdasarkan kajian teoritik, empirik, dan normatif. Kesimpulan yang tertera pada bab ini merupakan akumulasi dari proses analisis berdasarkan fokus penelitian serta saran dan masukan yang bersifat konstruktif berdasarkan permasalahan empiris di lapangan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memberikan pencerahan dan pandangan kepada penulis tentang arah penelitian. Oleh karena itu, penulis mengulas penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penulisan penelitian proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan karena memiliki inti yang serupa dengan penelitian yang dilakukan penulis, diantaranya adalah sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Penelitian-Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis/ Judul Jurnal, Tahun Pembuatan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Penulis
1.	James Byrne1 and Gary Marx: <i>Technological Innovations in Crime Prevention and Policing. A Review of the Research on Implementation and Impact</i> (2011)	<i>Through a qualitative assessment</i>	<i>Provides an examination of a wide range of new technological innovations that have applications in areas of crime prevention generally, and crime control by police in particular. We provide a description of recent technological innovations, and then review the</i>	Perbedaan jurnal dengan penelitian penulis adalah jika pada inovasi program <i>Door to Door System</i> menggunakan aplikasi yang mudah. Namun pada penulisan jurnal lebih berfokus pada teknologi koersif versus non-koersif.

			<p><i>available research on the impact of each form of new technology on crime prevention and police performance.</i></p>	
2.	<p>Tombul Fatih and Cakar Bekir: <i>Police Use of Technology to Fight Against Crime</i> (2015)</p>	<p><i>Through a qualitative assessment</i></p>	<p><i>Traditionally, law enforcement agencies have had an unfriendly relationship with technology. However, there is no way one can ignore and/or resist the adoption of new technologies any longer since recent developments in information technology have changed the attitudes and perceptions of police forces as well as criminals. Undoubtedly, the technologically sophisticated types of crimes related to these perceptions and attitudes will increase and continue. However, the effective use of technological advancements and the implications of utilizing IT for policing will be helpful in combating crime.</i></p>	<p>Perbedaan jurnal dengan penelitian penulis pada inovasi program <i>Door to Door System</i> tidak membahas analisis jaringan GIS, biometrik, sidik jari, penelitian DNA, pengenalan wajah, pengenalan suara, pemolisian media sosial, sistem deteksi <i>shotspotter</i>, dan CCTV, sebagaimana yang dibahas dalam jurnal.</p>

3.	Izmi Latifa: Inovasi Pelayanan <i>Panic Button On Hand</i> (PBOH) Polres Malang Kota dalam Menangani Laporan Kriminalitas (2016)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Inovasi pelayanan PBOH memiliki keuntungan jika dibandingkan dengan laporan kriminalitas sebelumnya. Kelebihan ini dirasakan lebih mudah dan <i>simple</i> .	Perbedaan jurnal dengan penelitian penulis pada inovasi program <i>Door to Door System</i> adalah fokus penelitian. Penelitian penulis berfokus pada proses inovasi, sedangkan jurnal berfokus pada karakteristik inovasi.
4.	Ahmadi Imam Muslim: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “ <i>Kentongan Online</i> ” Polres Jember (2017)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Layanan berbasis android “ <i>We Are Ready</i> (WAR) Polres Jember atau <i>Kentongan Online</i> . Adanya perubahan proses pelayanan yang lebih efisien terhadap gangguan kamtibmas, karena masyarakat tidak perlu pindah dari lokasi kejadian, menghemat biaya dan waktu.	Perbedaan jurnal dengan penelitian penulis pada inovasi program <i>Door to Door System</i> adalah tidak mengolaborasikan teknologi informasi dan komunikasi dengan budaya lokal. Berbeda dengan <i>Kentongan Online</i> .
5.	Vannesha Nedy Taffita dan Eva Hany Fanida: Implementasi Sistem Lapor <i>Online</i> Melalui Aplikasi <i>Go Sigap</i> di Kepolisian Resort (Polres) Gresik (2018)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Sistem Lapor <i>Online</i> melalui Aplikasi <i>Go Sigap</i> di Polres Gresik memudahkan masyarakat dalam melaporkan tindak kriminalitas lebih efisien dan efektif, dipengaruhi oleh komitmen dan tingkat stabilitas dari politik tertinggi dalam pelayanan publik.	Perbedaan jurnal dengan penelitian penulis pada inovasi program <i>Door to Door System</i> adalah tidak ada pengaruh dari politik dalam pelaksanaan inovasi program. Berbeda dengan <i>Go Sigap</i> dari Polres Gresik.

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2018)

Belum ada penelitian tentang proses inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat. Setidaknya dari 5 (lima) jurnal sebagai hasil penelitian terdahulu, yaitu *Technological Innovation in Crime Prevention and Policing*, *Police Use of Technology to Fight Against Crime*, Inovasi Pelayanan *Panic Button On Hand* (PBOH) Polres Malang Kota dalam Menangani Laporan Kriminalitas, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pelayanan Laporan Gangguan Kamtibmas Melalui “*Kentongan Online*” Polres Jember, dan Implementasi Sistem Laporan *Online* Melalui Aplikasi *Go Sigap* di Kepolisian Resort (Polres) Gresik. Kesimpulan dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepolisian dunia termasuk Indonesia, membutuhkan inovasi untuk mendukung kegiatan yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Segala bentuk terobosan kreatif semata-mata untuk meningkatkan pelayanan publik, begitu juga yang dilakukan oleh Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu.

B. Administrasi Publik

Teori-teori berkaitan dengan administrasi publik penting ditinjau karena kajian ilmu yang digunakan dalam penulisan penelitian terkait inovasi program *Door to Door System* dilihat dari kaca mata keilmuan administrasi publik. Dalam tinjauan pustaka administrasi publik dibahas singkat terkait definisi, unsur-unsur, dan urgensi administrasi publik.

1. Definisi Administrasi Publik

Konsep administrasi publik muncul dan berkembang karena setidaknya menekankan 4 (empat) alasan penting yang mendasar. Pertama, ada pergeseran orientasi administrasi negara yang menekankan aktivitas negara menjadi oleh dan untuk publik, dalam arti pendekatan tidak lagi kepada negara tetapi lebih kepada publik. Kedua, adanya pertimbangan sejarah administrasi publik di berbagai literatur adalah selalu menggunakan istilah administrasi publik bukan lagi administrasi negara. Ketiga, pertimbangan akademis itu sendiri jangan hanya didasarkan atas penggabungan 2 (dua) kata yaitu administrasi dan publik, namun lebih mendalam. Keempat, adanya pertimbangan bahwa pembahasannya lebih menekankan kepada kepentingan publik (Pasolong, 2008:1).

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas kata “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti *to serve* atau melayani dan atau memenuhi (Pasolong, 2008:1). Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg, dan A. Thomson (1970) dalam Syafri (2012:8) “*In its boards sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal*”, dalam arti luas administrasi diartikan sebagai kegiatan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. The Liang Gie (1993) dalam Pasolong (2008:3) menyebutkan “administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan”.

Selanjutnya publik berasal dari bahasa Inggris yaitu “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat (Pasolong, 2008:6). Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (1957) dalam Syafri (2012:15) menyebutkan “*A public is a collective noun for a group of individuals tied together by some common kinds of interest and sharing a sense of togetherness*”, intinya publik adalah kelompok individu terikat kepentingan bersama. Rando (1968) dalam Indradi (2010:111) mengartikan publik sebagai “*pertaining to or affecting a population or a community as a whole, open to all person, owned by community, performed on behalf of a community, serving a community as an official*”, artinya publik memiliki pengaruh untuk masyarakat, dimiliki masyarakat, dilakukan atas nama masyarakat, dan melayani masyarakat sebagai pejabat.

Beberapa literatur menunjukkan belum ada kata sepakat definisi terkait administrasi publik sesungguhnya. Bervariasi definisi administrasi publik yang bahkan sulit untuk disepakati dapat dilihat dari beberapa pendapat ahli. McCurdy (1986) dalam Keban (2014:3), mengatakan dalam studinya “administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara”. Felix A. Nigro dan Loyd G. Nigro (1970) dalam Pasolong (2008:8) bahwa administrasi publik adalah:

“a) Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan; b) Meliputi 3 cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka; c) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; d) Sangat erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; e) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.”

Chandler dan Plano (1988) dalam Keban (2014:3) mengungkapkan administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik, artinya administrasi publik dianggap sebagai seni (*art*) dan ilmu (*science*) yang ditujukan untuk mengatur kehidupan publik dan memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya, dan keuangan. Herbert A. Simon, Donald W. Smithurg, dan Victor A. Thomson (1970) dalam Syafri (2012:23) menyatakan bahwa:

“Public administration is the practical or business end of government because its objective is to get the public business done as efficiently and as much in accord with the people’s tastes and desired as possible. It is through administration that government responds to those needs of society that private initiative can not or will not supply.”

Artinya administrasi publik adalah urusan atau praktik pemerintah dengan tujuan melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Pemerintah berusaha menggunakan administrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat ataupun yang tidak akan diberikan oleh swasta, atau hanya dapat diberikan oleh pemerintah. Dimock, Dimock, dan Fox (1960) dalam Indradi (2010:115) menyebutkan “administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen”. Sondang P. Siagian (2008) dalam Syafri (2012:25) mendefinisikan “administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.

Beragam pendapat terkait definisi administrasi, publik, dan administratif publik, mendorong penulis menyimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan, kerja sama sekelompok orang, tujuan, dan efisiensi, artinya sebuah administrasi adalah kegiatan sekelompok orang yang memiliki tujuan sama dan dilakukan secara efisien. Sedangkan publik memiliki unsur penting yaitu adanya sejumlah orang, kepentingan bersama yang mengikat, dan perasaan bersatu karena kepentingan tersebut, artinya publik adalah kelompok orang yang memiliki ikatan kepentingan sama dan bersatu karena kepentingan tersebut. Administrasi publik sendiri sulit didefinisikan dengan baik untuk memuaskan semua pihak, penulis menyimpulkan sebagai proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok secara efisien dengan tujuan mencapai kepentingan bersama dalam konteks kehidupan rakyat dalam suatu pemerintahan yang baik untuk memenuhi kepentingan rakyat. Administrasi publik berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* adalah karena Satbinmas Polres Batu berusaha melakukan sebuah proses kerja secara bersama-sama demi mencapai pelayanan keamanan masyarakat Kota Batu yang lebih efektif dan efisien.

2. Unsur-Unsur Administrasi Publik

Unsur administrasi publik adalah bagian-bagian penting yang menjadikan administrasi publik itu utuh dan sempurna sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik (Indradi, 2010:18). Masalah yang dihadapi oleh administrasi publik mencakup seluruh aspek kehidupan manusia yang ada di suatu negara, baik secara individual maupun secara keseluruhan bangsa,

permasalahan dalam administrasi publik bersifat kompleks dan multidimensi. Nicholas Henry (1995) dalam Keban (2014:8-9) memberikan beberapa unsur administrasi publik yaitu organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi. Shafritz dan Russell (1997) dalam Keban (2014:8) menggambarkan unsur-unsur administrasi publik dalam:

- a) Lingkungan politik dan budaya
- b) Penerapan lanjutan dari ajaran *Reinventing Government*
- c) Hubungan antar kelembagaan pemerintahan
- d) Perkembangan teori manajemen dan organisasi
- e) Perilaku organisasi
- f) Manajerialisme dan manajemen kinerja
- g) Manajemen strategis di sektor publik
- h) Kepemimpinan dan akuntabilitas
- i) Manajemen personalia dan hubungan kerja
- j) Keadilan sosial
- k) Manajemen keuangan
- l) *Auditing, accounting*, dan evaluasi
- m) Penghargaan dan etika.

Unsur administrasi publik perlu diperhatikan dengan baik untuk mendukung kegiatan pemerintahan dilakukan dengan cepat dan tepat. Agar administrasi publik berjalan sempurna sebagaimana tugas dan fungsinya, disimpulkan bahwa ada beberapa unsur yang mempengaruhi dikarenakan masalah dalam administrasi publik bersifat kompleks dan multidimensi. Inovasi program *Door to Door System* dari Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu sebagai pelayanan keamanan berkaitan dengan unsur administrasi publik, diantaranya lingkungan budaya, hubungan antar kelembagaan pemerintahan, perilaku organisasi, manajemen personalia dan hubungan kerja, keadilan sosial, dan evaluasi.

3. Urgensi Administrasi Publik

Peran administrasi publik pada dasarnya sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi di suatu negara untuk memberikan pelayanan publik sehingga manfaat dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan kinerjanya secara efektif dan efisien. Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003) dalam Keban (2014:16) melihat bahwa administrasi publik melalui pelayan-pelayan publiknya berperan memberikan atau menciptakan demokrasi. Thoha (2005) dalam Pasolong (2008:19) mengatakan orientasi administrasi publik sekarang diarahkan pada kepentingan dan kekuasaan rakyat dengan menekankan program aksi yang berorientasi peranan publik. Bintoro (1995) dalam Syafri (2012:139) mengatakan bahwa “fungsi atau tugas utama administrasi publik pada dasarnya adalah merencanakan dan merumuskan kebijakan politik, kemudian melaksanakan dan menyelenggarakannya”, dengan kata lain bahwa fungsi administrasi publik adalah untuk merumuskan atau menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik. Gray (1989) dalam Pasolong (2008:18) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat adalah:

“a) Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan; b) Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia; c) Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi, dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.”

Beragam pendapat terkait peran administrasi publik, disimpulkan penulis bahwa administrasi publik memiliki peran menjamin kebutuhan masyarakat di negaranya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Administrasi publik sekaligus dijadikan cermin pemerintah dalam bertindak dan berperilaku untuk menjalankan tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat sesuai aturan, sehingga administrasi menjadi ilmu yang wajib dipahami untuk kemudian diterapkan dengan baik dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Inovasi program *Door to Door System* menjalankan peran penting administrasi publik karena berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam meningkatkan keamanan dan ketertiban di wilayah hukum Kota Batu.

C. Inovasi Sektor Publik

Teori inovasi perlu ditinjau karena fokus penulisan penelitian ini berkaitan dengan proses inovasi program *Door to Door System* dilakukan sekaligus faktor pendukung dan penghambat. Setidaknya dalam tinjauan teori inovasi membahas definisi, urgensi, klasifikasi, proses, serta faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi khususnya di sektor publik.

1. Definisi Inovasi Sektor Publik

Inovasi di sektor publik pernah diungkapkan oleh Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS, dalam Noor (2013:iv), yang menyebutkan bahwa:

“Lima huruf yang dirangkai menjadi satu kata, yang sering ditemukan dalam khasanah Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berpendekatan *New Public Management*, adalah inovasi. Ia ibarat mukjizat yang penuh optimisme, yang bisa memecahkan segala persoalan dan musibah. Laksana dewa penyelamat, inovasi digandrungi

oleh pemerhati dan praktisi organisasi publik. Sejak kepercayaan terhadap organisasi publik melemah drastis akibat inefisiensi organisasi publik yang terus menurun tajam dan terjadinya krisis multi aspek yang berkepanjangan, inovasi menjadi kunci utama dalam pemecahan masalah”.

Inovasi berasal dari bahasa Latin “*innovare*”, berarti berubah sesuatu menjadi yang baru. Inovasi merupakan kosakata baru yang muncul setelah abad ke XVI, tetapi saat itu diartikan negatif sebagai *troublemaker* dan revolusioner. Istilah *innovative* mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke XVII, perlahan mengalami pergeseran makna menjadi lebih positif sebagai “*creating of something new*” atau penciptaan sesuatu yang baru. Istilah inovasi menemukan pengertian modern untuk pertama kali dalam *Oxford English Dictionary* edisi tahun 1939 yaitu “*the act of introducing a new product into market*”, yang dipahami sebagai proses penciptaan produk baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang inkremental (Suwarno, 2008:8).

Salah satu pendiri teori inovasi modern, Joseph Schumpeter (1942) dalam Bekkers, Edelenbos, dan Steijn (2011:14) menyebutkan “*innovation as a process of creative destruction in which ‘new combinations of existing resources’ are achieved*”, artinya inovasi sebagai proses kreatif dengan kombinasi sumber daya yang ada hingga menjadi sesuatu yang baru. Zuhail (2013) dalam Sari (2014:219) menyebutkan inovasi memiliki aspek luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode, pemasaran, atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi. Salge dan Vera (2012) dalam Herwanto (2015:20) mengatakan:

“Inovasi sebagai penciptaan, pengembangan, dan adaptasi dari ide atau perilaku baru. Melalui definisi ini, inovasi sebenarnya berkaitan dengan 2 (dua) proses besar. Proses yang pertama berkaitan dengan aktivitas penciptaan dan pengembangan ide baru, sedangkan proses selanjutnya berkaitan dengan aktivitas adaptasi atau penerapan dari ide baru tersebut”.

Terlepas dari berbagai pemahaman terkait inovasi tersebut, menurut Suwarno (2008:10), inovasi tidak akan lepas dari:

- a) Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu.
- b) Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
- c) Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
- d) Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.
- e) Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui. Inovasi di sektor publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan. Program *Door to Door System* merupakan inovasi dalam administrasi publik karena merupakan ide baru melalui penggunaan teknologi sebagai usaha meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik dengan inisiatif, metodologi, dan alat baru .

2. Urgensi Inovasi Sektor Publik

Banyak alasan mengapa sektor publik harus berinovasi. Alasan sederhana sektor publik berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi (Suwarno, 2008:23). Pada era 1980-an yang menjadi *buzzwords* adalah budaya, kualitas, dan rekayasa, maka sejak tahun 1990-an sampai dengan sekarang, kata “inovasi” menjadi sering dikutip dan diwacanakan. Secara teoritis, banyak asumsi yang memuat makna pentingnya inovasi sektor publik, sebagaimana Mulgan dan Albury (2003) dalam Noor (2013:15) bahwa:

“Why is innovation important to the public sector? Effective government and public services depend on successful innovation –to develop better ways of meeting needs, solving problems, and using resources and technologies. Innovation is sometimes seen as an optional luxury or an added burden. It should be seen as a core activity: a) to increase the responsiveness of services to local and individual needs; b) and to keep up with public needs and expectations”.

Pengertian tersebut diartikan bahwa efektivitas pemerintahan dan pelayanan publik tergantung dari kesuksesan inovasi sebagai solusi pemecahan masalah yang lebih baik dengan menggunakan teknologi. Buku manual Delapan Langkah Transfer Inovasi Pelayanan Publik (2016:1), menyebutkan beberapa alasan mengapa inovasi diperlukan dalam kehidupan organisasi sektor publik:

“a) Mengatasi permasalahan pemerintah daerah dengan lebih efektif dan efisien, b) Meningkatkan kinerja pemerintah daerah sehingga kepercayaan masyarakat (*public trust*) pada pemerintah meningkat, c) Mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah, d) Mempercepat terciptanya reformasi birokrasi untuk menghasilkan pelayanan publik berkualitas, e) Memudahkan pemerintah daerah melakukan monitoring, evaluasi, dan perencanaan dalam mengatasi permasalahan lokal, f) Menginspirasi untuk mengembangkan pelayanan publik yang baik sehingga berkontribusi pada pembangunan nasional.”

Secara lebih rinci, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012) dalam Sari (2014:221) menyebutkan kebutuhan inovasi di sektor publik khususnya dalam pelayanan publik disebabkan :

- a) Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak. Implikasinya, masyarakat akan semakin *demanding* untuk mendapatkan pelayanan lebih berkualitas.
- b) Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik yang tidak hanya berkaitan pertanggungjawaban penggunaan yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, tetapi juga yang berkaitan *value for money*.
- c) Pemerintah dituntut memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga terus menerus mampu melakukan perubahan.
- d) Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat bergantung pada mekanisme lama untuk menyelesaikan.
- e) Pemerintah dituntut menciptakan pelayanan publik yang mendorong *competitiveness* masyarakat dalam menghadapi tantangan global.
- f) Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan di atas terkait pentingnya inovasi dilakukan di sektor publik, dapat disimpulkan penulis bahwa inovasi diperlukan dengan tujuan agar kehadiran pemerintah di sektor publik dirasakan secara langsung manfaatnya oleh masyarakat, dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi sehingga pemerintah dapat mengikuti perkembangan zaman sebagaimana mestinya. Inovasi di sektor publik mendorong pemerintah untuk lebih kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara lebih efektif dan efisien dalam memberikan kepuasan masyarakat. Sebagai lembaga pemerintah, Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu menciptakan dan menjalankan sebuah inovasi program *Door to Door System* karena kepentingannya dalam sektor publik, sesuai teori dalam buku manual *Delapan Langkah Transfer Inovasi Pelayanan Publik* dan teori Sari.

3. Klasifikasi Inovasi Sektor Publik

Teori inovasi menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak sederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik, tak terkecuali yang berkaitan dengan pelayanan publik. Secara konseptual, inovasi di Indonesia terdiri dari inovasi nasional dan inovasi daerah. Taufik (2010:87) mengungkapkan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah beserta para pemangku kepentingan sebaiknya berkomitmen dan konsisten mendorong prioritas kemitraan iptek dalam kerangka kebijakan inovasi nasional. Sehingga inovasi nasional harus bersinergi dengan inovasi daerah untuk hasil yang maksimal.

a) Inovasi Nasional. Menurut Arnold (2001) dalam Taufik (2010:16) adalah aktor dan aktivitas dalam ekonomi yang diperlukan bagi terjadinya inovasi industri dan komersial yang membawa perubahan kepada pembangunan ekonomi. Secara operasional, inovasi nasional Indonesia harus mengakar pada nilai-nilai luhur bangsa, sesuai dengan hukum yang berlaku, berorientasi pada pengelolaan sumber daya alam nasional secara efisien dengan memaksimalkan peran aktif sumber daya manusia Indonesia, serta ditujukan pada sasaran ganda pembangunan nasional, yaitu menyejahterahkan rakyat dan menjamin keamanan nasional, yang mana resultan dari semua upaya adalah peningkatan harkat dan martabat bangsa serta keutuhan negara (Lakitan, 2009:1). Pengembangan atau penguatan inovasi nasional kian penting dicapai dalam meningkatkan kecerdasan bangsa dan kehidupan masyarakat, mengembangkan perekonomian nasional yang berdaya saing, meningkatkan dan menyetarakan sosial budaya bangsa, serta memperkuat ketahanan perlindungan negara. Selanjutnya Lakitan (2009:6) juga menyebutkan bahwa strategi yang dipilih untuk meningkatkan inovasi nasional guna pembangunan nasional adalah:

“1) Sinkronisasi antara teknologi yang dikembangkan dengan permasalahan yang dihadapi industri dan kebutuhan nyata masyarakat dan negara; 2) Rangsangan untuk tumbuh-kembang industri produsen barang dan/atau jasa yang berbasis teknologi nasional dan sesuai dengan permintaan pasar domestik; 3) Vitalisasi lembaga intermediasi untuk percepatan proses adopsi teknologi nasional oleh industri dalam negeri dan sebaliknya juga arus informasi kebutuhan teknologi kepada pihak pengembang teknologi; dan 4) Dukungan peraturan perundang-undangan sebagai landasan hukum untuk memfasilitasi, menstimulasi, dan mengakselerasi interaksi antar aktor di inovasi nasional dan hubungan dengan kelembagaan pendukung lainnya”.

b) Inovasi Daerah. Tidak dapat dipungkiri bahwa inovasi bukan semata-mata ranah Pemerintah Pusat tetapi juga Pemerintah Daerah, sehingga Pemerintah Daerah harus bekerja keras untuk mengelola potensi dan sumber daya yang ada untuk menjadi sumber kesejahteraan masyarakat. Inovasi daerah merupakan pendekatan normatif dan deskriptif yang bertujuan untuk menangkap perkembangan teknologi yang terjadi di suatu wilayah, pendekatan ini telah banyak diadopsi untuk menggaris bawahi pentingnya daerah sebagai model organisasi untuk merefleksikan kebijakan dan langkah mencapai tujuan dengan adanya peningkatan kapasitas inovasi pada suatu daerah (Taufik, 2010:90-91). Gagasan tentang inovasi daerah bukanlah hal baru bahkan sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. Taufik (2010:93-94) juga menyebutkan bahwa dalam konteks daerah, inovasi juga penting dalam menentukan keunggulan daya saing, yaitu:

- “1) Saling ketergantungan yang menghasilkan *knowledge spillover*; 2) Pengetahuan dan praktik yang dapat ditransfer antar perusahaan; 3) Dimensi *tacit*, yang akan efektif bagi alih pengetahuan jika jarak antar pihak dekat termasuk secara fisik dan berkembangnya interaksi yang intensif; 4) Alih pengetahuan melalui jaringan setempat; 5) Berkembangnya jaringan, yang akan efektif jika terbangun kondisi saling percaya; 6) Saling berbagi informasi dalam kelompok perusahaan; 7) Berbasiskan ekonomi daerah, yang sesuai dengan potensi unggulan setempat; dan 8) Modal sosial (*social capital*), baik dalam pengertian faktor-faktor historis dan kultural daerah, termasuk norma-norma (*communitarian*) maupun faktor positif yang berkembang

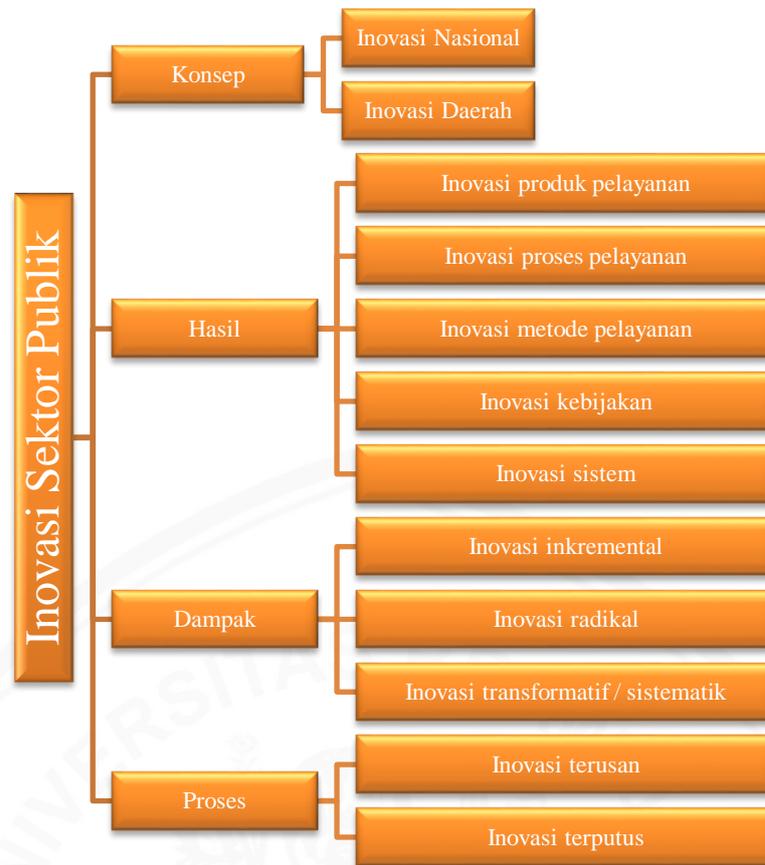
karena interaksi berbagai pihak dalam aktivitas sosial ekonomi yang saling terkait (*performance based*) sehingga mendorong rasa saling percaya, saling mengerti, dan terbuka; 9) Saling berbagi tanggung jawab dengan mitra kerja; 10) Memfasilitasi kerjasama antar perusahaan dan antar sektor; dan 11) Mempercepat pembelajaran dan aliran pengetahuan”.

Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:44-45) menunjukkan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya dari realitas yang ada. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Aspek penting lain dalam kajian inovasi berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi yakni dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:46-47) dijelaskan sebagai berikut:

- a) Inovasi inkremental, inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada untuk selanjutnya diterapkan secara terus menerus, mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang.
- b) Inovasi radikal, merupakan perubahan mendasar atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pelayanan. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c) Inovasi transformatif atau sistematis, membawa perubahan dalam struktur keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor. Inovasi ini membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh hasil dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Inovasi dalam konsep yang berbeda juga dikategorikan menjadi 2 (dua), yaitu *sustaining innovation* dan *discontinues innovation* menurut Christensen dan Laergreid (2001) dalam Muluk (2008:47-48) dimana pembeda dari kedua inovasi ini adalah berdasarkan prosesnya ada inovasi terusan dan inovasi terputus. Inovasi terusan (*sustaining innovation*), adalah proses inovasi membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau yang sudah ada. Inovasi terputus (*discontinues innovation*), merupakan proses inovasi dengan membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan kondisi yang sudah ada sebelumnya.

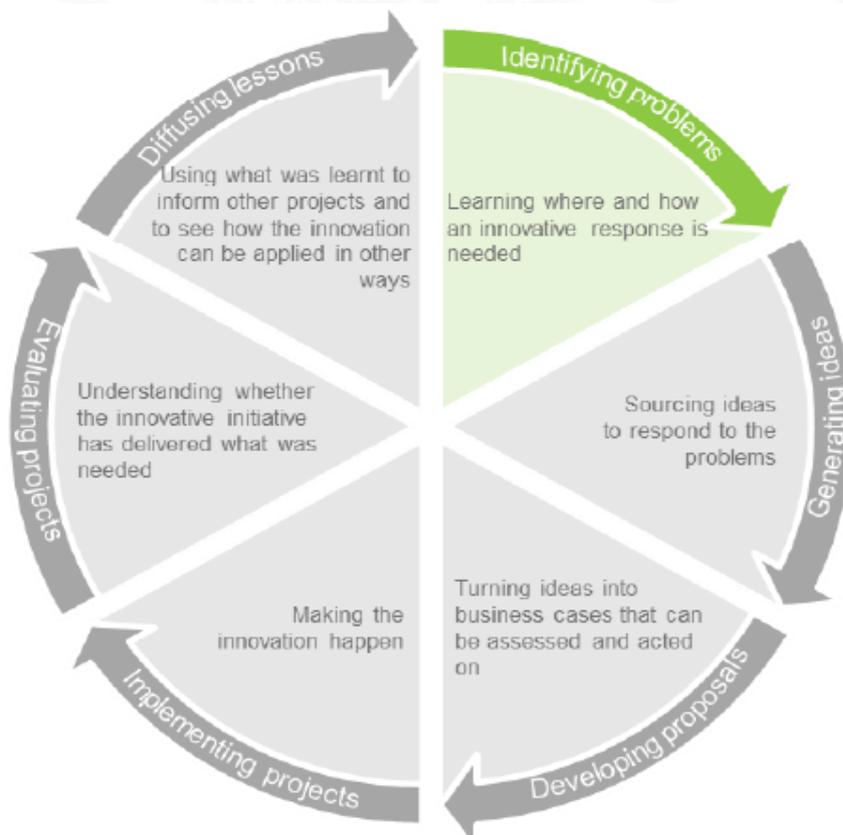


Gambar 2. Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik
 (Sumber: Muluk, 2008, diolah oleh Penulis, 2018)

Beberapa jenis inovasi di sektor publik berkaitan dengan pelayanan seperti inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, inovasi sistem, inovasi inkremental, inovasi radikal, inovasi transformatif atau sistematis, inovasi terusan, dan inovasi terputus. Semua jenis inovasi sangat berpengaruh ketika organisasi sektor publik berusaha untuk mengembangkan pelaksanaan tugas dan kewajibannya dengan terobosan-terobosan yang lebih kreatif. Berdasarkan teori yang dikaitkan dengan *Door to Door System* sebagai program inovatif pelayanan publik dari Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu, termasuk inovasi daerah yang arahnya menuju inovasi nasional, inovasi produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, kebijakan, dan sistem, inovasi inkremental, dan inovasi terusan atau *sustaining innovation*.

4. Proses Inovasi Sektor Publik

Proses inovasi merupakan teknik pengumpulan ide-ide yang memungkinkan salah satu alternatif untuk menjadikan hal-hal yang tidak mungkin terjadi menjadi suatu hal yang akan mungkin terjadi. Proses inovasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar tahu adanya inovasi sampai menerapkannya. Inovasi sebagai suatu proses digambarkan sebagai proses yang siklus dan berlangsung terus menerus seperti dijelaskan *Observatory Public Sector Innovation* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yang dijelaskan dengan gambar berikut:



Gambar 3. The Innovation Lifecycle

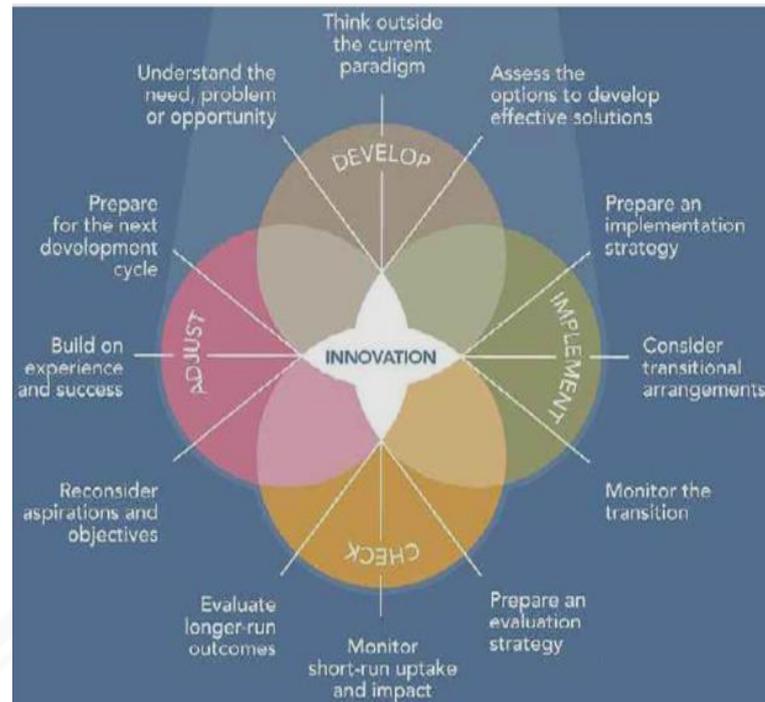
(Sumber: *Organisation for Economic Co-operation and Development*, 2016)

Proses inovasi sebagaimana digambarkan pada diagram di atas, meliputi fase identifikasi masalah, mengembangkan ide, membuat proposal, melaksanakan inovasi, mengevaluasi inovasi, dan menyebarluaskan inovasi. Proses inovasi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a) Identifikasi masalah (*identifying problems*), tahapan ini merupakan proses dengan mempelajari dan mengidentifikasi dimana dan bagaimana sebuah inovasi dibutuhkan. Kegiatan mencakup hal-hal apa saja yang melatarbelakangi membuat inovasi dalam sektor publik atau melihat kesempatan-kesempatan yang dapat digunakan untuk mengembangkan sebuah ide atau pembaharuan baru dengan melihat permasalahan pada pola kerja yang diharapkan.
- b) Mengembangkan ide (*generating ideas*), tahapan ini merupakan proses yang membahas mengenai pemecahan masalah, bagaimana mencari dan mengembangkan ide-ide untuk menjawab terkait masalah-masalah yang sebelumnya telah diidentifikasi. Tahapan ini membutuhkan pemikiran yang kreatif untuk dapat menghasilkan ide baru yang berguna sebagai langkah perbaikan. Kunci dalam mengembangkan ide adalah mengkombinasikan dan mereorganisasikan informasi dan konsep yang telah ada sebelumnya untuk memecahkan masalah-masalah dan/atau meningkatkan kinerja.
- c) Membuat proposal (*developing proposals*), adalah tahapan mengubah dan menganalisis ide-ide yang telah dipilih untuk ditindaklanjuti dan dibahas oleh yang memiliki wewenang. Kegiatan meliputi segala hal setelah disepakati inovasi apa yang dibuat dan dapat menjadi acuan untuk menjalankan inovasi.

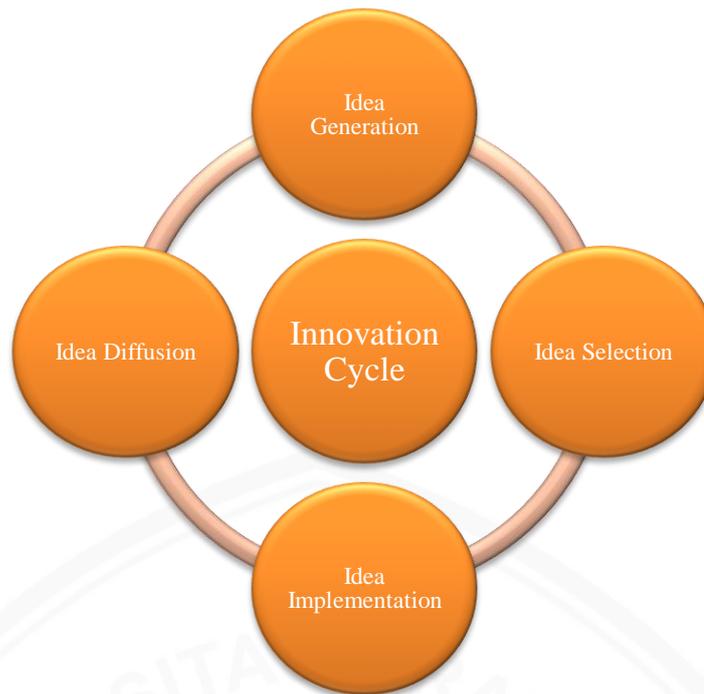
- d) Melaksanakan inovasi (*implementing projects*), adalah tahapan sebagai alternatif pemecahan masalah dan ide-ide inovasi sebelumnya yang telah disepakati untuk kemudian dijalankan atau diterapkan. Menjalankan sebuah inovasi dapat menentukan hasil akhir apakah sebuah inovasi bermanfaat dengan baik atau tidak.
- e) Evaluasi inovasi (*evaluating projects*), yaitu kegiatan yang meliputi pengawasan dari berjalannya inovasi dan juga untuk mengevaluasi apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat atau tidak.
- f) Menyebarkan inovasi (*diffusing lessons*), tahapan yang di dalamnya menggunakan apa yang telah dipelajari untuk menginformasikan inovasi dan melihat bagaimana inovasi diterapkan dengan cara lain. Kegiatannya meliputi sosialisasi kepada masyarakat yang ada di lingkungan satu wilayah di tetapkannya inovasi dan juga kepada pihak pemerintah pusat maupun daerah hingga sampai lembaga internasional.

Pendapat serupa terkait proses inovasi di sektor publik juga ditulis dalam hasil Diklatpim Tingkat III Badan Diklat Daerah Istimewa Yogyakarta berjudul Inovasi di Sektor Publik (2014), bahwa organisasi sektor publik harus dapat mengambil kesempatan untuk dapat menjadi yang terdepan baru kemudian secara terus menerus fokus pada pencapaian. Setidaknya 4 (empat) tahapan proses inovasi sektor publik, yang satu sama lainnya berkaitan atau bersentuhan dalam durasi yang bervariasi. Secara sederhana, proses tersebut dapat disebut sebagai tahapan-tahapan mengembangkan (*develop*), mengimplementasikan (*implement*), mengecek (*check*), dan menyesuaikan (*adjust*). Secara dramatis digambarkan:



Gambar 4. Kerangka Proses Mengelola Inovasi
 (Sumber: Hasil Diklatpim Tingkat III Badan Diklat Daerah Istimewa Yogyakarta berjudul *Inovasi di Sektor Publik*, 2014)

Proses pengembangan (*develop*) terbagi menjadi tahap mengetahui apa kebutuhan, masalah, atau kesempatan dalam mengembangkan inovasi, dilanjutkan tahap memikirkan sesuatu di luar kebiasaan, serta tahap menentukan solusi pilihan yang paling efektif untuk dikembangkan. Berlanjut proses pengimplementasian (*implement*) dimulai dari tahap mempersiapkan strategi, mempertimbangkan pengaturan transisi, dan memonitoring transisi. Proses pengecekan (*check*) terbagi menjadi tahap mempersiapkan strategi evaluasi, memantau dampak pendek yang akan terjadi, dan mengevaluasi hasil dampak panjang. Proses terakhir yaitu penyesuaian (*adjust*) meliputi tahap mempertimbangkan kembali respon dan tujuan, membangun pengalaman dan kesuksesan, serta persiapan pengembangan selanjutnya. Pendapat lain juga datang dari ahli, Eggers dan Singh (2009:7-8) mengungkapkan bahwa dalam proses inovasi sebagai sebuah siklus ada 4 (empat) komponen yang sangat berperan. Dijelaskan dalam gambar:



Gambar 5. Innovation Cycle
(Sumber: Eggers dan Singh, 2009)

- a) Memunculkan ide, banyak organisasi mengusulkan perubahan pemerintah berdasarkan pemahaman sektor publik. Tahap ini harus lebih sistematis untuk memberikan hasil yang berharga. Banyak organisasi pemerintah yang megabaikan karyawan sebagai sumber ide yang sangat baik untuk membawa inovasi yang berharga. Tujuannya ingin membuat perbedaan organisasi secara keseluruhan, melihat apa yang dilakukan dengan benar berdasarkan dasar hukum, dan menghubungkan dengan masyarakat untuk mengerti kebutuhan yang masih belum terpenuhi.
- b) Memilih ide, setelah menghasilkan sebuah ide maka perlu memilih mana yang terbaik. Pemerintah sering mengalami kesulitan untuk berhadapan dengan banyak pemangku kepentingan yang mempengaruhi gagasan baru yang mereka miliki untuk memilih yang paling baik.
- c) Mengimplementasikan ide, ide yang telah dipilih harus disempurnakan dan dieksekusi. Apabila dianggap baik maka ide tersebut akan dirubah menjadi

sebuah program baru. Beberapa faktor kunci keberhasilan dalam menerapkan inovasi, meliputi adanya sumber daya manusia, memberi umpan balik kepada pengguna, memastikan komunikasi yang efektif antara pemimpin dan karyawan, memasukkan implementasi ide yang bagus menjadi pemikiran strategis di tingkat manajerial.

- d) Menyebarluaskan ide, adalah tahap terakhir di siklus inovasi untuk menyebarkan inovasi seluruh organisasi dan pemangku kepentingan yang terkena dampak dari adanya inovasi tersebut.

Disimpulkan bahwa proses inovasi merupakan suatu proses penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran ide yang ditemukan. Proses inovasi juga merupakan langkah percobaan untuk memastikan inovasi yang ditetapkan apakah layak atau tidak layak untuk ditetapkan di suatu wilayah. Setiap fase inovasi memiliki berbagai fase yang berbeda-beda tingkat percobaannya untuk dapat terciptanya sebuah tujuan yaitu pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Penulisan dalam penelitian terkait dengan proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu lebih sesuai apabila dianalisis dengan teori dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yaitu *The Innovation Lifecycle* dengan 6 (enam) proses inovasi, yaitu proses mengidentifikasi masalah (*identifying problems*), mengembangkan ide (*generating ideas*), membuat proposal (*developing proposals*), melaksanakan inovasi (*implementing projects*), evaluasi inovasi (*evaluating projects*), serta menyebarluaskan inovasi (*diffusing lessons*).

5. Faktor-Faktor Inovasi dalam Sektor Publik

Menciptakan atau mengembangkan suatu inovasi khususnya dalam organisasi sektor publik, pasti terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang harus diperhatikan.

a) Faktor Pendukung

Mike Davis (2003) dalam Said (2009:28-29) menekankan bahwa untuk memulai birokrasi yang inovatif, disyaratkan perubahan yang konstan dan fleksibel. Ketika berinovasi, pimpinan harus bisa menjadikan ide inovasi secara sistematis, menjelaskan secara runtut tujuan dan langkah serta bagaimana proses adopsi ide tersebut akan dilaksanakan. Disebutkan bahwa pimpinan harus bisa melihat kesempatan, harus bisa menangkap dan menjelaskan kepada anggota untuk melakukan sesuatu baru, yang bermanfaat bagi kemajuan organisasi.

“This first step toward innovation has concrete implications for public management. Essentially, the process of generating new ideas involves “seeing” opportunity. In action, this ability requires three key ingredients –curiosity, honesty, and ownership. For the public manager, several activities are critical for generating these behaviors. How many heretics do you encourage in your organization? In a sense, the public manager can enable this dynamic of “seeing opportunity” by encouraging employees to challenge the status quo –not as critics, but as stakeholders.”

Intinya dalam proses menciptakan ide baru harus melihat kesempatan sebagai langkah pertama inovasi. Pelaksanaannya membutuhkan 3 (tiga) bahan utama, yaitu rasa ingin tahu, kejujuran, dan rasa memiliki. Ketika telah memiliki hal tersebut, akan menjadi faktor pendukung dalam inovasi khususnya di sektor publik. Muluk (2008:49-60) menyebutkan bahwa inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi

terjadi dengan sendirinya. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya, antara lain adalah:

- 1) Pengembangan kepemimpinan inovasi, artinya proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi, serta pemimpin yang mampu menjadi inspirasi terjadinya inovasi.
- 2) Pengembangan budaya inovasi, menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi, maka dapat dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan mendarah daging.
- 3) Pengembangan pegawai, artinya keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi, sehingga tidak ada cara lain selain harus melakukan pengembangan pegawai dengan tujuan untuk menguasai perkembangan mutakhir.
- 4) Pengembangan tim kerja dan kemitraan, keberhasilan sebuah tim dapat dinilai dari tiga hal, yakni produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim.
- 5) Pengembangan kinerja inovasi, inovasi akan sulit dinilai jika tidak disediakan manajemen kinerja inovasi yang meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja inovasi. Kemampuan membedakan antara keberhasilan dan

kegagalan penting untuk menunjukkan keberhasilan kepada masyarakat sehingga akan dengan mudah meraih dukungan dari segala pihak.

- 6) Pengembangan jaringan, artinya inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan hal penting, yakni identifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, metode pelibatan pihak luar, dan instrumen yang efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi.

Parna (2007) dalam Sari (2014:222) menyebutkan faktor keberhasilan inovasi pelayanan di pemerintahan adalah peningkatan kompetensi di semua fungsi, dan keseimbangan serta koordinasi diantara fungsi-fungsi tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi seperti kemampuan untuk menarik dan mempertahankan, adalah dinamis dan keterbukaan, komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia, kemampuan teknologi, komunikasi internal dan eksternal, kesediaan untuk mengambil ide-ide eksternal, kehati-hatian dalam proses perencanaan, dan penekanan pada pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pelanggan melalui membangun hubungan pelanggan yang lebih efisien.

b) Faktor Penghambat

Pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan dari inovasinya. Hal ini sejalan dengan kajian yang dilakukan oleh Hadjimanolis (2003) dalam Noor (2013:142) menyebutkan bahwa dalam inovasi dapat dilihat dari berbagai segi, seperti dari sumber penghambat yang dibedakan menjadi sumber internal dan eksternal. Termasuk dalam sumber

penghambat inovasi dari internal adalah masyarakat (*people related*), struktur (*structure related*), dan strategi (*strategy related*). Sedangkan penghambat eksternal, seperti pasar (*market related*), dan pemerintahan (*government related*). Hambatan inovasi juga tergantung pula pada beberapa hal yaitu sebagai berikut:

- 1) *Type of innovation*, artinya tingkat kebaruan inovasi berkaitan dengan tingkat kesulitan untuk berinovasi.
- 2) *Type of innovator*, dibedakan antara non-inovator, inovator usaha baru, inovator pertama kali, dan perusahaan yang sedang mengalami inovator dan berinovasi secara terus-menerus.
- 3) *Size of the firm*. Ukuran perusahaan mungkin tidak hanya menentukan sifat, tetapi juga pentingnya hambatan, pada perusahaan-perusahaan kecil mungkin menghadapi dampak lebih parah.
- 4) *Sector*. Hambatan mungkin berbeda di setiap sektor. Beberapa hambatan pada boleh jadi bersifat khusus sehingga berbeda dengan organisasi lain.
- 5) *Spesific*, dalam arti bahwa mereka adalah khas untuk perusahaan-perusahaan dari satu sektor, tetapi tidak untuk perusahaan-perusahaan sektor lain. Demikian pula yang dirasakan pentingnya hambatan ekspor.
- 6) *Business cycle*. Hambatan mungkin juga bervariasi pada berbagai tahap siklus bisnis ekonomi, yaitu resesi dan pertumbuhan, karena ketersediaan sumber daya yang berbeda dan iklim investasi.
- 7) *Location*. Disini efek dari lokasi spesifik organisasi, setiap kelangkaan sumber daya daerah dan masalah dari sistem inovasi nasional negara.

Sebuah inovasi menjanjikan perubahan, namun dalam berbagai hal terdapat faktor-faktor yang memperlambat penerapan dari inovasi itu sendiri. Menurut Mulgan and Albury (2003) dalam Noor (2013:27), mengungkapkan ada 8 (delapan) hambatan inovasi pada sektor publik:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi
3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
5. Tidak berani mengambil resiko
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tekanan dan hambatan administratif
8. Budaya *risk aversion*.

8 (delapan) jenis hambatan di atas, salah satunya adalah budaya *risk aversion* atau biasa disebut budaya tidak menyukai resiko, termasuk resiko kegagalan. Pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedur administratif dengan resiko minimal. Hambatan lain ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan sebagian besar pegawai hanya menjadi pengikut. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnansi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Ditambah lagi kurangnya penghargaan atas karya inovatif.

Mulyono (2008:140), menyebutkan dalam upaya mengembangkan inovasi di sektor publik, penting untuk memahami hambatan apa saja yang ada agar pengembangan bisa berjalan lebih lancar dan tidak terhambat, yaitu:

- 1) Kelakuan dan rutinitas dalam birokrasi sektor publik bisa menjadi hambatan bagi inovasi, karena harus dihadapi dengan kreativitas dan kemampuan untuk cepat beradaptasi terhadap perubahan. Kelakuan dan rutinitas berlanjut menghambat pengembangan pimpinan yang efektif, karena membatasi otonomi manajemen dan kepemimpinan.
- 2) Apabila sektor privat tujuannya mudah diukur karena dikuantifikasikan terutama melalui pendekatan *balanced score card*, berbeda dengan sektor publik dengan banyak tujuan yang sulit untuk diukur karena sifatnya kualitatif. Inovasi dalam sektor publik lebih sulit dibandingkan.
- 3) Insentif untuk berinovasi bagi organisasi sektor publik dan karyawannya kecil sedangkan resiko yang dikaitkan dengan inovasi tinggi. Inovasi adalah konsep yang berkaitan dengan perubahan lingkungan, yaitu membuang peraturan lama dan pola-pola kerja rutin untuk memperkenalkan hal-hal dan standar-standar baru. Hambatan ini akan semakin diperparah dengan budaya yang enggan menghadapi resiko.
- 4) Korupsi yang tinggi di beberapa negara sedang berkembang, yang bahkan menjadi hal lumrah dalam kasus tertentu akan menyebabkan tingkat pengeluaran yang rendah untuk pendidikan, menjadi hal yang amat berbahaya bagi negara yang ingin berkembang dalam era ekonomi global, karena sumber daya manusia berbakat menjadi sangat terbatas.

Berdasarkan pemaparan yang cukup jelas di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung inovasi dapat dirasakan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan yang berinovasi bagi masyarakat. Tuntutan akan perbaikan

layanan yang diberikan dan juga efektivitas serta efisiensi layanan menjadi dorongan inovasi yang berasal dari masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pemerintahan harus terus berupaya dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan dan terus berinovasi agar tetap bertahan sesuai dengan perkembangan zaman. Sedangkan faktor penghambat inovasi adalah rendahnya kemampuan kepemimpinan dan koordinasi untuk mengupayakan inovasi yang lintas sektoral dan dimensi, apalagi ditunjang oleh rendahnya insentif yang ada, sedikitnya dana pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kebiasaan berada dalam situasi monopoli. Memang tidak sepenuhnya dapat dihindari, namun dapat diminimalisir dampaknya. Faktor pendukung dan faktor penghambat di atas perlu menjadi perhatian dalam melaksanakan inovasi program *Door to Door System* untuk meningkatkan keamanan masyarakat di Kota Batu.

D. Pelayanan Publik

Sesuai tema yang dipilih dalam penelitian ini, munculnya inovasi program *Door to Door System* bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat terutama dalam pelayanan di bidang keamanan masyarakat. Pelayanan publik menjadi substansi penting dalam keilmuan administrasi publik. Tinjauan pustaka ini setidaknya membahas tentang definisi, karakteristik, dan klasifikasi pelayanan publik, yang akan dibahas secara jelas.

1. Definisi Pelayanan Publik

Sebelum membahas lebih dalam terkait pelayanan publik, terlebih dahulu perlu memahami dasar sebagaimana diungkapkan Siagian (2001) dalam Hardiyansyah (2011:10), yang mengatakan bahwa:

“Teori administrasi negara mengajarkan, pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.”

Menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2011:10), pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Sinambela (2011:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, sebagaimana dikutip Donald (1984) dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh

suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (1999) dalam Mulyadi, Gedeona, dan Afandi (2016:35) dimaknai sebagai:

“Service is an act or performance offered by one party to another. Although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result on ownership of any of the factors of production. Services are economic activities that create value and provide benefits for customers at specific times and places, as a result of bringing about a desired change in –or on behalf of –the recipient of the service.”

Bila diinterpretasikan maka pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain dan bersifat *intangible* yang tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi, sehingga pelayanan menjadi aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan. Selanjutnya, pelayanan publik dikatakan Lonsdale dan Enyedi (1991) dalam Mulyadi, Gedeona, dan Afandi (2016:38) sebagai *“something made available to the whole of population, and it involves things which people cannot provide for themselves, so people must act collectively”*. Pengertian ini menyebutkan bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus secara berkelompok. Sementara menurut David McKevitt (1998) dalam Hardiyansyah (2011:12) yang membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah didefinisikan sebagai layanan penting untuk kesejahteraan warga negara bahkan mendekati negara yang optimal secara kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan keamanan yang terbaik. Secara lengkap dikatakan:

“Core public services may be defined as those services which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example.”

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Definisi pelayanan dan pelayanan publik dalam konteks pemerintahan di sektor publik yang telah diuraikan di atas, disimpulkan oleh penulis sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. *Door to Door System* termasuk program inovatif dalam pelayanan publik di bidang administrasi publik, karena program tersebut bertujuan untuk mendahulukan kepentingan umum banyak orang, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan publik, dalam meningkatkan keamanan masyarakat khususnya di Kota Batu.

2. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik yang dimaksud dalam pelayanan publik setidaknya dapat terdiri dari indikator pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, dan prinsip-prinsip yang ada dalam pelayanan publik, yang dilakukan pemerintah dalam sektor publik. Mcdonald & Lawton (1997) serta Salim & Woodward (1992) dalam Puspitosari, Khalikussabir, dan Kurniawan (2012:43) adalah tokoh yang mengedepankan indikator pelayanan publik yang berorientasi pada hasil seperti adanya efisiensi, efektivitas, ekonomis, dan adil. Lenvine (1990) dalam Dwiyanto (2014:143-144), menyatakan produk pelayanan di dalam negara demokrasi, setidaknya harus memenuhi 3 (tiga) indikator, yaitu *responsiveness* atau daya tanggap penyedia layanan terhadap pengguna layanan, *responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip, dan *accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan sesuai dengan kepentingan *stakeholders*. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Dwiyanto (2014:145) menggunakan 5 (lima) ukuran pelayanan publik:

“a) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan; b) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat; c) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas; d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan; dan e) *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual”.

Selanjutnya, pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanannya. Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

- a) Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan memadai serta mudah dimengerti
- b) Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d) Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraannya dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e) Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan “kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”.

10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

- a) Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- b) Kejelasan, artinya mengandung unsur persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c) Kepastian hukum, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- e) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Tanggung jawab, artinya pimpinan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan pasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h) Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana prasarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, artinya pemberi pelayanan publik harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta membeikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan publik harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasal 34 Bab III Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan harus:

“Adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan tidak menyimpang prosedur”.

Kesimpulan dari penulis berdasarkan penjelasan di atas adalah agar pelayanan publik berjalan sesuai harapan dan keinginan masyarakat, dilakukan berdasarkan karakteristik pelayanan publik. Teori indikator pelayanan publik, setidaknya ada indikator yang berorientasi hasil dan berorientasi proses, serta dapat berorientasi efisiensi, efektivitas, ekonomis, dan keadilan. Sedangkan karakteristik berdasarkan asas-asas pelayanan publik dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Menjalankan proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat di Kota Batu setidaknya mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah di sektor publik dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) kategori utama, yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar, sebagaimana Mahmudi (2005) dalam Hardiyansyah (2011:20-29) menjelaskannya sebagai berikut:

- a) Pelayanan umum, adalah pelayanan yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.
 - 1) Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya sertifikat, surat-surat ijin, rekomendasi, dan keterangan. Contohnya adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Akta, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
 - 2) Pelayanan barang, adalah pelayanan berupa kegiatan penyediaan dana atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berwujud benda atau fisik atau yang dianggap memberikan nilai tambah secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, listrik, dan air bersih.

- 3) Pelayanan jasa, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk yang dihasilkan berupa berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan dan bermanfaat secara langsung serta habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.
- b) Pelayanan kebutuhan dasar, yang harus diberikan oleh pemerintah, meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.
 - 1) Pelayanan kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, kesehatan adalah hak setiap masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).
 - 2) Pelayanan pendidikan dasar, pendidikan merupakan bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya yang juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan.
 - 3) Pelayanan bahan kebutuhan pokok, antara lain beras, minyak goreng, minyak tanah, gas, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, dan sebagainya. Pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang.

Mulyadi, Gedeona, dan Afandi (2016:42) juga memberikan teori serupa tentang klasifikasi pelayanan publik dalam praktiknya yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan:

“a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; b) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; c) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan d) Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat”.

Sedikit berbeda dengan pendapat Van der Hart (1991) dalam Dwiyanto (2014:183) mengklasifikasikan pelayanan publik sebagaimana tabel di bawah:

Tabel 6. Klasifikasi Pelayanan Publik Berdasarkan Tingkat Kebutuhan Masyarakat dan Kontribusi yang Dikeluarkan untuk Memperoleh Layanan

Tingkat kebutuhan publik terhadap layanan	Tingkat kontribusi (pembayaran) yang harus dikeluarkan pengguna untuk memperoleh layanan	
	Rendah	Tinggi
Tinggi	1. Penanggulangan kejahatan 2. Pelayanan bersifat darurat, misalnya pemadaman kebakaran dan penanganan bencana alam 3. Pelayanan pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan sejenis	1. Perumahan rakyat 2. Transportasi umum 3. Telepon 4. Listrik
Rendah	1. Pelayanan yang diberikan pemerintah pusat	1. Pembayaran pajak dan retribusi

(Sumber: Dwiyanto, 2014)

Berdasarkan pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa klasifikasi pelayanan publik terbagi menjadi pelayanan kebutuhan dasar (pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok), pelayanan umum (pelayanan administratif, barang, dan jasa), pelayanan regulatif, dan pelayanan berdasarkan tingkat kebutuhan publik terhadap layanan dan kontribusi yang dikeluarkan untuk memperoleh layanan. Berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Satbinmas Polres Batu melalui inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, termasuk jenis pelayanan jasa, pelayanan regulatif, serta pelayanan dengan tingkat kebutuhan masyarakat tinggi dan kontribusi memperoleh layanan rendah karena berkaitan dengan kejahatan dan pelayanan bersifat darurat.

E. Program *Door to Door System*

Inovasi program *Door to Door System* dari Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu juga perlu ditinjau karena digunakan sebagai fokus utama dalam penulisan penelitian ini. Penjelasan terkait inovasi program *Door to Door System* ditinjau mulai dari gambaran, latar belakang, serta maksud dan tujuan.

1. Gambaran Program *Door to Door System*

Inovasi program *Door to Door System* yang dimiliki Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, merupakan aplikasi berbasis *android* yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan permasalahan secara langsung kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia,

dengan hadirnya Bhabinkamtibmas atau Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat ke rumah warga. Permintaan masyarakat yang meminta untuk dikunjungi menjadi sasaran pelaksanaan program inovatif ini. Saran masukan tentang gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat akan terdata di *command center* program *Door to Door System* dan dapat terpetakan potensi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat apa yang ada di wilayah tersebut. *Output* yang didapat adalah kebijakan pimpinan melalui *command center* untuk melakukan respon cepat penanganan sesuai dengan fungsi teknis kepolisian terkait. *Door to Door System* adalah terobosan kreatif Polres Batu berupa aplikasi Bhabinkamtibmas *online* (Terobosan Kreatif Polres Batu Pembuatan Aplikasi Online Polres Batu, 2017).

2. Latar Belakang Program *Door to Door System*

Berdasarkan Data Terobosan Kreatif Polres Batu Pembuatan Aplikasi Bhaninkamtibmas Online (2017), *Door to Door System* dilatarbelakangi karena dalam perkembangan era digital saat ini yang berkembang dengan pesatnya dimana setiap orang dengan mudahnya dapat mengakses dunia digital melalui *smartphone* ditangan mereka sehingga setiap informasi apapun terkait politik, kriminal, ekonomi, sosial budaya, dan keamanan dapat diketahui dengan cepat dan mudah. Kepolisian Republik Indonesia sebagai *stakeholder* penyelenggara pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dituntut untuk lebih kreatif dalam menyampaikan informasi kamtibmas maupun kegiatannya di lapangan untuk diketahui oleh masyarakat secara cepat.

Program Profesional, Modern, dan Terpercaya atau PROMOTER merupakan program Kapolr, dan semangat Proaktif, Amanah, Tegas, Unggul, dan Humanis atau PATUH yang dicanangkan oleh Kapolda Jawa Timur, Polres Batu telah membuat aplikasi Bhabinkamtibmas online dengan nama “DDS Polres Batu” yang diprakarsai oleh Kapolres Batu AKBP Leonardus Simarmata, S.Sos, S.I.K, M.H., dengan harapan adanya aplikasi *Door to Door System* ini dapat mempermudah Bhabinkamtibmas dalam melaporkan kegiatannya di lapangan, serta masyarakat dapat dengan mudah menginformasikan potensi gangguan kamtibmas dengan bertatap muka langsung melalui permintaan kunjungan dalam aplikasi tersebut serta dapat mengakses informasi seputar kamtibmas di wilayah hukum Polres Batu. Selain atas dasar program PROMOTER dan PATUH, dasar hukum yang memprakarsai program *Door to Door System* adalah:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- b) Perkap Nomor 3 Tahun 2015 tentang Polmas
- c) Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri
- d) Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 2 Maret 2017 tentang Program e-Bhabinkamtibmas di wilayah Jawa Timur.

Kesimpulan yang ditarik oleh penulis adalah bahwa sebuah program inovatif tidak dapat diciptakan tanpa adanya dasar hukum sebagai payung pelaksanaannya, karena Indonesia adalah negara hukum sehingga segala bentuk kegiatan harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuatu

yang baik dapat menjadi buruk apabila dilakukan dengan cara yang salah. Sehingga inovasi program *Door to Door System* sebagai bentuk pelayanan publik dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu memiliki dasar hukum pendukung, yaitu Undang-Undang tentang Kepolisian, Peraturan Kapolri, dan Surat Perintah Kapolda Jawa Timur, serta didukung dengan program PROMOTER dan PATUH.

3. Maksud dan Tujuan Program *Door to Door System*

Maksud pembuatan aplikasi Bhabinkamtibmas *online* yaitu *Door to Door System* adalah untuk mempermudah Bhabinkamtibmas dalam melaporkan kegiatan yang sudah dilaksanakan di lapangan dengan cepat dan akurat. Serta sebagai wadah bagi masyarakat Kota Batu untuk menyampaikan saran, masukan, dan pertanyaan dengan bertatap muka dengan Bhabinkamtibmas secara langsung sehubungan dengan situasi kamtibmas di wilayah hukum Polres Batu, tanpa takut identitasnya akan diketahui oleh masyarakat kecuali *server* atau operator dalam *command center* dan Bhabinkamtibmas. Masyarakat juga dapat mengetahui situasi keamanan dan ketertiban masyarakat di Kota Batu dengan mudah.

Sedangkan tujuan dari *Door to Door System* adalah memudahkan pelaporan kegiatan Bhabinkamtibmas secara *online*, diharapkan pimpinan dapat dengan mudah mengetahui situasi kamtibmas wilayah Kota Batu terkini sehingga bisa menentukan arah kebijakan untuk memastikan kamtibmas kondusif. Pembuatan aplikasi ini diharapkan memperoleh hasil terbaik secara efektif dan

efisien baik bagi masyarakat maupun personel Bhabinkamtibmas (Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017):

- a) Mewujudkan Bhabinkamtibmas Polres Batu yang Profesional, Modern, dan Terpercaya atau PROMOTER dengan semangat Proaktif, Amanah, Tegas, Unggul, dan Humanis atau PATUH
- b) Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi kamtibmas di wilayah Kota Batu dan informasi desa di wilayah Kota Batu
- c) Kemudahan masyarakat dalam mengenal Bhabinkamtibmas di desanya
- d) Kemudahan masyarakat dalam memberikan *input* dan masukan terkait kamtibmas, kinerja Bhabinkamtibmas, dan permasalahan kamtibmas
- e) Kemudahan personel Bhabinkamtibmas dalam melaporkan setiap kegiatan Bhabinkamtibmas secara cepat dan akurat
- f) Kemudahan dalam menganalisa dan mengevaluasi.

Pembuatan inovasi program *Door to Door System* memiliki maksud dan tujuan yang baik sebagai terobosan kreatif dalam meningkatkan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat di Kota Batu yang dilakukan oleh kepolisian sebagai stakeholder pemerintahan yang bertugas memberikan jaminan keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah hukumnya, sekaligus sebagai bentuk konkrit dari pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan dan Surat Perintah berkaitan yang diturunkan untuk membuat aplikasi berbasis *e*-Bhabinkamtibmas sehingga kegiatan dapat dipantau dan diakses dengan cepat dan mudah.

F. Keamanan Masyarakat

Kehadiran program inovatif *Door to Door System* dari Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu tidak lain adalah bertujuan untuk memastikan keamanan masyarakat terjamin. Selain itu juga berusaha menurangi angka tindak kejahatan atau kriminalitas khususnya di Kota Batu. Tinjauan terkait keamanan masyarakat penting dibahas terutama meliputi definisi keamanan serta definisi keamanan masyarakat.

1. Definisi Keamanan

Konsep tentang keamanan atau *security* mengalami banyak perkembangan, dimana keamanan berkaitan dengan kehidupan manusia secara keseluruhan. Kolodziej (2005) dalam Susetyo (2008:2), berpendapat secara singkat bahwa keamanan didefinisikan sebagai:

“Keamanan (*security*) adalah bentuk khusus dari politik. Semua masalah keamanan adalah masalah politik. Namun tidak semua konflik politik adalah masalah keamanan. Keamanan menjadi isu utama sengketa politik ketika aktor politik tertentu mengancam atau menggunakan kekuatan untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan dari pihak lain. Cakupan dari masalah politik adalah seluas dan bersamaan dengan sejarah interaksi manusia dalam dimensi ruang dan waktu ketika kekuatan atau daya paksa digunakan. Seperti halnya politik, keamanan adalah fenomena yang diciptakan oleh kehendak ataupun tindakan manusia.”

Al Araf dan Aliabbas (2007) dalam Susetyo (2008:2) dalam konsepsi klasik, keamanan lebih diartikan sebagai usaha untuk menjaga keutuhan teritorial negara dari ancaman yang muncul dari luar. Konflik antar negara khususnya dalam upaya memperluas imperium daerah jajahan membawa definisi keamanan atau *security* hanya ditujukan kepada bagaimana negara memperkuat diri dalam

upaya menghadapi ancaman militer. Pendekatan tradisional mengatakan bahwanegara (*state*) menjadi subyek dan obyek dari upaya mengejar kepentingan keamanan. Pandangan kelompok ini menilai bahwa semua fenomena politik dan hubungan internasional adalah fenomena tentang negara. Alam pemikiran tradisional ini negara menjadi inti dalam upaya menjaga keamanan negara.

Collins (2005) dalam Susetyo (2008:3) mengatakan keamanan tercipta ketika terjadi pembebasan manusia dari keterbatasan-keterbatasannya. Keterbatasan tersebut dapat bersifat struktural yang dipengaruhi oleh sistem internasional, maupun keterbatasan yang diciptakan oleh elit-elit politik. Pencapaian kesejahteraan ekonomi dan keadilan sosial, melalui penyediaan pendidikan, pengurangan kemiskinan, kebebasan dari tekanan politik, akan membuat individu maupun kelompok mendapatkan keamanannya.

Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Farouk Muhammad (2014) menyebutkan bahwa keamanan berasal dari kata pokok “aman” yang berarti bebas, terlindung dari bahaya, selamat, tidak membahayakan, yakin, dapat dipercaya, dapat diandalkan. Sedangkan keamanan memiliki arti suasana aman, ketenteraman, ketenangan. Keamanan memiliki pengertian yang universal atau sering disebut dengan *security*. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan keamanan sebagai suatu situasi yang terlindung dari bahaya (keamanan objektif), adanya perasaan aman (keamanan subjektif) dan bebas dari keragu-raguan. Ditinjau dari tatarannya, paling tidak konsep keamanan dapat dikelompokkan dalam 4 (empat) kategori, yaitu *International security*, *National (State) security*, *Public security (and Order)*, dan *Human security*.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang dikemukakan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa keamanan atau *security* berkaitan dengan kehidupan manusia di lingkungan tempat tinggalnya. Program inovatif *Door to Door System* menjadi penting, karena sebagaimana sesuai dengan teori yang menyatakan keamanan tercipta ketika masyarakat bebas dari keterbatasan lingkungan dan terjamin kemananan. Hal tersebut yang berusaha dilakukan oleh Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu untuk meningkatkan keamanan masyarakat khususnya di wilayah hukum Kota Batu.

2. Definisi Keamanan Masyarakat

Salah satu tujuan mengapa keamanan masyarakat penting untuk dikaji adalah bahwa suatu ancaman dapat tertuju bukan hanya kepada wilayah negara dan otoritas negara, tetapi juga pada segala sesuatu yang langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan kesejahteraan manusia. Lebih dari itu, pemahaman tentang keamanan pada umumnya juga disertai dengan tuntutan untuk mengedepankan keamanan manusia atau keamanan masyarakat (*human security*). Manusia, sebagai individu maupun kelompok, menjadi obyek dari kajian nasional (Widjojo *et al.* 2005:6)

Susetyo (2008:4) menjelaskan bahwa konsep *human security* muncul antara lain melalui laporan badan PBB UNDP (*United Nations Development Program*) pada tahun 1994. Pemikiran utama dari konsep ini adalah bahwa berakhirnya perang dingin seharusnya mengubah juga paradigma keamanan dari keamanan nuklir menuju keamanan manusia. Berdasarkan *United Nations*

Development Programme Human Development Report Office tentang *Human Security*, menyebutkan bahwa menurut Oscar A. Gomez dan des Gasper adalah “many important aspects of human development relate also to people’s security: loosely defined as people’s freedom from fear and freedom from want in a broad sense”, yang diartikan bahwa banyak aspek penting pembangunan manusia yang juga berhubungan dengan keamanan masyarakat yang didefinisikan sebagai kebebasan orang dari rasa takut dan kebebasan dari keinginan. Laporan UNDP 1994 tersebut menekankan pemaknaan *human security* sebagai sesuatu yang universal.

“Human security is a flexible approach and can be tailored to different contexts and topics, according to the specific context. No matter which topic is addressed, a guiding principle of the human security approach is that it requires understanding the particular threats experienced by particular groups of people, as well as the participation of those people in the analysis process. Threats to human security can exist at all levels of development. They can emerge slowly and silently or appear suddenly and dramatically.”

Interpretasi dari pendapat tersebut berkaitan dengan *human security* yang bersifat universal. Keamanan manusia adalah pendekatan yang fleksibel dan dapat disesuaikan. Prinsip pendekatan keamanan manusia adalah memerlukan pemahaman terhadap ancaman tertentu yang dialami oleh kelompok masyarakat tertentu, serta partisipasi orang-orang di dalamnya. Ancaman terhadap keamanan manusia bisa ada di semua tingkat perkembangan dimanapun manusia berada, dan bisa muncul perlahan dan tanpa suara atau muncul tiba-tiba secara dramatis.

Human security memusatkan perhatian pada manusia (*people-centered*) dan bukan negara (*state-centered*), dengan memaknai keamanan pada 7 (tujuh) wilayah yaitu keamanan ekonomi (*economic security*), makanan (*food security*),

kesehatan (*health security*), lingkungan (*environmental security*), pribadi atau individu (*personal security*), komunitas (*community security*) dan politik (*political security*). Konsep ini juga mengidentifikasi 6 (enam) ancaman terhadap *human security*, yaitu pertumbuhan penduduk yang tak terkendali, disparitas peluang-peluang ekonomi, tekanan migrasi penduduk, degradasi lingkungan, perdagangan narkoba, dan terorisme internasional.

Peterson (1992) dalam Rahmaniah (2015:25) mengatakan bahwa interpretasi keamanan manusia adalah berlawanan dengan keamanan nasional oleh negara. Perlu adanya perbedaan antara keamanan nasional dan keamanan manusia sebagaimana diungkapkan Bajpai (2000) dalam Rahmaniah (2015:26):

Tabel 7. Perbedaan Antara *National Security* dan *Human Security*

<i>Aspects</i>	<i>National Security</i>	<i>Human Security</i>
<i>Security for whom</i>	<i>Primary, the State</i>	<i>Primary, the Individual freedom</i>
<i>Security of with values</i>	<i>Territorial integrity and national; independence</i>	<i>Personal safety and individual freedom</i>
<i>Security from what threats</i>	<i>Direct threats from other state</i>	<i>Direct threats from state and non-state actors indirect threats</i>
<i>Security by what means</i>	<ol style="list-style-type: none"> <i>Force as the primary instrument of security, to be used unilaterally for a state's own safety</i> <i>Balance of power is important; power is equated with military capabilities</i> 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Force as a secondary instrument, to be used primarily for cosmopolitan ends and collectively; sanctions, human governance as key instruments of individual-centered security</i> <i>Balance of power is of limited utility; soft power is increasingly important</i> <i>Cooperation between states,</i>

	<p>3. <i>Cooperation between states is tenuous beyond alliance relations</i></p> <p>4. <i>Norms and institutions are of limited value, particularly in the security/military sphere</i></p>	<p><i>international organization and NGOs can be effective and sustained</i></p> <p>4. <i>Norms and institutions matter; democratization and representativeness in institutions enhance their effectiveness</i></p>
--	---	---

(Sumber: Rahmaniah, 2015)

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa keamanan masyarakat atau yang lebih akrab disebut keamanan manusia (*human security*) adalah keamanan yang menyangkut individu, bagaimana keamanannya berdasarkan kondisi lingkungan sekitarnya. Keamanan manusia harus dijaga oleh semua pihak agar masyarakat merasa aman. Keamanan masyarakat atau manusia berbeda keamanan nasional, dimana keamanan masyarakat murni mengutamakan keamanan diri perorangan dalam kehidupan sehari-harinya namun tetap menjadi kewenangan dan tanggung jawab pemerintah. Inovasi program *Door to Door System* berusaha untuk memberikan keamanan manusia yang selanjutnya diarahkan menuju keamanan nasional Indonesia, karena Satbinmas Polres Batu adalah salah satu *stakeholder* pemerintah yang bertugas memastikan situasi keamanan dan ketertiban masyarakatnya terjamin.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2013:6), mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik atau utuh (Gunawan, 2014:82).

Menurut Gunawan (2014:87), penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka. Peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasikan dalam bentuk angka). Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif.

Penelitian deskriptif adalah pilihan peneliti karena tujuan peneliti adalah ingin mendapatkan data untuk mendeskripsikan keadaan atau fenomena secara menyeluruh berkenaan dengan inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Pendekatan kualitatif sendiri lebih mengarah pada data yang berbentuk olahan kata, serta hasilnya berupa sajian ataupun kutipan-kutipan. Penelitian deskriptif dapat berperan untuk mendeskripsikan suatu proses kegiatan berdasarkan apa yang terjadi di lapangan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk menemukan kekurangan dan kelemahan suatu sistem sehingga dapat ditentukan upaya penyempurnaannya. Serta menganalisis dan menafsirkan suatu fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya dalam konteks ruang dan waktu serta situasi lingkungan secara alami.

B. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:207) fokus penelitian adalah batasan masalah dalam penelitian kualitatif, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Sugiyono (2014:209), mengatakan ada 4 (empat) alternatif untuk menetapkan fokus, yaitu menetapkan fokus pada permasalahan yang disarankan oleh informan, menetapkan fokus berdasarkan domain-domain tertentu, menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan iptek, dan menetapkan fokus berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang telah ada. Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Proses inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Berdasarkan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yang meliputi:
 - a) Identifikasi masalah munculnya inovasi program *Door to Door System*
 - b) Ide pengembangan inovasi program *Door to Door System*
 - c) Pembuatan proposal terkait inovasi program *Door to Door System*
 - d) Pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*
 - e) Evaluasi inovasi program *Door to Door System*
 - f) Penyebarluasan inovasi program *Door to Door System*
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, yang meliputi:
 - a) Faktor pendukung

Terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah kesadaran anggota Satbinmas Polres Batu yang segera menindaklanjuti surat perintah membuat inovasi berbasis e-Bhabinkamtibmas, sumber daya memadai (kemampuan anggota, sarana prasarana yang cukup, dan anggaran dana yang telah tersedia), keaktifan anggota melakukan sosialisasi dari mulut ke mulut kepada masyarakat. Sedangkan faktor eksternalnya adalah dukungan masyarakat untuk *download* aplikasi di *smartphone* masing-masing, kemudahan teknologi informasi komunikasi, dan peningkatan kunjungan ke Kota Batu sebagai kota pariwisata.

b) Faktor penghambat

Terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya keterbatasan jumlah anggota pelaksana dan tidak ada sosialisasi secara massal dan rutin. Sedangkan faktor eksternal adalah masyarakat tidak aktif dan kondisi geografis Kota Batu mempengaruhi jaringan internet.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi yang dipilih penulis adalah Kota Batu. Sedangkan situs penelitian di Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, khususnya pada Satuan Pembinaan Masyarakat. Alasan pemilihan situs tersebut karena Polres Batu adalah satu-satunya jajaran kepolisian di wilayah Jawa Timur yang menciptakan terobosan kreatif pembuatan aplikasi *online* pelayanan masyarakat, *Door to Door System*.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1984) dalam Moleong (2013:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu, pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik. Agar penelitian ini memiliki hasil yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, tentunya harus memiliki data-data sebagai penunjang, sedangkan data-data tersebut harus digali dan diperoleh dari

berbagai sumber yang berkaitan langsung dengan permasalahan. Sumber data bergantung pada jenis data, hal atau orang dan tempat dilakukannya penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Sedangkan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti.

1. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara, sumber data diperoleh melalui proses wawancara dengan informan kemudian dicatat dalam bentuk catatan tertulis dengan alat perekam. Biasanya juga disebut data asli, adapun data primer dalam penelitian ini meliputi pengamatan dan observasi secara langsung dan wawancara dengan 10 (sepuluh) informan, diantaranya:
 - a) Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu periode 2017-sekarang, AKP Diana Pudjiastuti, S.H.
 - b) Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu yang bertugas sebagai *server* atau operator dalam *command center* program *Door to Door System*, Aipda Dilly Susanto
 - c) Muspika Kota Batu, yaitu Camat Junrejo Kota Batu, Mohammmad Nur Adhim, A.P.
 - d) Bhabinkamtibmas atau Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Polsek jajaran Polres Batu, yaitu Briпка Slamet Mulyono yang merupakan Bhabinkamtibmas Desa Tlekung Polsek Junrejo, dan Brigadir

Ibnu Mubarak yang merupakan Bhabinkamtibmas Desa Pendem Polsek Junrejo

- e) Tokoh Masyarakat Kota Batu, yaitu Ketua Rukun Tetangga 29 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu, Teguh
- f) Masyarakat Kota Batu, Drian Tio Prakasa, Mahmud, dan Sutiyono Putro
- g) Sektor Bisnis atau Swasta Kota Batu, yaitu Kepala Operasional Lippo Plaza Batu, Hari Santoso.

2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek kajian yang diteliti namun diusahakan oleh pihak lain dengan mengumpulkan arsip dan catatan yang berhubungan dengan pembahasan tentang masalah dan fokus yang diteliti. Sumber data yang dimaksud pada penelitian ini adalah berupa observasi kejadian, data sekunder yang berupa dokumen baik dalam bentuk arsip dan *soft file*. Sumber data dalam penelitian ini antara lain adalah:

- a) Gambaran umum tentang Kota Batu sebagai lokasi penelitian, serta Polres Batu khususnya Satuan Pembinaan Masyarakat sebagai situs penelitian yang dipilih, setidaknya tentang gambaran umum lokasi dan situs penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, dan sumber daya manusia yang dimiliki.
- b) Arsip-arsip, dokumen-dokumen, dan berbagai dasar hukum yang mendasari proses inovasi program *Door to Door System* dari Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu. Data sekunder dibutuhkan sebagai penunjang dan pendukung ketika berada di lapangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) cara, yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara lebih rinci teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara, adalah teknik mendapatkan data atau informasi melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna memberi keterangan sehingga didapatkan informasi yang faktual tentang hal terkait inovasi program *Door to Door System*, adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Satuan Binmas Polres Batu, anggota Satuan Binmas Polres Batu, Muspika Kota Batu, Bhabinkamtibmas Polsek jajaran Polres Batu, Tokoh Masyarakat Kota Batu, Masyarakat Kota Batu, dan Sektor Bisnis atau Swasta Kota Batu.
2. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System*.
3. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi dan situs penelitian, yang dianggap relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data ini dapat berupa arsip, foto-foto, dasar-dasar hukum, dan data sekunder lainnya yang menunjang proses inovasi program *Door to Door System*.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Selanjutnya menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2014:223) menyatakan:

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.”

Penelitian terkait inovasi program *Door to Door System* ini instrumen atau alat yang digunakan adalah:

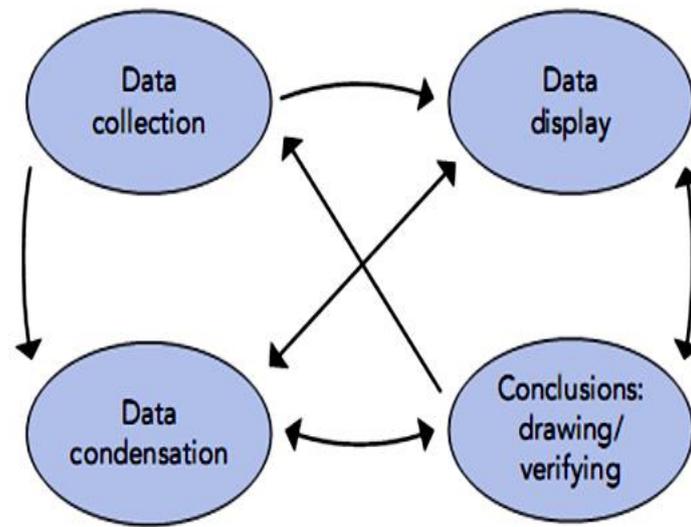
1. Peneliti, salah satu ciri penelitian kualitatif adalah memasukkan manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama Moleong (2013:4). Selama menjalankan proses penelitian, peneliti tidak pernah diwakili oleh orang lain, dan selalu melakukannya sendiri baik wawancara maupun observasi.
2. Pedoman-pedoman wawancara (*interview guide*), hal ini berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan. Sebelum melakukan wawancara, peneliti membuat pedoman wawancara untuk mengetahui data apa yang diinginkan baik untuk memulai pencarian data, maupun memperdalam data yang sudah didapatkan.
3. Peneliti menggunakan beberapa peralatan penunjang, diantaranya yaitu alat rekaman dan foto melalui *handphone* peneliti, serta buku saku kecil.

G. Analisis Data

Peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan peneliti ingin menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sedang muncul di benak peneliti, dan juga untuk menjawab dan mengungkapkan fenomena sosial. Oleh karena itu dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian, maka peneliti harus mengadakan analisis data terhadap data yang diperoleh. Hal ini seperti yang disampaikan Sugiyono (2014:244):

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami sendiri maupun orang lain.”

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisis data interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Model interaktif ini, setidaknya mengandung 4 (empat) jenis kegiatan analisis pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Sehingga membuat peneliti harus bergerak aktif untuk mendapatkan data dan penarikan kesimpulan selama penelitian.



Gambar 6. Model Analisis Data Interaktif
(Sumber: Sugiyono, 2014)

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif, sehingga peneliti selama melakukan pengumpulan data harus bergerak bolak-balik diantara kegiatan kondensasi, penyajian, hingga penarikan kesimpulan selama waktu penelitiannya hingga data terkumpul.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan salah satu tahapan setelah peneliti melakukan pengumpulan data maka akan dianalisis yang berfungsi sebagai telaah yang sifatnya menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi lapangan, wawancara dengan berbagai pihak yang terkait dengan permasalahan, serta dokumentasi berupa foto bisa ditransformasi menjadi rangkuman tabel, dan gambar. Data yang telah ditransformasi menjadi rangkuman, tabel, dan gambar akan disesuaikan dengan fokus penelitian.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data berisi sekumpulan informasi dalam bentuk laporan yang didapatkan dari obyek penelitian. Pada tahap penyajian data, peneliti menyajikan data penelitian yang telah selesai melalui tahap kondensasi data. Data disajikan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan, hal tersebut bertujuan agar penelitian dapat fokus dan mempermudah dalam analisis data. Pada analisis data, data yang telah disajikan kemudian ditelaah dan dibandingkan dengan teori maupun yang berkaitan dengan masalah fokus penelitian.

4. *Conclusion: Drawing/Verifying* (Penerarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Dari tahapan penyajian data peneliti berusaha mencari makna dari data yang dianalisis dan ditelaah sedemikian rupa. Makna-makna yang muncul dari data tersebut juga harus mempunyai validitas yang berdasar kebenaran dan kecocokan pada penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sesuai dengan masalah yang telah dibuat.

H. Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Triangulasi. Menurut Moleong (2013:330) “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”. Denzin (1978) dalam Moleong (2013:330) juga membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode. Menurut Patton (1987) dalam Moleong (2013:331) triangulasi dengan sumber berarti “membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif”. Sedangkan triangulasi dengan metode terdapat 2 (dua) strategi, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Teknik triangulasi dengan sumber, peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi yang dipilih penulis dalam penelitian berjudul proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat, adalah Kota Batu, sedangkan situs penelitiannya berada di Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, khususnya Satuan Pembinaan Masyarakat. Secara umum lokasi dan situs penelitian akan dibahas secara singkat dan jelas.

1. Gambaran Umum Kota Batu

Kota Batu sebagai lokasi penelitian yang dipilih dalam penulisan penelitian berjudul “*Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door to Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu)*”, sehingga terlebih dahulu perlu membahas terkait dengan gambaran umum Kota Batu, yang akan diuraikan dengan dimulai dari sejarah, kondisi geografis, kondisi demografis, dan pemerintahannya. Penjelasan terkait gambaran umum Kota Batu bersumber dari Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Akhir Tahun Anggaran Walikota Batu (2016).

a) Sejarah Kota Batu

Kota Batu adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur yang terletak 90 km sebelah barat daya Surabaya atau 15 km sebelah barat laut Malang. Kota Batu berada di jalur yang menghubungkan Malang-Kediri dan Malang-Jombang. Kota Batu berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan di sebelah utara, serta dengan Kabupaten Malang di sebelah timur, selatan, dan barat. Wilayah kota ini berada di ketinggian 700-1.700 meter di atas permukaan laut dengan suhu udara rata-rata mencapai 12-19°C. Kota Batu dahulu merupakan bagian dari Kabupaten Malang, yang kemudian ditetapkan menjadi Kota Administratif pada 6 Maret 1993. Tanggal 17 Oktober 2002, Kota Batu ditetapkan sebagai Kota Otonom yang terpisah dari Kabupaten Malang. Kota Batu dikenal sebagai salah satu kota wisata terkemuka di Indonesia karena potensi keindahan alam yang luar biasa. Kekaguman bangsa Belanda terhadap keindahan dan keelokan alam Kota Batu membuat wilayah Kota Batu disejajarkan dengan sebuah negara di Eropa yaitu Swiss, dan dijuluki sebagai *De Kleine Zwitserland* atau Swiss Kecil di Pulau Jawa. Bersama dengan Kota Malang dan Kabupaten Malang, Kota Batu merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya atau Wilayah Metropolitan Malang.

Sejak abad ke-10, wilayah Kota Batu dikenal sebagai tempat peristirahatan kalangan keluarga kerajaan, karena wilayahnya merupakan daerah pegunungan dengan kesejukan udara yang nyaman, juga didukung oleh keindahan pemandangan alam sebagai ciri khas daerah pegunungan. Sampai saat ini masih belum diketahui kepastian tentang kapan nama “Batu” mulai disebut untuk

menamai kawasan peristirahatan tersebut. Konon katanya sebutan Batu berasal dari nama seorang ulama pengikut Pangeran Diponegoro yang hijrah ke kaki Gunung Panderman untuk menghindari pengejaran dan penangkapan serdadu Belanda, ialah pemuka masyarakat bernama Abu Ghonaim atau Kyai Gubug Angin, yang akrab dipanggil Mbah Wastu. Kebiasaan kultur Jawa yang sering memperpendek dan mempersingkat mengenai sebutan nama seseorang, juga agar lebih mudah penyebutan ketika memanggil seseorang, akhirnya lambat laun sebutan Mbah Wastu berubah menjadi Mbah Tu, dan akhirnya Batu menjadi sebuah sebutan yang digunakan untuk sebuah kota dingin di Jawa Timur.

b) Kondisi Geografis Kota Batu

Kota Batu merupakan salah satu daerah yang secara administrasi berada dalam wilayah Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah yang dimiliki seluas 19.908,72 hektar atau 199,09 km², atau setidaknya kurang lebih 0,42% dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Wilayah terbagi menjadi 3 (tiga) Kecamatan, yaitu Kecamatan Batu dengan 4 Desa dan 4 Kelurahan seluas 45,46 km², Kecamatan Junrejo dengan 6 Desa dan 1 Kelurahan seluas 25,65 km², dan Kecamatan Bumiaji dengan 9 Desa seluas 127,98 km². Adapun batas dan luas wilayahnya:

Tabel 8. Batas Wilayah Kota Batu

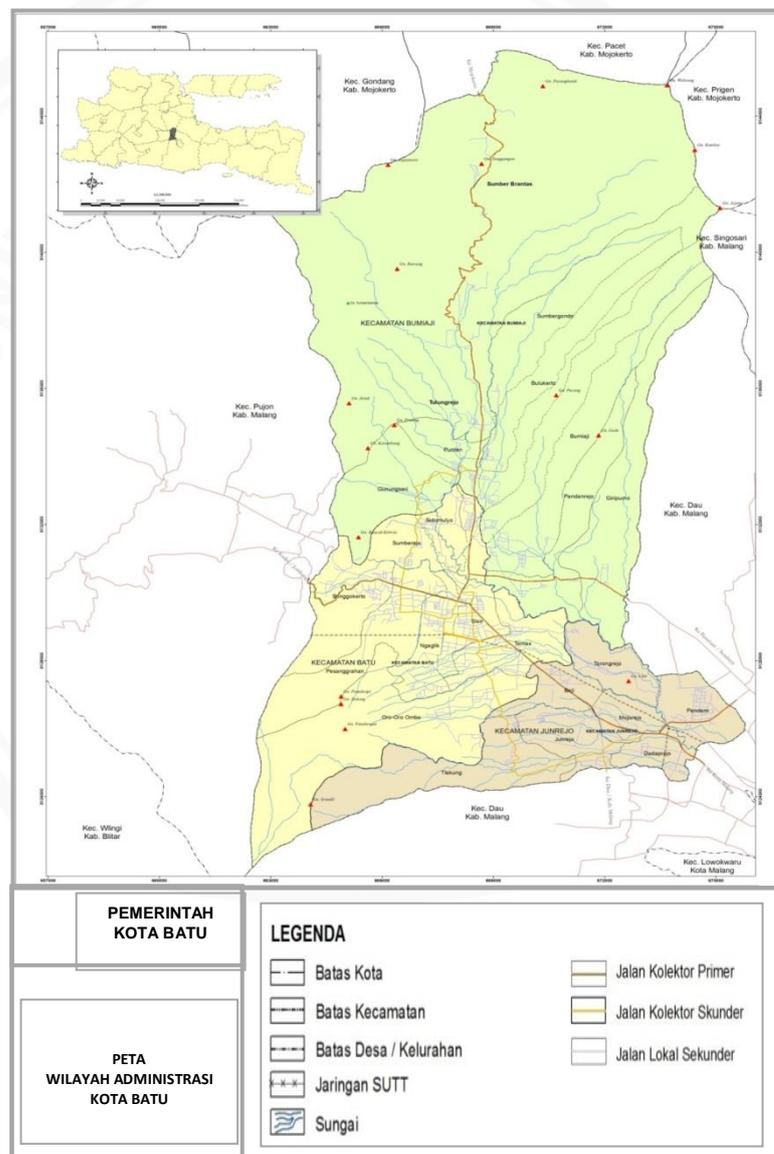
Batas Utara	Kecamatan Pacet Kabupaten Mojokerto dan Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan
Batas Selatan	Kecamatan Dau dan Kecamatan Wagir Kabupaten Malang
Batas Timur	Kecamatan Karangploso dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang
Batas Barat	Kecamatan Pujon Kabupaten Malang

(Sumber: Bappeda Kota Batu, 2016, dalam LKPJ Walikota Batu, 2016)

Tabel 9. Luas Wilayah Kota Batu Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah	Jumlah Desa / Kelurahan	Presentase
1.	Batu	45,46 km ²	8	22,83%
2.	Junrejo	25,65 km ²	7	12,88%
3.	Bumiaji	127,09 km ²	9	64,28%
Kota Batu		199,09 km ²	24	100%

(Sumber: Bappeda Kota Batu, 2016, dalam LKPJ Walikota Batu, 2016)



Gambar 7. Peta Wilayah Administrasi Kota Batu

(Sumber: Peta RT/RW Kota Batu 2010-2030, dalam LKPJ Walikota Batu, 2016)

Letak Kota Batu secara geografis berdasarkan Permendagri Nomor 16 Tahun 2012 tentang Batas Daerah terletak pada posisi $112^{\circ} 35' 22.31152''$ bujur timur (BT) dan $7^{\circ} 45' 51.61362''$ lintang selatan (LS). Secara geostrategis, Kota Batu memiliki posisi yang cukup strategis bagi pengembangan potensi daerah. Kota Batu yang terletak di Provinsi Jawa Timur dikelilingi oleh Kota Malang, Kabupaten Malang, Kabupaten Blitar, Kabupaten Kediri, Kabupaten Jombang, Kabupaten Mojokerto, dan Kabupaten Pasuruan. Kota Batu terletak sekitar 101 km di sebelah timur Kota Surabaya, dan sekitar 12 km sebelah barat Kota Malang.

Kondisi topografi Kota Batu dalam konteks kemiringan lahan berada pada kemiringan $0\% - >40\%$. Sehubungan dengan kontur Kota Batu yang merupakan perbukitan dan pegunungan, maka lebih banyak wilayah berada pada kemiringan $25\% - 40\%$ dan $>40\%$. Wilayah dengan kemiringan $0\% - 8\%$ adalah seluas 2.207,21 hektar, kemiringan $>15\% - 25\%$ adalah seluas 2.223,73 hektar, kemiringan $>15\% - 25\%$ adalah seluas 1.799,37 hektar, kemiringan $>25\% - 40\%$ adalah seluas 4.429,85 hektar, dan kemiringan $>40\%$ adalah seluas 4.493,33 hektar. Kondisi topografi Kota Batu dalam konteks ketinggian lahan berada pada ketinggian $600 - >3.000$ dpl. Wilayah dengan ketinggian $600 - 1.000$ dpl adalah seluas 6.019,21 hektar, ketinggian $1.000 - 1.500$ dpl adalah seluas 6.493,64 hektar, ketinggian $1.500 - 2.000$ dpl adalah seluas 4.820,40 hektar, ketinggian $2.000 - 2.500$ dpl adalah seluas 1.789,91 hektar, ketinggian $2.500 - 3.000$ dpl adalah seluas 707,32 hektar, dan ketinggian >3.000 dpl adalah seluas 78,29 hektar.

Kondisi geologi Kota Batu terkait dengan struktur dan karakteristik tanah, serta potensinya sangat dipengaruhi oleh jenis batuan pembentuknya. Kurang lebih seluas 6.231,12 hektar terbentuk dari batuan andosol yang memiliki karakteristik paling subur, dan 3.026,37 hektar terbentuk dari batuan kambisol yang memiliki karakteristik cukup subur. Adapun selebihnya terbentuk dari jenis batuan alluvial dan laktosol yang memiliki karakteristik kurang subur dan berkapur. Hal ini berarti 84,4% luas tanah di Kota Batu berkarakteristik subur yang membuat Kota Batu cukup berpotensi dalam pengembangan sektor pertanian dan perkebunan. Selain itu, Kota Batu menjadi wilayah subur karena jenis tanahnya merupakan endapan dari sederetan gunung yang mengelilingi, yaitu Gunung Panderman (2.010 meter), Gunung Welirang (3.156 meter), dan Gunung Arjuno (3.339 meter).

Kondisi hidrologi Kota Batu diwarnai oleh keberadaan sumber mata air, daerah aliran sungai, dan sungai. Sumber mata air yang berada di wilayah Kota Batu sekitar 111 sumber mata air, 83 diantaranya berstatus produktif diberdayakan oleh PDAM unit Kota Batu, Kota Malang, dan Kabupaten Malang untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat. Sumber mata air itu mengalir melalui 17 (tujuh belas) jaringan sungai yaitu Kali Brantas, Kali Gringsing, Kali Ampo, Kali Lanang, Kali Jurangsusuh, Kali Junggo, Kali Braholo, Kali Brugan, Kali Ngujung, Kali Clumprit, Kali Sumpil, Kali Sumbergunung, Kali Kasinan, Kali Krikil, Kali Krecek, Kali Jurangjero, dan Kali Mranak. Selain itu, Kota Batu juga memiliki Daerah Aliran Sungai (DAS) yaitu DAS Brantas.

c) Kondisi Demografis Kota Batu

Pertumbuhan penduduk yang cepat mendorong pertumbuhan aspek-aspek kehidupan yang meliputi aspek sosial, ekonomi, politik, kebudayaan, dan aspek lainnya. Jumlah penduduk di Kota Batu pada tahun 2016 tercatat 218.806 jiwa, terdiri dari laki-laki sebanyak 110.374 jiwa dan perempuan sebanyak 108.432 jiwa, dengan jumlah rumah tangga 65.135 kepala keluarga. Jumlah penduduk ini meningkat dari tahun 2015 yang tercatat 214.969 jiwa. Angka ini meningkat sekitar 1,78% atau bertambah sebanyak 3.837 jiwa. Pertumbuhan penduduk ini selain dikarenakan adanya pertumbuhan penduduk alami (fertilitas dan mortalitas), juga disebabkan adanya pertumbuhan penduduk migrasi. Jumlah penduduk tersebut mendiami wilayah seluas 199,09 km² sehingga rata-rata kepadatan penduduk pada tahun 2016 adalah 1.099 jiwa per km².

Tabel 10. Jumlah Penduduk Kota Batu dari Tahun 2012-2016

Uraian	Satuan	Tahun				
		2012	2013	2014	2015	2016
Jumlah Penduduk	Jiwa	206.395	209.825	211.298	214.969	218.806
Laki-laki	Jiwa	104.160	105.872	106.586	108.473	110.374
Perempuan	Jiwa	102.235	103.953	104.712	106.496	108.432
Rumah Tangga	KK	57.468	58.636	59.987	62.497	65.135
Pertumbuhan Penduduk	Persen	1,56	1,66	0,70	1,74	1,78
Kepadatan Penduduk	Jiwa/km ²	1,04	1,05	1,06	1,08	1,10

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 2016, dalam LKPJ Walikota Batu, 2016)

**Tabel 11. Sebaran Penduduk Kota Batu
Berdasarkan Wilayah Kecamatan Pada Tahun 2016**

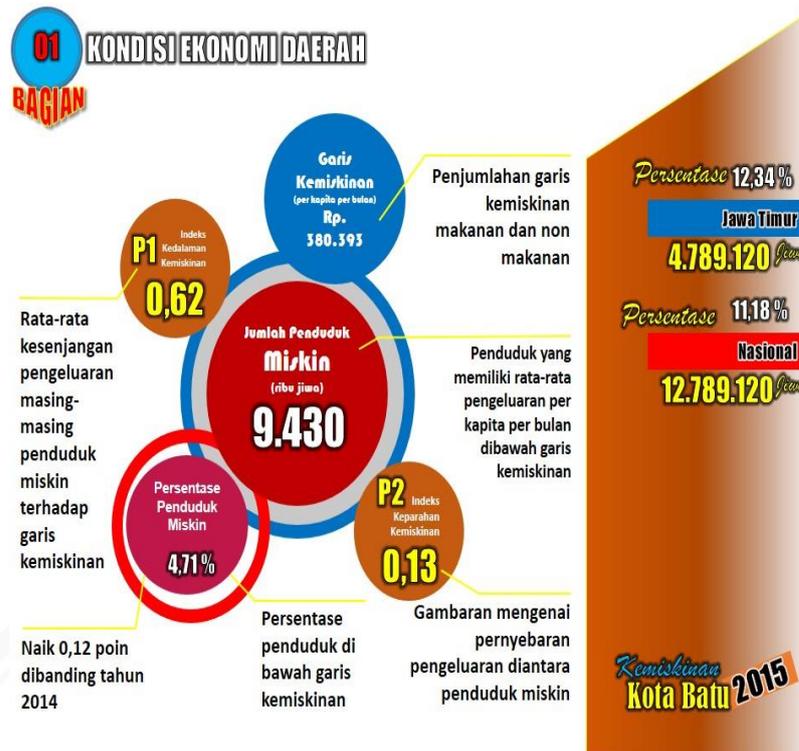
Kecamatan (Desa/Kelurahan)	Jumlah Penduduk		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Kecamatan Batu	50.984	50.167	101.151
1. Desa Oro-Oro Ombo	5.316	5.159	10.475
2. Kelurahan Temas	9.086	8.918	18.004
3. Kelurahan Sisir	11.007	10.896	21.903
4. Kelurahan Ngaglik	6.498	6.526	13.024
5. Desa Pesanggrahan	7.030	6.643	13.673
6. Kelurahan Songgokerto	3.767	3.907	7.674
7. Desa Sumberejo	3.960	3.834	7.794
8. Desa Sidomulyo	4.320	4.284	8.604
Kecamatan Junrejo	27.629	27.075	54.704
1. Desa Tlekung	2.453	2.415	4.868
2. Desa Junrejo	5.348	5.155	10.503
3. Desa Mojorejo	2.758	2.669	5.427
4. Desa Torongrejo	3.1481	3.086	6.234
5. Desa Beji	4.250	4.313	8.563
6. Desa Pendem	6.416	6.120	12.536
7. Kelurahan Dadaprejo	3.256	3.317	6.573
Kecamatan Bumiaji	31.761	31.190	62.951
1. Desa Pandanrejo	3.135	3.101	6.236
2. Desa Bumiaji	3.652	3.524	7.176
3. Desa Bulukerto	3.392	3.280	6.672
4. Desa Gunungsari	3.737	3.670	7.407
5. Desa Punten	2.767	2.720	5.487
6. Desa Tulungrejo	4.994	4.919	9.913
7. Desa Sumbergondo	2.132	2.131	4.263
8. Desa Giripurno	5.470	5.451	10.921
9. Desa Sumberbrantas	2.482	2.394	4.876
Jumlah	110.374	108.432	218.806

(Sumber: LKPJ Walikota Batu, 2016)

Selain pertumbuhan dan persebaran penduduk, keadaan demografis suatu wilayah juga dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Manusia atau IPM, dan untuk mengukur kualitas sumber daya manusia digunakan IPM yang dalam pengukurannya mencakup kualitas bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan penduduk atau pendapatan penduduk. IPM adalah indikator penting untuk mengukur keberhasilan dalam upaya membangun kualitas hidup manusia. IPM dapat menentukan peringkat atau level pembangunan suatu wilayah atau negara serta mampu menjelaskan bagaimana penduduk dapat mengakses hasil pembangunan dalam memperoleh pendapatan, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya.



Gambar 8. Indeks Pembangunan Manusia Kota Batu Tahun 2015
(Sumber: LKPJ Walikota Batu, 2016)



Gambar 9. Kondisi Ekonomi Daerah Kota Batu Tahun 2015
(Sumber: LKPJ Walikota Batu, 2016)

Tahun 2015, angka Indeks Pembangunan Manusia Indonesia, mencapai 72,62. Angka tersebut menunjukkan kondisi status pembangunan manusia Kota Batu termasuk kategori menengah ke atas. Kemajuan pembangunan manusia secara umum dapat ditunjukkan dengan melihat perkembangan IPM yang mencerminkan pencapaian kemajuan di bidang pendidikan dan kesehatan, selain itu naiknya daya beli masyarakat juga ikut berpengaruh terhadap angka IPM Kota Batu. Angka IPM berpengaruh terhadap keadaan ekonomi Kota Batu, sebagaimana dijelaskan pada gambar di bawah bahwa kemiskinan semakin menurun yang menunjukkan capaian positif para pelaku pembangunan di bidang kesejahteraan rakyat sehingga kondisi sosial ekonomi masyarakat Kota Batu semakin baik.

d) Kondisi Pemerintahan Kota Batu

Kota Administratif Batu lahir pada tanggal 6 Maret 1993 dan dipimpin oleh Walikota pertama yaitu Drs. Chusnul Arifin Damuri. Peresmian Kota Administratif Batu berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1993 tentang peningkatan status Kecamatan Batu menjadi Konotatif Batu yang terdiri dari Kecamatan, yaitu Kecamatan Batu (wilayah pusat), Kecamatan Bumiaji (wilayah utara), dan Kecamatan Junrejo (wilayah selatan). Program awal Pemerintah Kota Batu dalam meningkatkan eksistensinya adalah adanya Gerakan K3 atau Kebersihan, Ketertiban, dan Keindahan, kemudian diciptakannya semboyan “Batu Berantai” yang diuraikan menjadi Bersih, Elok, Rapi, Aman, Manusiawi, Agrowisata dan Industri, serta Lestari.

Setelah hampir 8 (delapan) tahun menjadi Kota Administratif, Kota Batu telah dipimpin oleh 3 (tiga) Walikota, yaitu Drs. Chusnul Arifin Damuri, Drs. Gatot Bambang Santoso, Drs, Imam Kabul. Akhirnya pada 28 Mei 2001 dilakukan proses peningkatan status menjadi Kota Batu sebagai pemekaran dari Kabupaten Malang dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 pada tanggal 21 Juni 2001, kemudian pada 30 Juni 2001 Undang-Undang Nomor 11 tentang Peningkatan Status Kota Administratif Batu disahkan. 17 Oktober 2002 secara resmi Kota Administratif Batu ditingkatkan statusnya menjadi Pemerintahan Kota. Hingga akhirnya pada 22 Oktober 2002, Gubernur Jawa Timur atas nama Menteri Otonomi Daerah, melantik Drs. Imam Kabul sebagai Walikota Batu.

Tepatnya 24 Desember 2007, dilakukan pelantikan Walikota Batu yang baru yaitu Edy Rumpoko, melalui pemilihan langsung kepala Daerah pada tanggal 5 November 2007. Walikota juga membuat *icon* “Kota Wisata Batu” hingga “*Shinning Batu*” sebagai *brand* baru dari Kota Batu. Penghujung tahun 2017 lalu, tepatnya 27 Desember 2017 Walikota Batu yang baru yaitu Dewanti Rumpoko yang tak lain istri Walikota sebelumnya, dilantik dengan wakilnya yaitu Punjul Santoso, pelantikan dilakukan di Gedung Grahadi Surabaya dan dilanjutkan di Balai Kota Among Tani Batu. Saat ini pemerintahan Kota Batu mengalami transisi kepemimpinan, sehingga visi dan misi yang digunakan adalah 2012-2017.

- 1) Dasar filosofi Kota Batu, yang menjadi dasar pembangunan daerah jangka menengah 2012-2017 adalah “*Hakaryo Guno Mamayu Bawono*” yang bermakna “Berkarya Guna Membangun Negara”. Filosofi tersebut sebagai perwujudan dari tekad pemerintahan dan masyarakat Kota Batu yang senantiasa bekerja keras, pantang menyerah, dan selalu menjaga keserasian hubungan antar manusia, manusia dengan alam, dan alam dengan Tuhan yang Maha Kuasa.
- 2) Visi Kota Batu, berpijak pada pemahaman filosofi pembangunan serta berpedoman Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Batu dan perkembangan lingkungan strategis, maka perlu diwujudkan suatu kondisi dinamis masyarakat yang maju namun tetap menjunjung tinggi nilai-nilai budaya yang adiluhung berdasar pada kekayaan sumberdaya daerah, sehingga dirumuskan Visi Pembangunan Kota Batu jangka menengah 2012-2017, yaitu “*Kota Batu Sentra Pertanian Organik Berbasis Kepariwisata*an

Internasional”, ditunjang oleh pendidikan yang tepat guna dan berdaya saing, ditopang oleh sumber daya (alam, manusia, dan budaya) yang tangguh, diselenggarakan oleh pemerintahan yang baik, kreatif, inovatif, serta dijiwai oleh keimanan dan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

3) Misi Kota Batu, memberikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan visi tersebut akan ditempuh melalui 11 (sebelas) misi pembangunan daerah Kota Batu jangka menengah 2012-2017, sebagaimana disebutkan dalam Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Akhir Tahun Anggaran Walikota Batu (2016) sebagai berikut:

- (a) Peningkatan kualitas hidup antar umat beragama
- (b) Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan
- (c) Mengembangkan pertanian organik dan perdagangan hasil pertanian organik
- (d) Meningkatkan posisi peran dari Kota Sentra Pariwisata menjadi Kota Kepariwisataan Internasional
- (e) Optimalisasi Investasi daerah
- (f) Peningkatan kualitas pendidik dan lembaga pendidikan
- (g) Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan
- (h) Pengembangan infrastruktur (sektor fisik) khususnya perkantoran pemerintah, fasilitas publik, prasarana dan sarana lalu lintas
- (i) Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan desa guna menciptakan pelayanan kepada masyarakat
- (j) Menciptakan stabilitas dan kehidupan politik di Kota Batu yang harmonis dan demokratis
- (k) Pemberdayaan masyarakat melalui koperasi dan UKM.

2. Gambaran Umum Polres Batu

Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor atau disingkat Polres adalah bagian pelaksana utama kewilayahan Polda berkedudukan di bawah Kapolda. Polres bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan kamtibmas atau keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas lain dalam wilayah hukumnya. Polres Batu berada di bawah naungan Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur, dipilih penulis sebagai situs penelitian sehingga terlebih dahulu perlu membahas gambaran umum Polres Batu sebelum membahas lebih dalam tentang Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu. Uraian dimulai dari lokasi, sejarah, visi dan misi, serta sumber daya manusia, berdasarkan pada Profil Polres Batu (2017).

a) Lokasi Polres Batu

Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, berdiri megah di Jalan A.P. III Katjoeng Permadi Nomor 16, Kecamatan Junrejo, Kota Batu. Polres Batu sejak Maret 2003 awalnya berkantor di Jalan Hasanudin Nomor 1 Kecamatan Junrejo Kota Batu, yang berada di atas tanah seluas 17.003 m² dan bangunan seluas 12.098 m² yang bersertifikat Nomor 00002 tanggal 10 Maret 2005 atas nama Departemen Pertahanan Republik Indonesia dengan status hak pakai. Lokasi tetap tetapi mengalami beberapa kali perubahan nama jalan.



**Gambar 10. Kantor Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu
(Sumber: Profil Polres Batu, 2017)**

b) Sejarah Polres Batu

Polres Batu kini berdiri megah di Jalan A.P. III Katjoeng Permadi Nomor 16, yang sebelumnya bernama Jalan Hasanudin Nomor 1, Kecamatan Junrejo Kota Batu, tepatnya pada tahun 2002 yang awalnya disebut Polres Persiapan Batu yang cikal bakalnya dimulai dari Polsek Batu yang berada di struktur organisasi Polres Malang di wilayah Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang, selanjutnya diresmikan pada 21 Desember 2003 menjadi Polres Batu oleh Kapolri Jenderal Polisi Drs. Da'i Bachtiar, S.H., dimana Polres Batu awalnya memiliki 3 (tiga) wilayah hukum terdiri atas wilayah Polsek Batu, Polsek Junrejo, dan Polsek Bumiaji.

Sampai saat ini, Polres Batu memiliki 6 (enam) Polsek yang berada di bawahnya, meliputi Polsek Batu, Polsek Bumiaji, Polsek Junrejo, Polsek Pujon, Polsek Ngantang, dan Polsek Kasembon. Polsek sangat berperan aktif ikut mendukung pelaksanaan kamtibmas di wilayah hukum Polres Batu. Keberadaan Polsek diharapkan menjadikan situasi kamtibmas yang aman, tentram, damai, dan kondusif, bisa terwujud. Tiap-tiap Polsek memiliki kerawanan daerah yang

berbeda-beda, selama ini kondisi kamtibmas di wilayah Batu pada umumnya dan Polsek pada khususnya relatif kondusif, namun dengan berkembangnya jaman tidak menutup kemungkinan semakin bertambahnya tindak kejahatan yang memicu wilayah Kota Batu rawan kejahatan.

Perkembangan otonomi daerah, situasi keamanan dan ketertiban masyarakat dengan berbagai pengaruh lingkungan strategis serta tuntutan kemandirian daerah dalam rangka memberikan keseimbangan untuk mewujudkan kesejahteraan dan keamanan masyarakat Kota Batu, guna bahan peningkatan kinerja organisasi Polri terutama Polres Batu ke depan. Ditinjau dari berbagai aspek, peningkatan atau perubahan kinerja sekaligus keberadaan Polres Batu sangat dibutuhkan karena situasi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat serta tingkat kerawanan yang terjadi semakin meningkat, jumlah penduduk semakin meningkat, dan aktivitas kegiatan masyarakat Kota Batu di berbagai bidang sangat meningkat pesat terutama sektor pariwisata.

c) Visi, Misi, Tugas Pokok, dan Fungsi Polres Batu

Sebagaimana organisasi lain yang memerlukan visi, misi, tugas pokok, dan fungsi, yang dijadikan acuan atau pedoman dalam bertindak agar sesuai dengan tujuan organisasi.

- 1) Visi Polres Batu, sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) tahun 2015-2019 *“Mendorong upaya perbaikan kinerja lebih baik bagi personel Polres Batu dalam melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat dan penegakan hukum yang menjunjung tinggi HAM”*.

2) Misi, berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Polres Batu yang mencerminkan koridor tugas-tugas, yang dikutip dari Profil Polres Batu (2016):

- (a) Terbangunnya personel Polres Batu yang memiliki sikap “REAKTIF” yaitu Responsif, Interaktif, dan Informatif, sehingga dalam pelaksanaan tugasnya mampu mendapat legitimasi dari masyarakat dan tercipta kepercayaan publik yang positif.
- (b) Selalu meningkatkan kemampuan personel yang berwawasan sehingga setiap anggota mampu sebagai sentral informasi bagi masyarakat atau wisatawan yang berkunjung ke Kota Batu.
- (c) Terbangunnya informasi publik melalui *smartphone*, meliputi informasi daerah hukum Polres Batu, kemacetan, lokasi wisata atau kuliner dan pelayanan cepat aduan masyarakat.
- (d) Penambahan sarana prasarana berupa pembuatan “Pos Polisi Pariwisata” pengamanan terpadu, yang dibangun di lokasi wisata atau di tengah kota, yang mana pelaksanaan tugasnya hanya pada hari libur atau liburan panjang, dan dalam pelaksanaan tugasnya melibatkan instansi terkait atau Satgas (satuan petugas) atau Pokmas (kelompok masyarakat) yang ada di masyarakat.
- (e) Meningkatkan pembinaan personel melalui pelatihan di bidang Harkamtibmas, penegakan hukum dan pelayanan masyarakat untuk mewujudkan postur Polri sebagai sosok penolong, pelayan, dan sahabat masyarakat dalam pelayanan kamtibmas melalui kegiatan premitif, preventif, dan represif dengan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi guna mewujudkan situasi keamanan dalam negeri yang kondusif di daerah hukum Polres Batu.
- (f) Meningkatkan peran intelijen dalam mendukung upaya pemeliharaan kkamtibmas melalui kegiatan penyelidikan, pengamanan, dan penggalangan.
- (g) Memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan, dan bimbingan masyarakat dengan meningkatkan peran Bhabinkamtibmas dalam mengimplementasikan strategi Polmas yang berada di desa atau kelurahan.
- (h) Memperkuat sinergitas polisional bersama lintas sektoral dan seluruh komponen masyarakat untuk menciptakan situasi kamtibmas di daerah hukum Polres Batu.

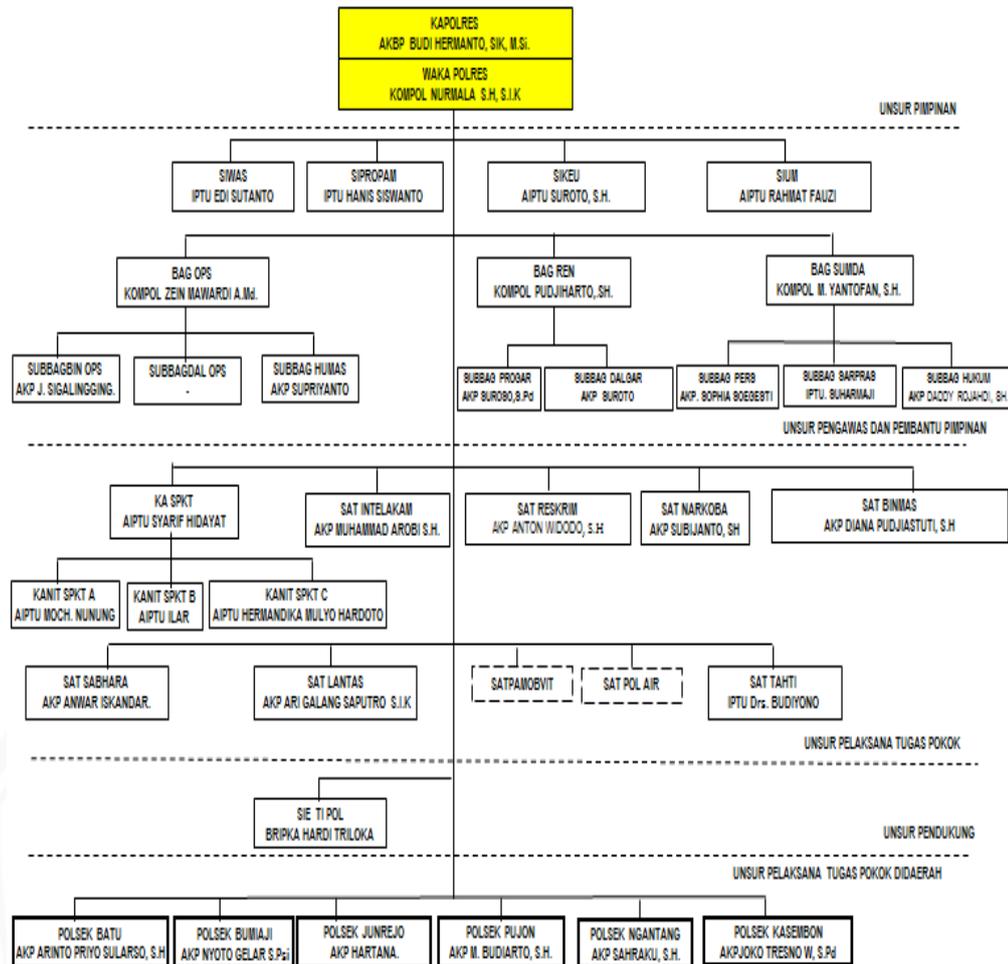
- (i) Menjaga kamseltibcarlantas melalui kegiatan dikmas lintas, gatur lintas, dan penegakan hukum untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.
 - (j) Melakukan penegakan hukum dengan tidak diskriminatif, menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia, dan anti kekerasan.
 - (k) Meningkatkan pengungkapan dan penuntasan kasus prioritas meliputi kejahatan konvensional, kejahatan lintas negara (*transnational crime*), kejahatan yang merugikan kekayaan negara, dan kejahatan yang berimplikasi kontijensi.
 - (l) Meningkatkan aksesibilitas pelayanan Polri kepada masyarakat dan pengembangan sistem pengawasan melalui layanan dumas untuk mewujudkan pelayanan yang bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme atau KKN.
 - (m) Memperkuat bidang kehumasan untuk mendukung implementasi keterbukaan informasi publik dalam rangka mewujudkan kepercayaan masyarakat (*public trust*).
- 3) Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia tercantum dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, juga dalam Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resor. Tugas Polres Batu adalah mengemban tugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan tugas Polri lainnya di daerah hukum Polres Batu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Fungsi Polres Batu sebagaimana tertulis dalam Profil Polres Batu (2017) dalam mengemban tugas-tugas menyelenggarakan fungsi:
- (a) Pemberian pelayanan Kepolisian kepada warga masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin atau

surat keterangan, serta pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (b) Pelaksanaan fungsi intelijen dalam bidang keaanan guna terselenggaranya deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*).
- (c) Pelaksana fungsi Reskrim dan Reskona, melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakan hukum, serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).
- (d) Pelaksana fungsi Binmas sebagai pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan masyarakat melalui perpolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan perundang-undangan, terjalin hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus.
- (e) Pelaksanaan fungsi Sabhara, meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patrol (Turjawali), serta pengamanan kegiatan masyarakat dan pemerintaah, termasuk penindakan tindak pidana ringan (tipiring), pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital, pariwisata, dan *very important person* (VIP).
- (f) Pelaksanaan fungsi lalu lintas, yang meliputi kegiatan Turjawali Lalu Lintas, termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.
- (g) Pelaksanaan fungsi-fungsi lain, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d) Struktur Organisasi Polres Batu

Saat ini, jumlah personel Polres Batu masih kurang dari kebutuhan sesuai Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tanggal 30 September 2010. Jumlah anggota Polri dan PNS keseluruhan saat ini hanya 558 orang dari kebutuhan sebenarnya 800 orang. Selisih 242 orang tersebut diharapkan Polda Jawa Timur memberikan tambahan personel baik Perwira maupun Bintara.



Gambar 11. Struktur Organisasi Polres Batu Tahun 2017
(Sumber: Profil Polres Batu, 2017)

Struktur organisasi Polres Batu sebagaimana tertuang dalam Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tanggal 30 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resor, adalah: unsur Pimpinan, terdiri dari Kapolres dan Wakapolres. Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan, terdiri dari Bag Ops, Bag Ren, Bag Sumda, Siwas, Sipropam, Sikeu, dan Sium. Unsur Pelaksana Tugas Pokok, terdiri dari SPKT, Sat Intelkam, Sat Reskrim, Sat Resnarkoba, Sat Binmas, Sat Sabhara, Sat Lantas, dan Sat Tahti. Unsur Pendukung, terdiri dari Sitipol. Unsur Pelaksana Tugas Kewilayahan, terdiri dari Polsek Batu, Polsek Bumiaji, Polsek Junrejo, Polsek Pujon, Polsek Ngantang, dan Polsek Kasembon.

3. Gambaran Umum Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu

Satuan Pembinaan Masyarakat merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres. Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu adalah situs yang dipilih penulis dalam penelitian berjudul “*Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door to Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu*”. Bersumber dari Profil Satbinmas Polres Batu (2017) dan *polresbatu.com*.

a) Tugas Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu

Satbinmas Polres Batu bertugas melakukan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat, pemberdayaan Perpolisian Masyarakat (Polmas), melaksanakan koordinasi, pengawasandan pembinaan terhadap bentuk-bentuk pengamanan swakarsa (pamswakarsa), Kepolisian Khusus (Polsus), serta kegiatan kerja sama dengan organisasi, lembaga, instansi, dan/atau tokoh masyarakat, guna peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama di wilayah hukum Polres Batu. Satuan Pembinaan Masyarakat memiliki tugas yang intinya berinteraksi langsung kepada masyarakat, utamanya dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang muncul, dengan tindakan pencegahan atau penyelesaian secara kekeluargaan semaksimal mungkin.

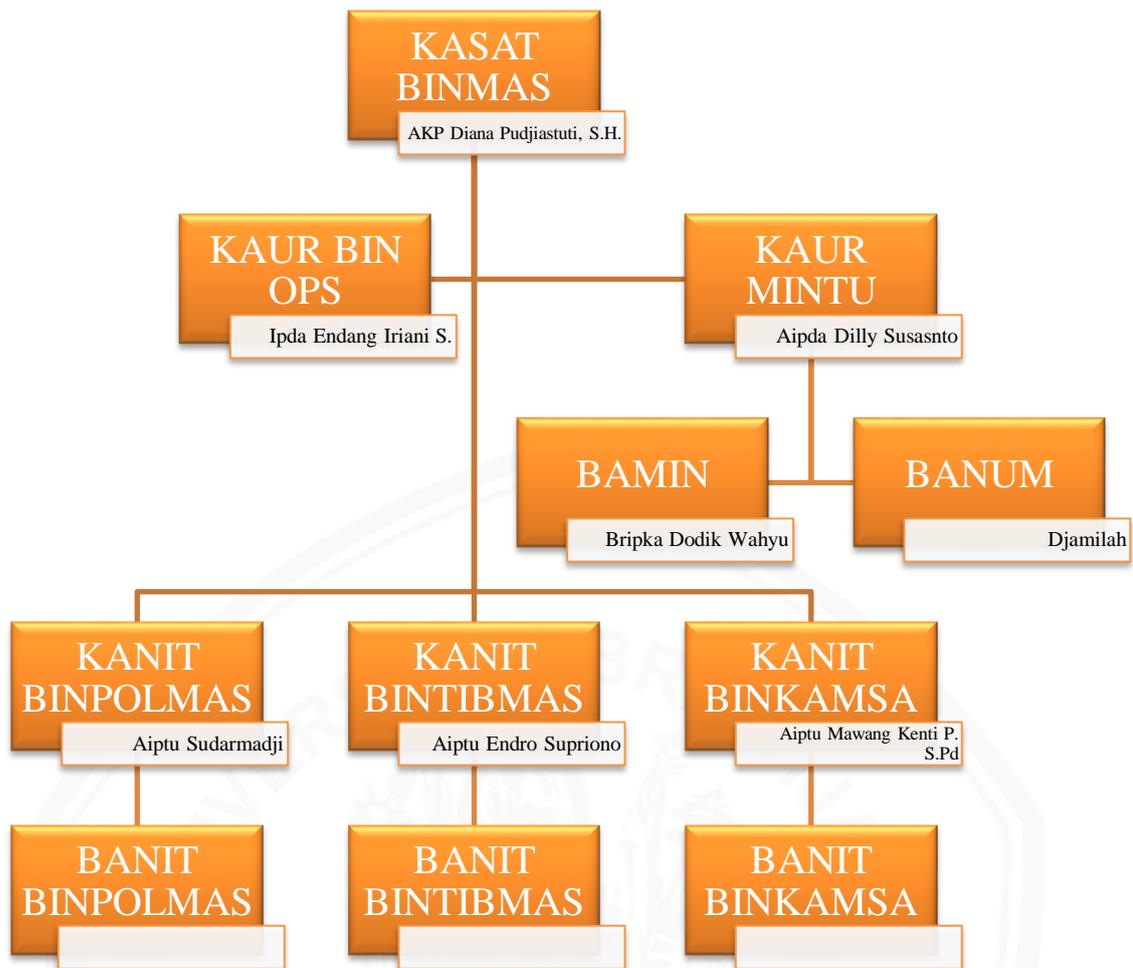
b) Fungsi Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu

Dalam melaksanakan tugasnya, Satbinmas Polres Batu menyelenggarakan beberapa fungsi, diantaranya adalah:

- 1) Pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pengembangan peran serta masyarakat dalam pembinaan keamanan, ketertiban, dan perwujudan kerja sama Polres Batu dan masyarakat.
- 3) Pembinaan di bidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita, dan anak.
- 4) Pembinaan teknis, pengoordinasian, dan pengawasan Polsus serta satuan pengamanan (satpam).
- 5) Pemberdayaan kegiatan Polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerja sama antara Polres dengan masyarakat, organisasi, lembaga, instansi, dan/atau tokoh masyarakat.

c) Struktur Organisasi Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu

Kasat Binmas bertugas membantu tugas Kapolres dalam pembinaan masyarakat. Kaur Bin Ops membantu tugas Kasat Binmas dalam bidang pembinaan operasional. Kaur Mintu membantu tugas Kasat Binmas dalam bidang administrasi dan ketatausahaan. Kanit Binpolmas membantu tugas Kasat Binmas dalam bidang pembinaan Polmas. Kanit Bintibmas membantu tugas Kasat Binmas dalam bidang pembinaan ketertiban masyarakat. Kanit Binkamsa membantu tugas Kasat Binmas dalam bidang pembinaan keamanan swakarsa.



Gambar 12. Struktur Organisasi Satbinmas Polres Batu 2017
(Sumber: Profil Satbinmas Polres Batu, 2017)

B. Penyajian Data

Penyajian data berkaitan dengan fokus penelitian yaitu bagaimana hasil penelitian di lapangan yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data mulai dari wawancara, observasi, sampai dokumen-dokumen pendukung. Penyajian data proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu adalah tentang proses sekaligus faktor pendukung dan penghambatnya.

1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu

Penyajian data pertama tentang proses inovasi berdasarkan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016). Prosesnya meliputi identifikasi masalah, mengembangkan ide, membuat proposal, melaksanakan inovasi, evaluasi inovasi, dan menyebarluaskan inovasi.

a) Identifikasi Masalah (*Identifying Problems*)

Salah satu masalah yang harus diselesaikan secara solutif dan efektif di Indonesia adalah masalah keamanan yang terus mengalami peningkatan. Meningkatnya angka tindak kejahatan atau kriminalitas memicu menurunnya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat. Hal tersebut menjadi pekerjaan rumah yang harus diselesaikan dengan cepat dan tepat terutama oleh aparat keamanan negara yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, dengan dukungan dan kerjasama masyarakat. Kota Batu sebagai kota pariwisata yang terus mengalami peningkatan kunjungan wisatawan, tidak dapat terhindar dari masalah tersebut, bahkan tidak menutup kemungkinan semakin mengalami peningkatan apabila tidak menemukan solusi pencegahan yang baik.

Data Kriminalitas Polres Batu dan Polsek jajarannya, menyebutkan terhitung sejak tahun 2013 hingga 2016 mengalami fluktuasi. Tahun 2013 dengan 348 kasus terlapor dan 172 kasus diantaranya berhasil diselesaikan, tahun 2014 dengan 296 kasus terlapor dan 167 kasus diantaranya berhasil diselesaikan, tahun 2015 dengan 229 kasus terlapor dan 181 kasus diantaranya berhasil diselesaikan,

dan tahun 2016 dengan 272 kasus dilaporkan dan 194 kasus diantaranya berhasil diselesaikan. Kurun waktu 4 tahun tersebut yaitu terhitung dari 2013 hingga 2016, tercatat bahwa di Polres Batu dan Polsek jajarannya memiliki 1.145 kasus dilaporkan dengan 714 kasus berhasil diselesaikan (Data Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat Polres Batu, 2016).

Mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia atau Perkap Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemolisian Masyarakat atau Polmas, Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri, dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 2 Maret 2017 tentang Program *e-Bhabinkamtibmas* di wilayah Jawa Timur. Intinya bahwa seluruh jajaran kepolisian khususnya Jawa Timur, dituntut menciptakan terobosan baru dalam mempermudah pengendalian dan mempercepat pelaksanaan tugas *Bhabinkamtibmas* atau *Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat*. *Satbinmas* Polres Batu menciptakan program inovatif yang solutif dan efektif mengurangi angka kriminalitas di Kota Batu.

Hal senada disampaikan oleh Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat atau Kasat Binmas Polres Batu, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., yang bertugas sebagai penanggung jawab inovasi program *Door to Door System*, yaitu:

“Jadi awal mula munculnya program DDS ini salah satunya karena adanya suatu masalah terkait keamanan masyarakat dengan meningkatnya angka kejahatan, ditambah lagi *Door to Door System* merupakan inovasi pelayanan publik dari *Satbinmas* Polres Batu sebagai bentuk jawaban dari Surat Telegram Kapolda Jatim tentang

Program *e*-Bhabinkamtibmas di wilayah Jawa Timur, dan aturan-aturan lain di atasnya. Yang mana isi dari surat tersebut adalah perintah dari pimpinan agar masing-masing Polres jajaran membuat inovasi program *e*-Bhabinkamtibmas. Dari perintah tersebut, Kasat Binmas Polres Batu sebelumnya yaitu AKP Aristianto Budisutrisno, S.H., S.I.K., M.H., membuat rencana bagaimana bentuk aplikasi yang sesuai dan akan dipergunakan di Polres Batu agar program aplikasi ini bisa bermanfaat bagi anggota dan masyarakat. Arahnya mengurangi tindak kejahatan atau kriminalitas yang terjadi di Kota Batu”. (*Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

Sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Kepala Urusan Administrasi dan Ketatausahaan atau Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu yang bertanggung jawab sebagai *server* atau operator dalam *command center* inovasi program *Door to Door System*, Aipda Dilly Susanto:

“Munculnya program DDS awalnya karena ada surat perintah dari atasan pusat yang menyatakan bahwa seluruh jajaran kepolisian Indonesia diminta untuk membuat dan memiliki terobosan kreatif berbasis *e*-Bhabinkamtibmas karena polisi juga harus berbasis online untuk memudahkan pekerjaannya berkomunikasi dengan masyarakat. Jadi kita memiliki ide untuk memiliki aplikasi yang awalnya bertujuan untuk memudahkan laporan di lapangan karena kita tidak mungkin dapat mengecek satu-satu kegiatan mereka sehingga penilaiannya bersifat adil, selain itu juga agar Bhabinkamtibmas bisa semakin mudah berkomunikasi dengan masyarakat terutama untuk menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat di Kota Batu, sehingga teretuslah nama *Door to Door System* yang bisa diartikan dari rumah ke rumah jadi Bhabinkamtibmas bisa berkunjung ke rumah warga atau warga dapat melapor ketika mendapatkan persoalan di lingkungan sekitarnya. Sebagian besar masyarakat masih tidak mau melapor kejadian di sekitarnya karena mungkin takut kalau ketahuan yang dilaporkan nanti jadi salah paham dan *boomerang* untuk dirinya sendiri jadi aplikasi ini berguna untuk masyarakat yang ingin melapor dan ingin dikunjungi oleh polisi dengan janji mau ditemui kapan dan dimana. Aplikasi ini kan bisa diakses oleh masyarakat Batu, jadi kita juga menampilkan informasi seputar Kota Batu yang dapat dibaca”. (*Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

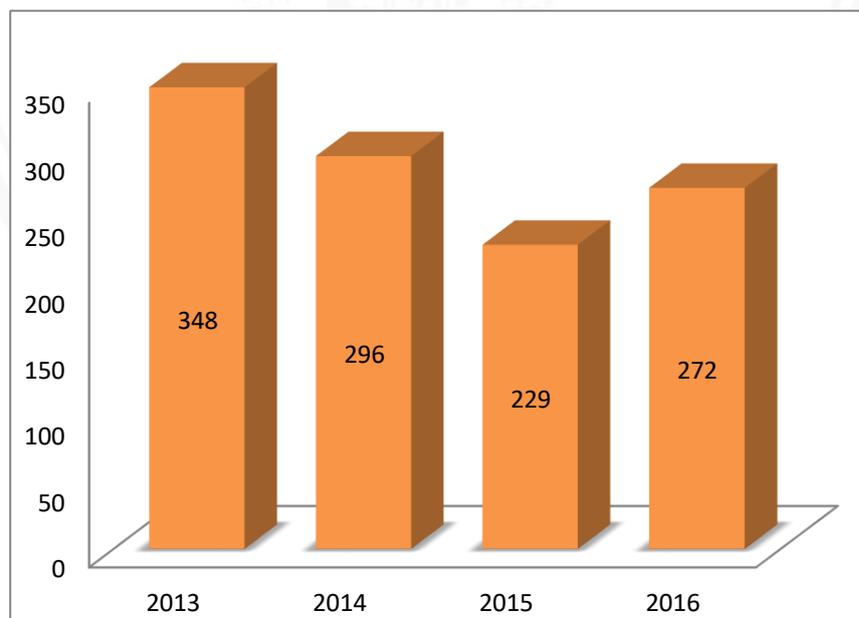
Pendapat serupa juga datang dari anggota Bhabinkamtibmas Desa Tlekung Polsek Junrejo jajaran Polres Batu yang bertugas secara langsung untuk terjun ke masyarakat, yaitu Briпка Slamet Mulyono, yang berpendapat terkait identifikasi masalah yang melatarbelakangi munculnya ide *Door to Door System* Satbinmas Polres Batu.

“DDS muncul sebagai salah satu terobosan alternatif yang sebenarnya tujuan awalnya untuk melaksanakan program pimpinan tingkat terpusat Mabes Polri menginstruksikan untuk membuat terobosan di seluruh jajaran wilayah. Ini salah satu terobosan yang namanya Promoter program dari Pak Kapolri. Jadi menurut saya awal mula yang menjadi proses identifikasi masalahnya berdasarkan aturan dari pimpinan, juga mengurangi kriminalitas di Kota Batu yang meningkat”. (*Wawancara pada 30 Januari 2018 pukul 11.20 di Ruang Satbinmas Polsek Junrejo*).

Bhabinkamtibmas lain dari Desa Pendem Polsek Junrejo jajaran Polres Batu, Brigadir Ibnu Mubarak, yang tidak jauh berbeda mengatakan hal berkaitan dengan identifikasi masalah dari program inovatif *Door to Door System*, yaitu:

“Sering terjadi kegiatan masyarakat yang mengganggu masyarakat lainnya, misal ada kumpul-kumpul tidak jelas kan sangat sering. Kadang tetangga terganggu tapi tidak enak mau kasih tau apalagi melaporkan, kalau ketahuan bisa jadi salah paham. DDS program dari Kapolres ini bisa mempermudah segala hal termasuk semacam tadi sehingga masyarakat jangan takut lagi untuk melaporkan apapun terlebih melalui aplikasi karena kerahasiaan pasti terjaga. Kota Batu sekarang ini semakin ramai kunjungan jadi bagi orang jahat dijadikan kesempatan untuk melakukan kriminalitas. Masyarakat harus aktif salah satunya melalui program ini”. (*Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 09.40 di Balai Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu*).

Berdasarkan pernyataan-pernyataan informan di atas serta didukung observasi yang dilakukan penulis dan dokumen-dokumen yang didapatkan di lapangan dari Satbinmas Polres Batu, terkait identifikasi masalah munculnya inovasi program *Door to Door System* adalah karena masalah tindak kejahatan atau kriminalitas Kota Batu yang jumlahnya mengalami fluktuasi atau naik turun. Banyak laporan masyarakat terkait gangguan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun nyatanya, masih banyak masyarakat enggan melaporkan situasi gangguan keamanan dan ketertiban karena beranggapan bahwa hal tersebut akan menjadi *boomerang* bagi diri sendiri ketika identitasnya diketahui masyarakat lain. Kepolisian sebagai *stakeholder* yang bertugas menjamin keamanan sangat memerlukan laporan dari masyarakat. Keterbatasan jumlah personel kepolisian dibandingkan dengan luas wilayah Kota Batu maka akan sulit jika harus memastikan situasi wilayah hukumnya aman terkendali.



Gambar 13. Jumlah Kriminalitas Polres Batu dan Polsek Jajaran 2013-2016
(Sumber: Data Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, Bagian Operasional Polres Batu, 2017)

Tabel 12. Data Kriminalitas Perkasus Polres Batu dan Polsek Jajaran 2013-2016

No	Kesatuan	Tahun							
		2013		2014		2015		2016	
		L	S	L	S	L	S	L	S
1.	Pemalsuan surat	5	-	2	1	3	3	10	8
2.	Pemalsuan uang	-	-	2	2	-	-	-	-
3.	Judi	38	39	29	32	26	26	16	16
4.	Penculikan	1	1	2	2	-	-	-	-
5.	Aniaya ringan	1	1	2	-	-	-	4	2
6.	Aniaya berat	8	1	14	8	11	10	2	1
7.	Pengeroyokan jiwa	13	9	7	6	-	-	10	7
8.	Pengeroyokan barang	1	-	-	-	-	-	-	-
9.	Akibatkan org mati	-	-	1	-	-	-	-	-
10.	Akibatkan org luka	-	-	-	1	-	-	-	-
11.	Penipuan	34	18	39	14	39	21	39	26
12.	Penggelapan	2	1	2	3	4	2	5	4
13.	Pemerasan	2	2	1	1	1	-	-	-
14.	Pengerusakan	-	-	1	1	1	-	1	1
15.	Percobaan pencurian	2	-	-	-	-	-	1	-
16.	Pencurian	16	8	11	7	7	5	18	11
17.	Curat	65	24	20	19	26	15	59	28
18.	Curas	4	3	7	2	-	-	2	1
19.	Pencurian hewan	1	1	-	-	-	-	-	-
20.	Curanmor	85	14	71	10	50	25	26	8
21.	Curwatphone	-	-	1	-	-	-	-	-
22.	Penadahan	-	-	1	2	3	3	2	2
23.	Larikan anak/wanita	1	-	1	1	-	-	-	-
24.	KDRT	6	3	10	9	2	2	2	2
25.	Pencabulan	10	7	15	15	10	10	-	-
26.	Perzinahan	-	-	1	-	-	-	-	-
27.	Persetubuhan	-	-	1	1	3	3	-	-
28.	Perbuatan tidak enak	3	-	1	1	-	-	1	1
29.	Penghinaan	-	-	1	-	-	-	-	-
30.	Cemar nama baik	1	-	-	-	-	-	-	-
31.	Perampasan	1	-	2	-	-	-	-	-
32.	Fidusia	1	-	-	-	-	-	3	2
33.	Hak cipta atau vcd	-	-	1	1	-	-	-	-
34.	Gelapan jabatan	1	1	4	2	-	-	1	1
35.	Tempati rumah tak ijin	1	-	-	-	-	-	-	-
36.	Senjata tajam	2	2	2	2	1	1	1	1
37.	Bahan ledak/mercon	3	2	-	-	2	2	2	2

38.	Penelantaran	1	-	-	-	-	-	1	1
39.	Minuman keras	1	1	1	1	1	1	2	2
40.	Ilegal logging	4	4	4	4	2	2	3	3
41.	Tipikor	1	1	1	1	-	-	-	-
42.	Narkoba	27	27	18	18	31	31	39	39
	Jumlah	348	172	296	167	229	162	272	169

(Sumber: Data GKTU, Bagian Operasional Polres Batu, 2017)

Catatan: L = Laporan S = Selesai

Berdasarkan penyajian data tersebut yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, disimpulkan bahwa identifikasi masalah muncul inovasi program *Door to Door System* adalah berdasarkan masalah utama yaitu peningkatan angka kejahatan atau kriminalitas yang terjadi. Angka fluktuasi kriminalitas tersebut sejalan dengan perkembangan Kota Batu sebagai kota pariwisata besar khususnya di wilayah Jawa Timur. Sepanjang tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 setidaknya terdapat 1.145 kasus kriminalitas terlapor dan 714 kasus diantaranya berhasil diselesaikan oleh Polres Batu dan Polsek jajarannya. Hal tersebut juga berdasarkan masalah bahwa masih banyak masyarakat yang enggan melaporkan gangguan di wilayah tempat tinggal karena takut identitasnya sebagai pelapor diketahui masyarakat lain yang dapat menimbulkan permasalahan baru. Kondisi itu mendorong Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu membuat terobosan kreatif *Door to Door System* karena sesuai dengan permasalahan yang ada di Kota Batu terkait kriminalitas yang mengganggu situasi keamanan dan ketertiban masyarakat.

b) Mengembangkan Ide (*Generating Ideas*)

Guna mencari solusi dari latar belakang masalah yang mendasari lahirnya inovasi program *Door to Door System*, yaitu mengurangi angka kriminalitas dengan jaminan kerahasiaan pelapor. Program inovatif ini juga sebagai wadah komunikasi warga dengan Bhabinkamtibmas, serta memanfaatkan kecanggihan dan kemudahan teknologi informasi komunikasi. Ide pengembangan inovasi program *Door to Door System* dijelaskan oleh Kasat Binmas Polres Batu selaku penanggung jawab program, AKP Diana Pudjiastuti, S.H.,

“Mengembangkan program DDS ini sendiri selain sebagai upaya menindaklanjuti perintah Kapolda Jatim tentang pembuatan e-Bhabinkamtibmas di wilayah Jawa Timur, yaitu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi kamtibmas di wilayah hukum Kota Batu, memudahkan masyarakat dalam mengenal sosok Bhabinkamtibmas di desanya, memudahkan personel dalam melaporkan setiap kegiatannya dengan cepat dan akurat jadi pimpinan bisa mudah menganalisa dan mengevaluasi kinerja masing-masing Bhabinkamtibmas di jajaran Polres Batu, yang lebih penting adalah agar masyarakat tidak takut untuk melaporkan situasi apapun yang ada di wilayah tempat tinggalnya jadi masyarakat difasilitasi agar bebas melaporkan ketidakamanan maupun memfasilitasi jika ingin dikunjungi oleh Bhabinkamtibmas.” (*Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

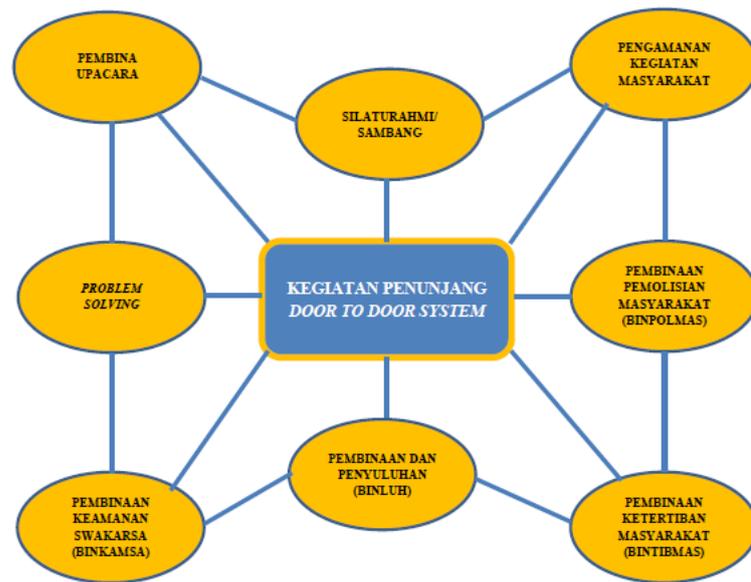
Pemilihan nama *Door to Door System* sebagai program inovatif dari Satbinmas Polres Batu sesuai dengan tugas yang diemban Bhabinkamtibmas sebagai sahabat masyarakat yang terus melakukan interaksi dan komunikasi terkait situasi keamanan dan ketertiban di wilayah hukumnya. Sejalan dengan salah satu dasar hukum yaitu Surat Peraturan Kapolri tentang Pemolisian Masyarakat, yang menyebutkan bahwa Bhabinkamtibmas harus melakukan kegiatan kunjungan dari rumah ke rumah atau dari kantor ke kantor yang biasa

dikenal dengan istilah *door to door* untuk membantu pemecahan masalah (*problem solving*) dengan melakukan silaturahmi atau sambang. *Door to Door System* artinya dari pintu ke pintu. Secara rinci, diutarakan oleh Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu, AKP Diana Pudjiastuti, S.H.

“Pemilihan nama atau istilah *Door to Door System* ini awalnya mengacu dari salah satu bentuk kegiatan Satbinmas dan Bhabinkamtibmas, yaitu program kegiatan *Quick Wins*. Dimana bentuk ataupun cara yang digunakan ya dengan silaturahmi atau sambang. Pada saat melaksanakan kegiatan sambang atau silaturahmi itu kita pasti mendatangi rumah atau kantor atau tempat lain dari target atau sasaran silaturahmi atau sambang itu sendiri. Biasanya dalam sehari kita bisa melaksanakan kegiatan sambang atau silaturahmi sampai beberapa kali dengan cara mendatangi rumah warga yang ingin dikunjungi, atau bisa jadi dari rumah atau kantor satu ke rumah atau kantor yang lain, gampangnya sih dari satu pintu ke pintu yang lain. Dari situlah akhirnya muncul ide untuk memberikan nama *Door to Door System* yang selanjutnya dijadikan nama program aplikasi yang kreatif dan inovatif dari Polres Batu yaitu DDS Polres Batu.” (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Pendapat serupa terkait ide pengembangan inovasi program *Door to Door System* yang dicanangkan Satbinmas Polres Batu juga disampaikan oleh Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu yang bertugas sebagai *server* di *command center* program, Aipda Dilly Susanto, mengatakan bahwa:

“Yang paling berperan dalam mengembangkan aplikasi yang inovatif DDS ini ya mantan Kasat Binmas Polres Batu periode Oktober 2016 sampai Mei 2017 yaitu AKP Aristianto Budi Sutrisno S.H., S.I.K., M.H., berkat beliau inovasi program ini akhirnya berkembang. Semenjak di *launching* sampai sekarang program ini belum mengalami perubahan signifikan, namun kedepan sudah ada rencana akan ada perubahan berupa perbaikan dan pengembangan aplikasi yang lebih sempurna lagi”. (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).



Gambar 14. Kegiatan-kegiatan dalam Program *Door to Door System*
 (Sumber: *Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017*,
 diolah oleh penulis, 2018)

Inovasi program *Door to Door System* berbeda dengan program lainnya di jajaran kepolisian. Aplikasi dalam program ini memiliki fitur unggulan yang dikembangkan. Fitur-fitur unggulan dari aplikasi *Door to Door System*, diantaranya permintaan kunjungan, *mapping* potensi konflik, dan berita *online*. Inovasi program *Door to Door System* juga tidak hanya sebatas melakukan kegiatan kunjungan dari rumah ke rumah sebagai bentuk silaturahmi atau sambang, tetapi juga melakukan kegiatan-kegiatan lain berkaitan komunikasi dengan masyarakat, baik dilakukan secara rutin maupun berdasarkan permintaan masyarakat. Berdasarkan dokumen penunjang yang didapatkan saat penelitian, kegiatan-kegiatan dalam program *Door to Door System* meliputi pengamanan kegiatan, pembinaan pemolisian masyarakat, pembinaan ketertiban masyarakat, pembinaan dan penyuluhan, pembinaan keamanan swakarsa, mengatasi masalah, dan pembina upacara di sekolah-sekolah.

Berdasarkan penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen penunjang selama penelitian terkait pengembangan ide inovasi program *Door to Door System* adalah mengacu pada kegiatan Bhabinkamtibmas. Kegiatan berkaitan dengan interaksi kepada masyarakat berupa kunjungan dari rumah ke rumah atau *door to door* sebagai sejarah pemilihan nama program. *Door to Door System* telah dikembangkan Satbinmas Polres Batu dengan baik melalui keunggulan-keunggulan yang membedakan dengan program inovasi lain, diantaranya mengembangkan kegiatan rutin maupun kegiatan berdasarkan permintaan kunjungan, serta fitur unggulan aplikasi berupa permintaan kunjungan, laporan, dan berita *online*.

c) Membuat Proposal (*Developing Proposals*)

Setelah proses mengidentifikasi masalah dan mengembangkan ide terkait inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu yang dicanangkan Satbinmas Polres Batu, proses selanjutnya adalah melakukan langkah menerapkan inovasi program melalui pembuatan proposal. Hal pertama yang dilakukan adalah usulan dari Kasat Binmas Polres Batu sebagai penanggung jawab program, sebagaimana sesuai dengan hasil wawancara dengan Kasat Binmas Polres Batu yang bertugas saat ini, AKP Diana Pudjiastusi, S.H., yaitu:

“Langkah-langkah yang dilakukan setelah ada kesepakatan dengan internal Satbinmas adalah segera berkoordinasi dengan rekanan instansi maupun swasta dan juga *programmer* untuk pembuatan aplikasi. Setelah aplikasi selesai dibuat, kemudian diperkenalkan kepada anggota Satbinmas dan Bhabinkamtibmas untuk selanjutnya di

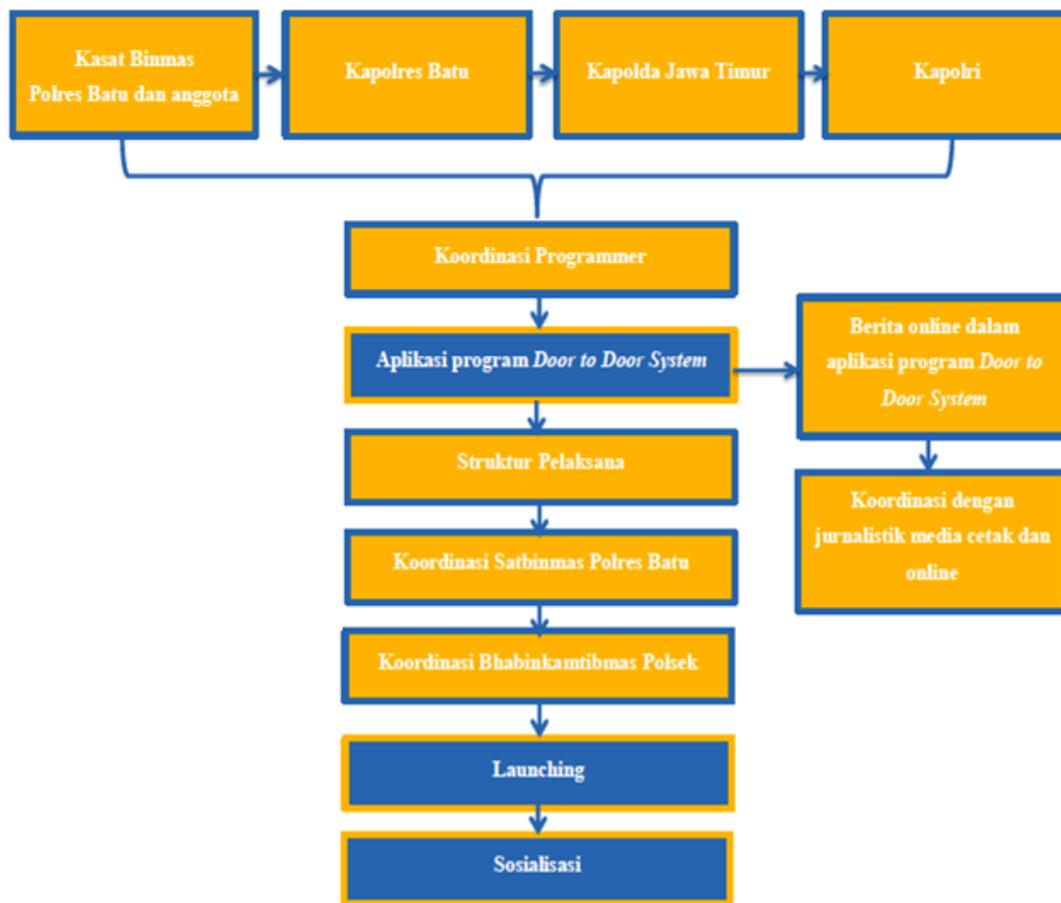
launching dan diperkenalkan. Untuk penyediaan SDM dalam pelaksanaan proram DDS ini tidak memerlukan persiapan khusus, karena program sudah menjadi kegiatan rutin seluruh anggota Satbinmas maupun Bhabinkamtibmas dan menjadi bagian dari rencana kerja. Pada setiap semester atau 6 bulan sekali rencananya seluruh anggota pada masing-masing Satfungsi secara rutin mendapat pelatihan fungsi teknis sesuai dengan tupoksinya. Karena DDS tidak hanya memuat terkait permintaan kunjungan warga dan sebagai alat penilaian anggota Satbinmas, tapi inovasi tambahannya adalah dengan adanya berita-berita yang ada di wilayah Kota Batu yang akan dibagikan secara luas kepada masyarakat di aplikasi ini. Sebagai penunjang penulisan berita *online* itu, Kapolres Batu mengundang narasumber dari beberapa media cetak maupun *online* tentang tata cara pengambilan dan penulisan berita yang baik sesuai etika jurnalistik yang pantas disampaikan kepada masyarakat. Setidaknya hal-hal itu yang disampaikan dalam proposal pengajuan program”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Pendapat serupa disampaikan Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu sebagai *server* atau operator *command center*, Aipda Dilly Susanto menjelaskan pembuatan proposal inovasi program *Door to Door System*, sebagai berikut:

“Mulai Kapolres, Kapolda, dan Kapolri, sangat mengapresiasi terkait rencana aplikasi program DDS Polres Batu ini dan meminta agar segera dipersiapkan agar cepat *launching* jadi bisa disosialisasikan dan dilaksanakan dengan cepat. Sebagai upaya awal adalah terlebih dahulu menyusun susunan kerja untuk memudahkan, mengingat aplikasi *Door to Door System* ini merupakan satu-satunya yang ada di wilayah Jawa Timur sehingga persiapannya harus dimatangkan dari awal.” (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Langkah awal yang dilakukan pada proses pembuatan proposal adalah mengajukan rancangan dari Kasat Binmas Polres Batu yang merupakan hasil diskusi bersama seluruh anggota, kemudian disampaikan ke Kapolres Batu, selanjutnya kepada Kapolda Jawa Timur, dilanjutkan ke Kapolri. Kapolda Jawa

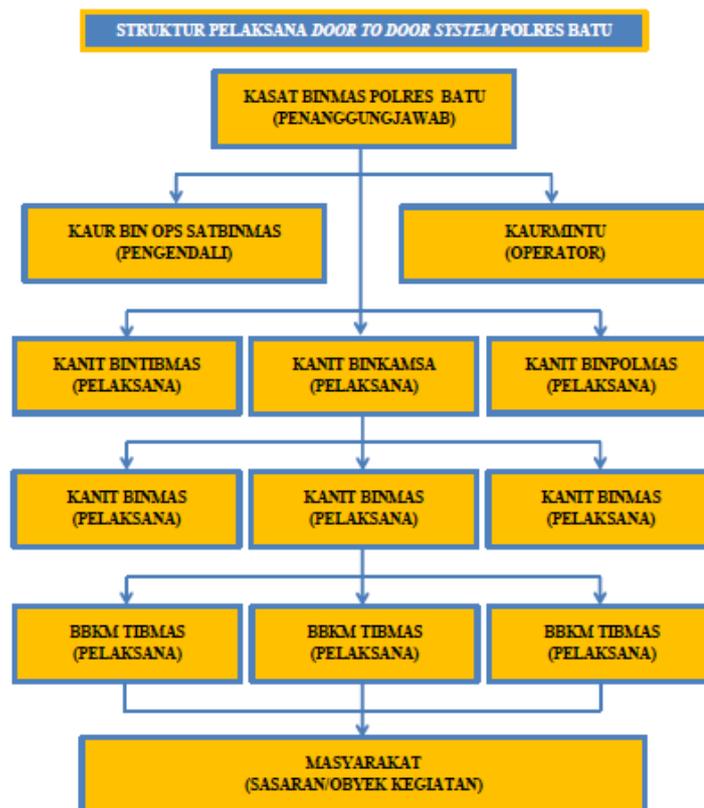
Timur dan Kapolri sebagai pimpinan yang mengeluarkan surat perintah membuat aplikasi kreatif berbasis *e*-Bhabinkamtibmas merespon baik pengajuan proposal dengan langsung berkoordinasi mencari *programmer* dari Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia. Setelah mendapatkan persetujuan, Satbinmas Polres Batu melakukan langkah selanjutnya dengan berkoordinasi bersama pihak-pihak pendukung. Langkah-langkah tersebut dapat digambarkan sebagai berikut mulai dari pengajuan proposal hingga persetujuan proposal dari inovasi program *Door to Door System* Satbinmas Polres Batu:



Gambar 15. Langkah Pengajuan Proposal Program *Door to Door System*
 (Sumber: Launching Aplikasi “DDS Polres Batu” 2017,
 diolah oleh penulis, 2018)

Aplikasi program yang telah dibuat oleh *programmer* dari Mabes Polri selesai, langkah selanjutnya sebagaimana tertulis dalam proposal pengajuan adalah segera menindaklanjuti, mematangkan, dan mempersiapkan sumber daya personel yang bertanggung jawab melalui struktur pelaksana. Dijelaskan Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu, Aipda Dilly Susanto, *server* atau operator program:

“Setelah melakukan koordinasi dengan mengirimkan proposal dan segala kebutuhan terkait pembuatan aplikasi yang dilakukan dengan koordinasi pusat. Waktu aplikasi DDS sudah jadi langsung Satbinmas ini membentuk susunan anggota yang akan bertanggungjawab, dimulai dari Kasat Binmas, Kaur Bin Ops Binmas, Kaurmintu Satbinmas, para Kanit Binmas Polres dan Polsek jajaran, seluruh Bhabinkamtibmas.” (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).



Gambar 16. Struktur Pelaksana Program *Door to Door System*
(Sumber: Launching Aplikasi “DDS Polres Batu” 2017,
diolah oleh penulis, 2018)

Selain susunan sumber daya manusia yang bertanggung jawab di program inovatif, substansi dalam proposal pengajuan program juga mencakup sumber dana yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan inovasi program. Jumlah dana disampaikan oleh Kasat Binmas Polres Batu selaku penanggung jawab program, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., menyatakan bahwa dana untuk *Door to Door System* sudah masuk dalam anggaran rencana kerja, sehingga dinilai efektif karena tidak memerlukan dana yang besar dari Polres Batu meskipun tidak disebutkan jumlahnya.

“Untuk pembiayaan atau anggaran sendiri terkait pelaksanaan program DDS masuk dalam anggaran DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Polres Batu sesuai dengan rencana kerja Satbinmas Polres Batu dan rencana kerja unit Binmas Polsek Jajaran Polres Batu. Dalam rencana kerja, kegiatan DDS masuk dalam kegiatan *Quick Wins* silaturahmi atau sambang atau tatapmuka kepada masyarakat, tokoh agama, tokoh masyarakat, dan tokoh adat. Pada tahun 2017 kemarin, rencana program kegiatan *Quick Wins* khusus Satbinmas Polres Batu adalah sebanyak 3.432 kali kegiatan, hal tersebut belum termasuk kegiatan *Quick Wins* unit Binmas Polsek Jajaran Polres Batu dan bentuk program kegiatan lainnya, baik yang didukung anggaran maupun yang tidak didukung anggaran”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Berdasarkan penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen pendukung selama melaksanakan penelitian, disimpulkan bahwa proses pembuatan proposal program inovatif *Door to Door System* telah melalui tahapan yang sesuai secara hirarki. Proposal berisi penggambaran ide, pembuatan dan penggunaan aplikasi, serta persiapan sumber daya baik personel, sarana prasarana, hingga anggaran yang digunakan, diajukan oleh Kasat Binmas Polres Batu yang merupakan hasil diskusi bersama seluruh

anggotanya kepada Kapolres Batu, dilanjutkan ke Kapolda Jawa Timur, dan terakhir diajukan ke Kapolri. Respon positif diberikan oleh pimpinan terhadap proposal yang diajukan karena inovasi program *Door to Door System* sesuai dengan Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 27 Maret 2017 tentang Program *e-Bhabinkamtibmas* di Wilayah Jawa Timur. Dalam proposal pengajuan disebutkan bahwa seluruh anggota Satbinmas Polres Batu memiliki tanggung jawab terhadap program, sarana prasara telah disediakan Polres Batu, anggaran program juga telah termasuk dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Polres Batu.

d) Melaksanakan Inovasi (*Implementing Projects*)

Pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* sebagai salah satu program unggulan Polres Batu di bawah kendali Satuan Pembinaan Masyarakat dilaksanakan dengan menganalisis latar belakang masalah, mengembangkan ide-ide terbaik, membuat proposal pengajuan, hingga melaksanakan program inovatif ini. Setelah rencana program disepakati, dilakukan koordinasi dengan beberapa pihak terkait, diperkenalkan kepada personel, hingga sosialisasi ke masyarakat Kota Batu. Sebagaimana disampaikan oleh Kasat Binmas Polres Batu sebagai penanggung jawab program, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., yang mengatakan:

“Setelah rencana-rencana terkait program DDS ini disusun secara matang dan disepakati, setelah melakukan koordinasi dengan rekanan instansi atau swasta terkait *programmer* yang biasanya bekerjasama dengan Kepolisian di tingkat pusat untuk membuat aplikasi dan setelah aplikasi selesai dibuat, tentunya diperkenalkan dulu di jajaran personel

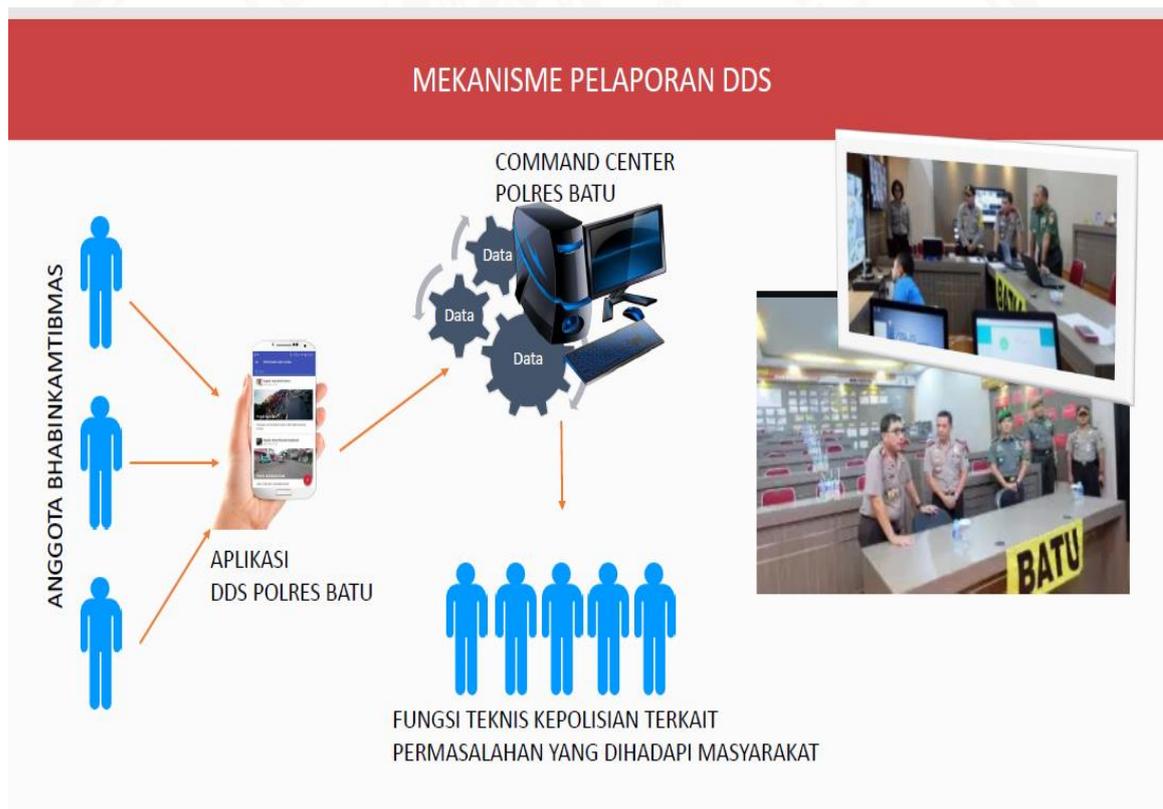
Satbinmas Polres Batu, kemudian sosialisasi kepada seluruh jajaran personel di Polres Batu karena DDS kan menjadi salah satu program unggulan jadi seluruh anggota harus tau, kemudian bekerjasama dengan seluruh Bhabinkamtibmas Polsek jajaran yang nantinya akan terjun langsung ke lapangan terkait pelaksanaan program ini. Tidak lupa melibatkan tokoh masyarakat untuk turut membantu sosialisasi kepada masyarakat”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Pelaksanaan program inovatif *Door to Door System* adalah melalui sosialisasi kepada masyarakat Kota Batu melalui *launching* program pada 24 Maret 2017. Berdasarkan Laporan Hasil Kegiatan *Launching* Aplikasi Bhabinkamtibmas Online “DDS Polres Batu” (2017) adalah:

- 1) Petugas yang bertanggung jawab pada *launching* inovasi program *Door to Door System*, diantaranya:
 - (a) Kapolres Batu, AKBP Leonardus Simarmata S.Sos., S.I.K., M.H.
 - (b) Wakapolres Batu, Kompol Mudawaroh
 - (c) Kasat Binmas Polres Batu AKP Aristianto Budi Sutrisno, S.H., S.I.K
- 2) Dilaksanakan pada hari Jumat, tanggal 24 Maret 2017, pukul 09.30 sampai dengan 11.00 WIB, di Ruang *Command Center* Polres Batu
- 3) Peserta atau undangan yang turut hadir adalah:
 - (a) Seluruh pejabat utama Polres Batu (Kabag/Kasat)
 - (b) Seluruh Muspika Kota Batu (Camat, Danramil, Kapolsek)
 - (c) KBO Binmas, Kanit Binmas, seluruh anggota Satbinmas Polres Batu
 - (d) Kanit Binmas dan Bhabinkamtibmas Polsek jajaran Polres Batu

- 4) Hasil pelaksanaan dari *Launching Door to Door System* ini adalah:
- (a) Aplikasi Bhabinkamtibmas *online* yang dibuat oleh Polres Batu merupakan terobosan yang mempermudah Bhabinkamtibmas dalam melaporkan kegiatan yang sudah dilaksanakan di lapangan, serta sebagai wadah masyarakat Kota Batu untuk menyampaikan saran, masukan, dan pertanyaan dengan bertatap muka dengan Bhabinkamtibmas langsung sehubungan situasi kamtibmas.
 - (b) Dengan pelayanan berbasis *android*, Kapolres Batu berharap terobosan yang luar biasa ini, bisa menjadi *role model* untuk kenyamanan masyarakat cukup dengan duduk di rumah, masyarakat sudah dapat menyampaikan permasalahannya kepada Polri, dan operator siap memberikan pelayanan 24 jam. Data diri pemohon dirahasiakan sehingga apabila ada potensi gangguan kamtibmas tanpa melibatkan pelapor.
 - (c) *Launching* yang menghadirkan Camat, Danramil, dan Kapolsek jajaran, serta Bhabinkamtibmas, merupakan wujud solidaritas Tiga Pilar dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat. Kapolres Batu menghimbau untuk menyampaikan program aplikasi *online* “DDS Polres Batu” kepada seluruh lapisan masyarakat sampai ke pelosok-pelosok desa. Kapolres Batu juga menghimbau agar bisa meredam berita *hoax* atau isu-isu yang saat ini sedang berkembang di masyarakat, dan bisa meyakinkan dan memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa Polri bersama Tiga Pilar mampu menjaga dan memelihara situasi kamtibmas di wilayah Kota Batu tetap aman dan kondusif.

Setelah melakukan *launching* sebagai tahap awal dalam pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, selanjutnya adalah menjalankan aplikasi sebagaimana mekanisme yang dibuat. Mekanisme dimulai dari laporan masyarakat yang mengirimkan kunjungan permohonan dengan mengisi data diri di aplikasi yang telah di *download* bernama “*DDS Polres Batu*”, masuk ke *command center*, kemudian diteruskan kepada anggota Bhabinkamtibmas di wilayah tersebut, hingga nanti berakhir pada fungsi teknis kepolisian terkait permasalahan yang dihadapi di wilayah tersebut. Mekanisme pelaporan *Door to Door System* secara lebih jelas digambarkan sebagai berikut:



Gambar 17. Mekanisme Pelaporan *Door to Door System*
(Sumber: *Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017*)



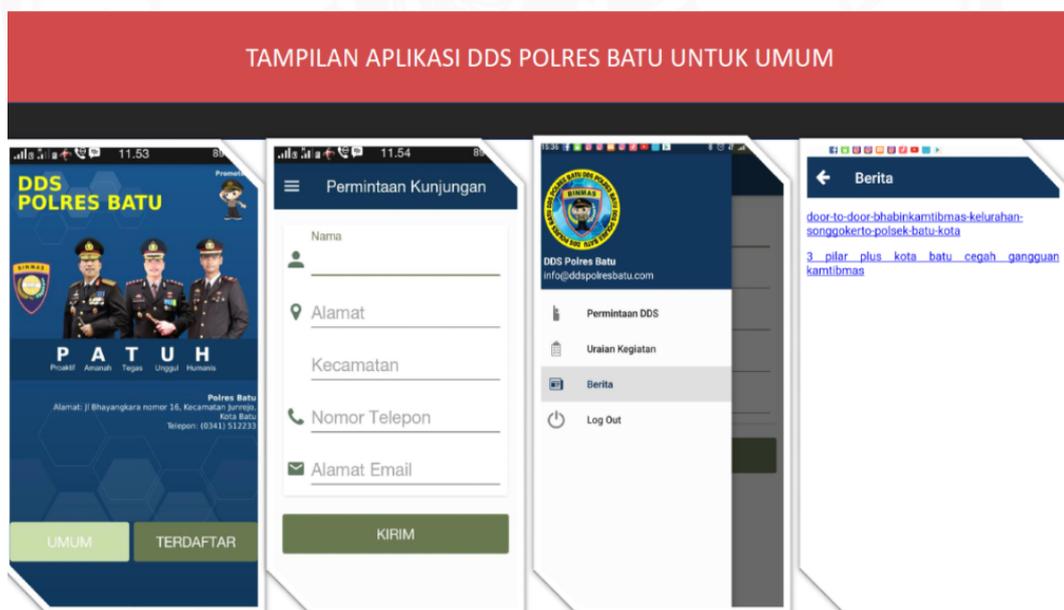
Gambar 18. Mekanisme Pelaporan *Door to Door System*
(Sumber: Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017)

Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu yang bertugas sebagai *server* atau operator dalam *command center* program, Aipda Dilly Susanto mengatakan bahwa pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* telah berjalan sebagaimana yang diharapkan dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab Bhabinkamtibmas, sebagaimana dikatakan:

“Dengan sudah berjalannya program aplikasi ini saya lebih mudah membuat laporan tugas yang sudah dilaksanakan Bhabinkamtibmas dan saya bisa mendapat informasi dari masyarakat yang mengirim permintaan kunjungan didatangi. Keterlibatan saya dalam pelaksanaan program ini adalah membantu sosialisasi kepada masyarakat, mengirim laporan pelaksanaan tugas Bhabinkamtibmas ke atasan melalui aplikasi. Secara pribadi saya menilai respon masyarakat cukup *welcome* dengan program ini sejak di *launching* sampai sekarang”. (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

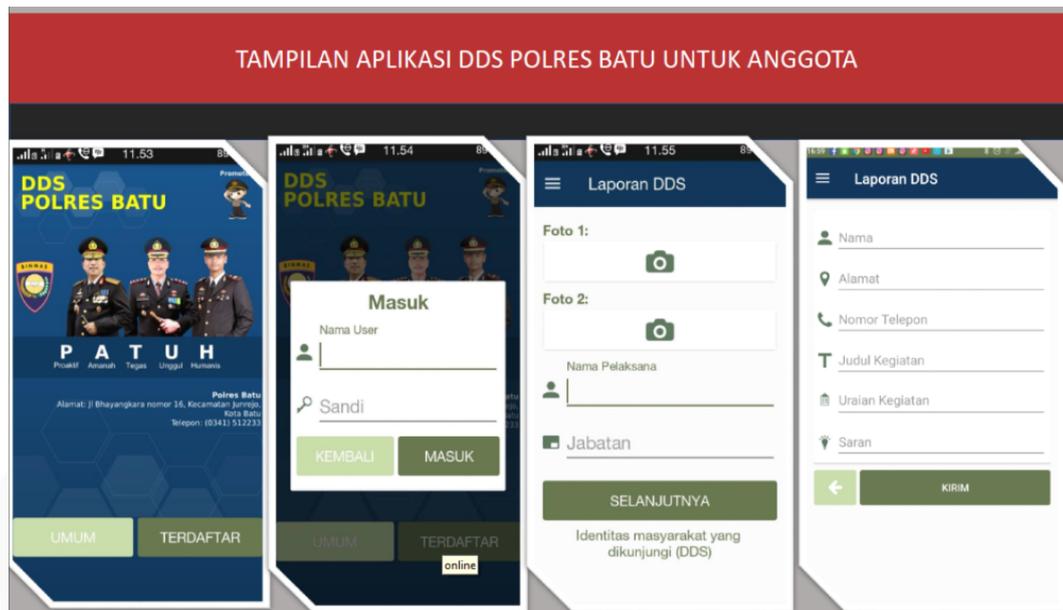
Ada beberapa cara yang harus dilakukan untuk menggunakan aplikasi. Pertama, *download* di *playstore* melalui *smartphone*. Tampilan untuk masyarakat umum dan anggota berbeda karena juga berbeda kepentingan. Sebagaimana dalam keterangan dan gambar berikut:

- 1) Kolom umum, berisi tentang permintaan kunjungan (*door to door*) dari masyarakat, dengan mencantumkan nama, alamat, nomor telepon, dan *email*. Segera setelah data diterima *server* atau operator di *command center* menugaskan Bhabinkamtibmas setempat untuk menghubungi pelapor terkait permintaan kunjungannya. Data diri pemohon dirahasiakan, sehingga apabila ada potensi gangguan kamtibmas dapat dicari solusi terbaik tanpa harus melibatkan pelapor.

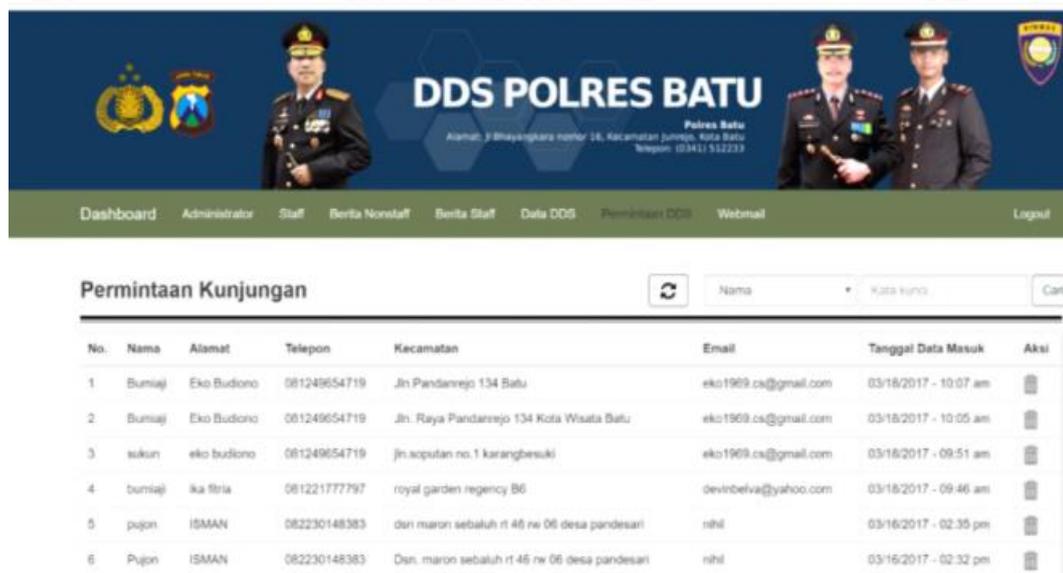


**Gambar19. Tampilan Aplikasi *Door to Door System* untuk Umum
(Sumber: Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017)**

- 2) Kolom terdaftar, berisi foto dan laporan kegiatan Bhabinkamtibmas serta saran dan masukan tentang potensi gangguan kamtibmas sehingga dapat dilakukan pemetaan (*mapping*) potensi gangguan.



Gambar 20. Tampilan Aplikasi *Door to Door System* untuk Anggota
(Sumber: Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017)



Gambar 21. Tampilan Permintaan Kunjungan Melalui *Door to Door System*
(Sumber: Launching Aplikasi “DDS Polres Batu”, 2017)

Pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* dilakukan langsung oleh Bhabinkamtibmas Polsek jajaran Polres Batu untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Sebagaimana Bhabinkamtibmas Desa Tlekung Polsek Junrejo, Bripka Slamet Mulyono:

“Adanya program ini secara pribadi sangat membantu saya, karena tanpa informasi dari masyarakat mata kami tidak cukup untuk melihat situasi wilayah. DDS membantu kami sebagai Bhabinkamtibmas untuk jemput bola di masyarakat demi kamtibmas kondusif. Permasalahan masyarakat sifatnya dinamis dan relatif, kami berusaha menyelesaikan masalah dengan kekeluargaan, karena sebenarnya semua masalah bisa diselesaikan di tingkat lingkungan tetapi batasan waktunya memang relatif ada yang bisa langsung diselesaikan ada yang harus diserap dan diinventarisir dulu problematika akar permasalahannya apa. Mekanisme penyelesaian tidak harus dari polisi sendiri karena sesuai prinsip polmas dalam menyelesaikan masalah tidak harus sepihak tapi dengan peran serta elemen masyarakat.”. (Wawancara pada 30 Januari 2018 pukul 11.20 di Ruang Satbinmas Polsek Junrejo).

Bhabinkamtibmas lain dari Desa Pendem Polsek Junrejo, Brigadir Ibnu Mubarok, juga memberikan tanggapannya terkait pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, yang menyatakan:

“Dalam pelaksanaan program DDS saya memang tidak berperan banyak kecuali menjalankan tugas Bhabinkamtibmas sebagaimana mestinya. DDS ini secara pribadi sangat membantu pekerjaan. Meskipun masyarakat Desa Pendem memiliki kontak saya tetap bisa melapor situasi apapun baik mendesak ataupun tidak. Peran saya disini utamanya adalah sosialisasi di desa binaan terlebih dahulu. Langkah baiknya ya menyerap akar permasalahan, inventarisir permasalahannya, menentukan langkah dengan bantuan tokoh masyarakat, barulah saya melapor bagaimana masalah tersebut terselesaikan”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 09.40 di Balai Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Pendapat lain tentang pelaksanaan program inovatif *Door to Door System* juga datang dari luar internal kepolisian, salah satu Muspika Kota Batu yaitu Kepala Kecamatan Junrejo Kota Batu, Mohammad Nur Adhim, A.P.

“Saya takjub saat datang ke acara *Launching* DDS tahun lalu, karena tidak semua kepolisian mau untuk melahirkan sebuah inovasi, kalau pemerintahan seperti disini memang selalu berinovasi tapi di tingkat kepolisian sendiri memang ada tapi belum banyak, Polres Batu itu salah satu kepolisian yang ide-ide kreatifnya banyak. DDS ini ibaratnya jemput bola dari informasi yang diberikan masyarakat terkait hal apapun baik kecelakaan, ada macet, kemalingan, dan semuanya. Sebagai Muspika Kota Batu secara pribadi saya mendukung dan bisa *support* dengan *download* aplikasinya ini, serta membantu sosialisasi ke masyarakat”. (Wawancara pada 30 Januari 2018 pukul 10.45 di Ruang Kepala Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Salah satu tokoh masyarakat di Kota Batu, yaitu Ketua Rukun Tetangga (RT) 29 Desa Pendem Kecamatan Junrejo, Bapak Teguh. Tanggapannya terkait pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, adalah sebagai berikut:

“Saya tahu tentang program DDS dari Bhabinkamtibmas desa ini, memang saya belum pernah menggunakan tapi sudah *download*. Keterlibatan saya di program ini memang tidak besar, tapi saya minimal memperkenalkan ke keluarga dan tetangga sini. Dulu ada warga yang melapor tetapi hanya permintaan dikunjungi karena sedang ada kegiatan warga dan ternyata itu responnya sangat cepat”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 12.30 di Kediaman Pak Teguh, Jalan Jengglong Nomor 178 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Tanggapan baik juga datang dari salah satu warga Kota Batu yang telah nyata memanfaatkan aplikasi *Door to Door System*, Bapak Sutiyono Putro yang akrab disapa Pak Gareng, warga Jalan Jengglong Nomor 97 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu:

“Kemarin operator DDS Pak Dilly menghubungi saya dulu boleh atau tidak diwawancara karena saya memang salah satu pelapor melalui DDS. Hal sekecil itu tapi saya sangat suka karena DDS sangat rahasia sekali tidak sembarangan orang tau, mungkin hanya di kalangan kepolisiansaja misal operator dan Bhabinkamtibmas atau atasannya. Kebetulan kemarin saya melapor dengan 2 hal, pertama karena pada saat itu ada acara warga disini dan Bhabinkamtibmas desa belum datang jadi saya mewakili warga meminta untuk dikunjungi. Kedua disini sering anak-anak muda nongkrong kumpul tidak jelas sampai pagi kadang kita kan jadi terganggu, jadi saya minta ke Bhabinkamtibmas untuk mendatangi memberikan pembinaan karena kalau warga yang kasih nasihat cuma masuk telinga kanan dan keluar telinga kiri. Akhirnya saya melapor saja, dan hebatnya lagi anggota dari Polres dan Bhabinkamtibmas langsung datang tidak lebih dari 10 menit. Saya juga kaget ternyata secepat itu”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 10.15 di Kediaman Pak Sutiyono Putro, Jalan Jengglong Nomor 97 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Terakhir dari sektor swasta, yang juga turut berperan dalam pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, untuk mendorong adanya sinergitas dalam membangun Kota Batu. Hari Santoso, selaku Kepala Operasional Lippo Plaza Batu, mengungkapkan:

“Lippo memang tidak banyak bisa membantu, tetapi kami bersedia menyediakan tempat untuk sosialisasi atau kerjasama lainnya melihat disini pusat keramaian, kami sangat senang turut dilibatkan di pelaksanaan program DDS ini”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 14.15 di Office Center Lippo Plaza Batu)

Berdasarkan penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, dalam proses pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, disimpulkan bahwa melibatkan kemitraan dan sinergitas *stakeholder* pendukung sektor publik, yaitu pemerintah, masyarakat, dan swasta di Kota Batu. Dari wawancara diketahui bahwa seluruh pihak merespon positif adanya program tersebut diketahui saat

Launching aplikasi pada 24 Maret 2017, masyarakat telah menilai pelaksanaan program inovatif ini sesuai untuk mengatasi masalah keamanan dan ketertiban serta mencegah peningkatan kriminalitas di Kota Batu dengan mekanisme pelaporan yang sangat memudahkan. Bhabinkamtibmas Jajaran Polres Batu juga telah melaksanakan permasalahan di masyarakat dengan identifikasi masalah berdasarkan laporan masyarakat, inventarisir masalah, koordinasi, penyelesaian masalah, pengawasan, dan pelaporan kepada pimpinan yang sesuai aturan.

e) Evaluasi Inovasi (*Evaluating Projects*)

Kegiatan evaluasi dari program inovatif *Door to Door System* termasuk di dalamnya adalah monitoring yang dilakukan setiap hari. Sedangkan evaluasi membutuhkan waktu tersendiri untuk dilakukan secara keseluruhan. AKP Diana Pudjiastusi, S.H., Kasat Binmas Polres Batu sekaligus penanggung jawab program, menyampaikan bahwa:

“Dalam melaksanakan monitoring tentang pelaksanaan program, Satbinmas Polres Batu sendiri sudah menunjuk anggota sebagai operator untuk pengoperasian program. Sedangkan hasil monitoring dilaporkan kepada saya selaku penanggung jawab berupa tampilan laporan kegiatan yang dilakukan anggota Satbinmas, serta para Bhabinkamtibmas dan permintaan kunjungan. Setiap hari, hasil monitoring dilaporkan kepada Kasat Binmas melalui *WhatsApp* untuk selanjutnya saya teruskan kepada Kapolres Batu, dari Kapolres dikirim ke Kapolda Jatim. Jadi yang bertanggung jawab melakukan monitoring disini adalah saya”. (*Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

Menambahkan pernyataan di atas, Aipda Dilly Susanto selaku Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu yang bertugas sebagai *server* atau operator di *command center* program *Door to Door System*, adalah:

“Untuk hasil monitoring pelaksanaan laporan hasil pelaksanaan tugas masing-masing Bhabinkamtibmas sudah cukup, namun memang senyatanya masih perlu ditingkatkan lagi, sedangkan berkaitan dengan permintaan kunjungan masyarakat masih kurang maksimal”. (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Monitoring dilakukan penanggung jawab setiap hari terkait seluruh kegiatan yang telah dilakukan Bhabinkamtibmas dan permintaan kunjungan masyarakat. Evaluasi perlu dilakukan terutama kaitannya dengan tanggapan masyarakat terhadap program inovatif. Penanggung jawab program *Door to Door System*, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., mengatakan:

“Kalau evaluasi dari program DDS ini, Satbinmas Polres Batu melakukan kegiatan analisa dan evaluasi atau anev pelaksanaan program pada Desember 2017 kemarin dan yang bertanggung jawab tetap saya sebagai Kasat Binmas Polres Batu. Hasil evaluasi secara keseluruhan menyatakan bahwa program DDS telah dilakukan sebagaimana mestinya, terkait dengan adanya peraturan dari atasan untuk membuat inovasi *e-Bhabinkamtibmas*. Tapi karena ini program baru, ya memang masih banyak yang harus di evaluasi untuk perbaikan kedepan terutama tentang hubungan dengan masyarakat atau partisipasi masyarakat begitu dan juga sosialisasi yang memang harus lebih ditingkatkan lagi, karena ya kami sadari memang masih kurang sosialisasi karena juga keterbatasan sumber daya waktu dan sumber daya manusia yang kami miliki”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Evaluasi dari program *Door to Door System*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Laporan Hasil Kegiatan Analisa dan Evaluasi (Anev) Pelaksanaan *Door to Door System* (DDS) Polres Batu (2017). Secara lebih rinci, evaluasi yang dilakukan setidaknya menghasilkan beberapa hal penting, yaitu:

- 1) Bahwa pada hari Kamis tanggal 21 Desember 2017, pukul 09.00 s/d 11.00 WIB bertempat di Rumatama Polres Batu, telah dilaksanakan kegiatan Analisa dan Evaluasi (Anev) tentang pelaksanaan aplikasi Bhabinkamtibmas *online* dalam bentuk *Door to Door System* (DDS) Polres Batu yang dihadiri oleh seluruh Kanit Binmas dan Bhabinkamtibmas jajaran Polres Batu.
- 2) Dalam pelaksanaannya, program aplikasi DDS Polres Batu yang sudah berjalan selama 8 bulan semenjak aplikasi tersebut di *launching*, jumlah permintaan kunjungan oleh warga masyarakat yang masuk melalui aplikasi DDS Polres Batu sebanyak 86 kali permintaan kunjungan.
- 3) Dari jumlah desa yang ada di wilayah hukum Polres Batu, sebanyak 53 Desa/Kelurahan dibandingkan dengan jumlah permintaan kunjungan yang masuk di aplikasi DDS Polres Batu sebanyak 86 kali permintaan kunjungan selama 8 bulan mulai aplikasi di *launching*, hal tersebut dirasa tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang ada di wilayah hukum Polres Batu.
- 4) Walaupun warga masyarakat banyak yang dalam permintaan kunjungan oleh Bhabinkamtibmas sering dilaksanakan melalui telepon seluler atau *WhatsApp* karena sudah kenal dan sudah mengetahui nomor ponsel masing-masing Bhabinkamtibmas yang bertugas di desanya, namun diharapkan kepada seluruh Bhabinkamtibmas agar lebih aktif mengirim laporan kegiatan yang sudah dilaksanakan agar *server* atau operator DDS Polres Batu bisa mengirim berita kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh Bhabinkamtibmas Polres Batu dalam bentuk *link website* yang sudah tersedia di aplikasi DDS Polres Batu dan masyarakat bisa mengetahui situasi kamtibmas maupun kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Polres Batu dan Polsek jajaran.

Tabel 13. Evaluasi Masalah *Door to Door System*

No	Evaluasi Masalah	Solusi Masalah
1.	Minimnya permintaan kunjungan dari masyarakat melalui inovasi program <i>Door to Door System</i> , tidak sebanding dengan jumlah penduduk di wilayah hukum Polres Batu	Meningkatkan sosialisasi yang lebih menyeluruh ke seluruh kalangan masyarakat agar berpartisipasi dalam inovasi program yang baru dengan lebih rutin dan besar
2.	Kurang keaktifan Bhabinkamtibmas untuk melaporkan kegiatan yang telah dilakukan di lapangan melalui aplikasi program <i>Door to Door System</i>	Memberikan penghargaan atau <i>reward</i> untuk Bhabinkamtibmas yang aktif di lapangan sesuai tugas dan fungsinya

(Sumber: Laporan Hasil Kegiatan Analisa dan Evaluasi Pelaksanaan *Door to Door System* Polres Batu 2017, diolah oleh penulis, 2018)

Berdasarkan penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, dalam proses evaluasi inovasi program *Door to Door System* untuk meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu yang dicanangkan Satbinmas Polres Batu, dilakukan oleh penanggung jawab program inovatif yaitu Kasat Binmas Polres Batu. Hasil evaluasi yg dilakukan pada Desember 2017 lalu menunjukkan bahwa selama 8 (delapan) bulan program berjalan, 86 masyarakat berpartisipasi terhadap program dengan permintaan kunjungan, jumlah tersebut sangat minim dibandingkan jumlah masyarakat Kota Batu. Hasil evaluasi juga menunjukkan Polres Batu tidak melakukan sosialisasi rutin dan massal, sehingga baiknya respon positif terhadap program *Door to Door System* tidak diimbangi dengan keaktifan masyarakat dan sosialisasi yang baik. 2 (dua) evaluasi tersebut yang menjadi garis merah Satbinmas Polres Batu sebagai penanggung jawab program.

f) Menyebarluaskan Inovasi (*Diffusing Lessons*)

Satbinmas Polres Batu melakukan penyebarluasan inovasi program *Door to Door System* melalui sosialisasi yang dilakukan kepada seluruh anggota, Muspika Kota Batu, dan seluruh Bhabinkamtibmas Polsek jajaran Polres Batu. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat banyak dilakukan dengan bantuan *stakeholder*, baik secara langsung maupun melalui bantuan dari media sosial. Kasat Binmas Polres Batu sekaligus penanggung jawab program, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., mengatakan bahwa:

“Sosialisasi untuk mengenalkan program DDS ini adalah dengan cara melakukan *launching* menghadirkan Muspika dan Bhabinkamtibmas, serta memberitakan di media cetak maupun online dan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui Bhabinkamtibmas pada momen atau acara pertemuan tertentu di desa binaannya. Hal tersebut dilakukan secara terus menerus dengan harapan masyarakat akan paham dan mengerti bagaimana mekanismenya, bagaimana menggunakannya, apa manfaat dan kelebihannya, dan harapannya adalah masyarakat dapat turut berpartisipasi minimal dengan menggunakannya” (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Mendukung pernyataan di atas, Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu yang sekaligus bertugas sebagai *server* atau operator program *Door to Door System*, Aipda Dilly Susanto, menyampaikan:

“Sosialisasi bahkan masih terus dilakukan sampai sekarang, tidak hanya melalui sosialisasi langsung namun juga melalui media sosial, kami membuat film pendek yang ada di *Youtube* karena kan masyarakat sekarang lebih cepat mengakses apapun dari media sosial. Apapun dilakukan untuk tetap memberikan sosialisasi penyebarluasan dari program DDS karena terobosan yang sangat bagus. Bantuan dari tokoh masyarakat juga dibutuhkan meskipun tetap dalam pengawasan dari Binmas Polres Batu”. (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Anggota Bhabinkamtibmas Desa Tlekung Polsek Junrejo Bripka Slamet Mulyono, juga menyebutkan bahwa sosialisasi terus dilakukan sampai saat ini terkait program *Door to Door System*.

“Sosialisasi pasti ada sampai sekarang, pada saat pengenalan program itu memang kita tidak hanya sosialisasi secara langsung tapi juga bisa melihat di *Youtube* tentang DDS, nah itu menjadi salah satu langkah kami dalam sosialisasi terkait bagaimana sistemnya. Kita membuat film pendek dan kebetulan saya sendiri pemainnya dengan melibatkan betul-betul tokoh masyarakat dan masyarakat sekitar desa binaan saya. Kalau di desa binaan saya selalu sampaikan langsung ke masyarakat gambaran DDS seperti bagaimana baik lewat pertemuan-pertemuan warga atau acara lainnya pasti saya sampaikan. Dan saya rasa hal itu juga dilakukan oleh Bhabinkamtibmas lainnya. Memang tidak semua masyarakat mengerti penggunaan aplikasi terutama untuk kalangan senja, harus *telaten* dalam sosialisai”. (Wawancara pada 30 Januari 2018 pukul 11.20 di Ruang Satbinmas Polsek Junrejo).

Bhabinkamtibmas jajaran Polres Batu lainnya, yaitu Brigadir Ibnu Mubarak, Bhabinkamtibmas Desa Pendem Polsek Junrejo, menyebutkan hal serupa bahwa sosialisasi perlu diperluas di masyarakat. Sosialisasi diperlukan karena *Door to Door System* membantu tugas Bhabinkamtibmas di lapangan.

“Program DDS ini sendiri sangat membantu memudahkan semua kalangan, baik dari masyarakat maupun saya sendiri sebagai Bhabinkamtibmas yang bertugas terjun langsung di lapangan. Sosialisasi massal memang belum pernah dilakukan di desa binaan saya ini, tapi untuk personal saya sosialisasi dari mulut ke mulut biasanya dengan dialog, *cangkruk* atau ngopi bareng, intinya dari kegiatan-kegiatan santai saja. Sosialisasi dari personal saja saya rasa tanggapan masyarakat baik, apalagi kalau dilakukan sosialisasi massal saya yakin program ini akan sangat jauh lebih baik.” (Wawancara pada 27 Februari Januari 2018 pukul 09.40 di Balai Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Setelah adanya penjelasan dari anggota kepolisian yang bertugas dalam program *Door to Door System*, tanggapan lain terkait sosialisasi juga datang dari pemerintahan Kota Batu, yaitu Kepala Kecamatan Junrejo, Mohammad Nur Adhim, A.P. Mengatakan sosialisasi masih kurang dan harus ditingkatkan, pemerintah akan terus mendukung program inovatif ini, sebagaimana dijelaskan:

“Saya punya aplikasi DDS Polres Batu di *handphone* saya karena kebetulan saya hadir saat *launching* tahun lalu jadi saya waktu itu langsung *download*. Untuk teman-teman di Kantor Kecamatan Junrejo ini juga semuanya sudah punya aplikasinya tapi mungkin belum pernah menggunakan, karena saya yang mensosialisasikan kepada mereka mungkin kurang jelas atau bagaimana. Jadi saya rasa dengan program ini yang sangat *jaman now* banget karena mudahnya penggunaan TI sehingga bagus saya rasa sudah bukan manual lagi. Sosialisasi kepada masyarakat keseluruhan perlu ditingkatkan lagi meskipun Bhabinkamtibmas sudah melakukan sosialisasi dari mulut ke mulut. Bukan hanya ke masyarakat ya, di pemerintahan juga harus disosialisasikan karena tidak menutup kemungkinan kan terjadi hal-hal yang mendesak dan mengancam yang membutuhkan bantuan polisi dengan cepat. Batu ini kecil kok wilayahnya”. (*Wawancara pada 30 Januari 2018 pukul 10.45 di Ruang Kepala Kecamatan Junrejo Kota Batu*).

Sektor swasta juga turut menyampaikan pendapat terkait sosialisasi program *Door to Door System* oleh Satbinmas Polres Batu. Hari Santoso selaku Kepala Operasional Lippo Plaza Batu, menurutnya sebagai pusat perbelanjaan terbesar di Kota Batu yang memiliki pengunjung besar pula, dirasa sangat perlu dilakukan sosialisasi besar terkait program inovatif ini di tempat keramaian.

“Saya tau ada program DDS ini karena sering main ke Polres dan saya diberitahu oleh beberapa anggota. Tapi untuk sosialisasi di Lippo Plaza Batu ini sendiri belum, jadi saya rasa sangat perlu. Karena ketika saya tahu ada program ini yang ada di benak saya langsung wah ini program inovatif bagus. Saya sudah menyarankan dan bersedia untuk menyediakan tempat untuk sosialisasi program ini disini, melihat warga

Batu kan mainnya ya kesini jadi saya rasa sasaran nya tepat jika dilakukan disini. Memang di Lippo sendiri sudah ada anggota Bhabinkamtibmas yang berjaga di pos, tetapi kan tidak menutup kemungkinan ada tindak kejahatan atau kriminalitas disini yang membutuhkan kesigapan dari anggota kepolisian dan DDS saya anggap solusi yang baik”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 14.15 di Office Center Lippo Plaza Batu).

Tokoh masyarakat Kota Batu, salah satunya adalah Ketua RT 29 Desa Pendem Kecamatan Junrejo, Bapak Teguh, yang tidak jauh berbeda memberikan tanggapan tentang sosialisasi program *Door to Door System*, yaitu:

“Selaku Ketua RT saya sendiri memang sekedar tahu adanya program DDS, jadi sosialisasi sangat perlu dilakukan, apalagi di sini sebenarnya lumayan rawan gangguan kamtibmas ya. Sosialisasi per RT saya rasa bagus kok jadi masyarakat lebih meluas jangkauannya”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 12.30 di Kediaman Pak Teguh, Jalan Jengglong Nomor 178 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Masyarakat Kota Batu menganggap bahwa sosialisasi program inovatif *Door to Door System* dari Satbinmas Polres Batu perlu ditingkatkan. Pertama, salah satu dari sebagian banyak masyarakat Kota Batu, yaitu Bapak Drian Tio Prakasa yang tinggal di Jalan Kelud Nomor 7 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu, bahwa:

“Harus ada sosialisasi Polres Batu, misalnya warga dikumpulkan di Balai Desa kemudian anggota Polres Batu melakukan sosialisasi kan semakin bagus. Selama ini hanya dari mulut ke mulut saja melalui Bhabinkamtibmas Desa. Kalau melakukan sosialisasi besar kan bisa melihat bagaimana respon masyarakat keseluruhan. Saya sebagai warga yang bekerja di pemerintahan desa menyarankan untuk dilakukan sosialisasi massal, karena pemdes bisa memfasilitasi untuk tempat bahkan anggarannya bisa dimasukkan ke APBDes karena saya membayangkan jika sosialisasi seperti itu akan jauh lebih efektif”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 09.05 di Balai Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Masyarakat Kota Batu lainnya yang memberikan tanggapan terkait sosialisasi dari inovasi program *Door to Door System* adalah Bapak Mahmud yang tinggal di Jalan Caru Nomor 11 Desa Pendem Kecamatan Junrejo:

“Sosialiasi perlu ditingkatkan lagi lah seharusnya karena kan belum semua masyarakat tahu, terutama seperti saya ini yang tidak begitu pandai menggunakan teknologi saya lebih suka langsung ngomong saja sama Bhabinkamtibmasnya daripada harus ngetik-ngetik lewat *handphone*. Tapi saya menilai program ini sangat bagus kalau dipikirkan jadi saya ada aplikasinya, tapi memang harus dilakukan sosialisasi dan pemahaman khususnya untuk warga yang tidak begitu suka pegang *handphone* seperti saya ini”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 09.30 di Balai Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Terakhir, masyarakat yang menjadi sumber informan penulis terkait sosialisasi inovasi program *Door to Door System* adalah salah satu pengguna aplikasi yang pernah mengirimkan permintaan kunjungan. Bapak Sutiyono Putro, mengungkapkan bahwa sosialisasi harus dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat karena merasa sangat terbantu dengan adanya terobosan kreatif ini.

“Alangkah baiknya jangkauan diperluas ke lapisan masyarakat paling bawah yang tidak mengerti hukum, karena yang paling rawan di masyarakat adalah mereka yang minoritas, yang SDM rendah, emosional tinggi, dan tidak mengerti hukum jadi main hakim sendiri. DDS ini sudah berjalan hampir setahun jadi memang sudah sewajarnya dan sewajibnya untuk memperluas sosialisasi karena aplikasi ini sangat membantu dan tidak merepotkan warga untuk mondar-mandir. Mudah-mudahan aplikasi ini segera meluas karena tidak ada tendensi bahwa ketika kita melapor akan ada indikasi identitas dibuka, identitas pelapor sangat rahasia dan itu yang dibutuhkan untuk menghindari salah paham, apalagi sekarang negara kita ini sedang krisis-krisisnya salah paham dan main hakim sendiri”. (Wawancara pada 27 Februari 2018 pukul 10.15 di Kediaman Pak Sutiyono Putro, Jalan Jengglong Nomor 97 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu).

Berdasarkan penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, proses menyebarluaskan inovasi program *Door to Door System* yang dicanangkan Satbinmas Polres Batu menunjukkan hasil tidak maksimal. Sosialisasi baru dilakukan secara resmi saat *launching* kepada tokoh masyarakat dan Bhabinkamtibmas seluruh jajaran Polres Batu, selebihnya hanya dilakukan sosialisasi dari mulut ke mulut melalui Bhabinkamtibmas kepada masyarakat. Diakui oleh seluruh *stakeholder* bahwa program ini sangat baik, namun sosialisasi yang tidak maksimal tersebut menjadikan program tidak optimal dalam penggunaannya bagi masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu

Pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* di Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu tidak luput dari adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari internal maupun dari eksternal Satbinmas Polres Batu sebagai pelaksana dan penanggung jawab program. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung yang dilakukan dan diperoleh penulis dalam penelitian ini, ada beberapa faktor baik pendukung maupun penghambat dalam prosesnya, adalah sebagai berikut:

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang memberikan dukungan untuk keberhasilan pelaksanaan program inovatif *Door to Door System* dari Satbinmas Polres Batu, untuk menciptakan situasi keamanan dan ketertiban masyarakat kodusif di Kota Batu berbasis Bhabinkamtibmas *online*. Faktor pendukung pelaksanaan program berasal dari internal dan eksternal Satbinmas Polres Batu sebagai penanggung jawab program.

1) Faktor internal pendukung keberhasilan dari pelaksanaan program inovatif *Door to Door System*, berasal dari Satbinmas Polres Batu, diantaranya adalah:

(a) Kesadaran anggota Satbinmas Polres Batu

Kesadaran tentang kebijakan yang mewajibkan seluruh jajaran kepolisian khususnya daerah Jawa Timur untuk membuat terobosan kreatif *e-Bhabinkamtibmas*. Kasat Binmas Polres Batu, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., selaku penanggung jawab dari program *Door to Door System*, mengatakan:

“Program inovatif ini diterapkan karena kami memiliki kesadaran untuk melaksanakan dasar hukum, yaitu Surat Perintah Kapolda Jatim Surat Telegram Kapolda Jatim tentang Program *e-Bhabinkamtibmas* di wilayah Jawa Timur. Kasat Binmas sebelum saya langsung menanggapi dengan mengajukan program *Door to Door System*, dan telah mendapat izin dari Kapolres Batu dan Kapolda Jatim untuk diterapkan”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Berdasarkan penyajian data melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, menunjukkan bahwa kesadaran anggota untuk menciptakan terobosan

kreatif berbasis *e*-Bhabinkamtibmas menjadi faktor pendukung utama. Tanpa keinginan yang kuat untuk menciptakan maka inovasi hanya berada di angan-angan. Satbinmas Polres Batu mengambil keputusan untuk menciptakan terobosan kreatif yang memudahkan masyarakat sekaligus anggota berhubungan dengan menciptakan lingkungan kondusif di Kota Batu. *Door to Door System* menjadi program inovatif pendukung terlaksananya Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri, dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 2 Maret 2017 tentang Program *e*-Bhabinkamtibmas di wilayah Jawa Timur.

(b) Sumber daya memadai

Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sumber dana menjadi pendukung internal. Sumber daya manusia Satbinmas Polres Batu memiliki kemampuan menggunakan teknologi informasi secara umum. Sedangkan untuk sarana prasarana juga memadai dengan tersedianya komputer sebagai *server* atau operator, serta *smartphone* berbasis *android* juga mendukung pelaksanaan program. Pembiayaan juga sudah masuk dalam anggaran Polres Batu sesuai dengan rencana kerja Satbinmas Polres Batu dan rencana kerja unit Binmas Polsek jajaran. Hal senada disampaikan Aipda Dilly Susanto, Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu yang berperan penting dalam program *Door to Door System* sebagai *server* atau operator di *command center*, yaitu:

“Faktor pendukung program karena tersedia SDM yang cukup kompeten dan *melek* teknologi, itu modal utamanya dalam melaksanakan program berbasis elektronik. Sarana prasarana juga ditunjang oleh Polres Batu disediakan komputer, *smartphone android* juga saya rasa sekarang seluruh anggota memiliki. Untuk dana sudah ditunjang juga jadi tidak perlu repot lagi, bahkan biaya *programmer* untuk membuat aplikasi juga ditanggung oleh pusat.”. (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Berdasarkan penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya telah dicantumkan di proposal pengajuan. Seluruh anggota Satbinmas Polres Batu dipersiapkan untuk bertanggung jawab dalam pelaksanaan program. Sarana prasarana didukung dengan komputer sebagai *server* dan *smartphone*. Dana juga telah masuk di DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Polres Batu dan Polsek Jajaran sesuai rencana kerja.

(c) Keaktifan anggota Bhabinkamtibmas

Anggota Bhabinkamtibmas jajaran Polres Batu memberikan sosialisasi kepada masyarakat meskipun dari mulut ke mulut, menjadi salah satu faktor pendukung yang membantu pelaksanaan pelayanan publik dalam meningkatkan keamanan masyarakat khususnya di Kota Batu. Menurut AKP Diana Pudjiastusi S.H., sebagai penanggungjawab:

“Kami khususnya dari jajaran Satbinmas Polres Batu sangat berterima kasih karena Bhabinkamtibmas yang ada di jajaran wilayah hukum Polres Batu sebagian besar sangat aktif menyampaikan sosialisasi meskipun hanya dari *face to face* atau dari mulut ke mulut”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian menunjukkan bahwa Bhabinkamtibmas di jajaran Polres Batu sangat membantu mengenalkan program inovatif kepada masyarakat. Anggota Bhabinkamtibmas telah melakukan sosialisasi dari mulut ke mulut saat bersosialisasi di lingkungan masyarakat. Hasil sosialisasi tersebut adalah masyarakat tahu bahwa Satbinmas Polres Batu memiliki program kreatif untuk menjaga kestabilan lingkungan.

- 2) Faktor eksternal yang mendukung keberhasilan proses pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, artinya berasal dari luar internal Satbinmas Polres Batu sebagai penanggung jawab program. Ada beberapa faktor pendukung eksternal, diantaranya adalah:

- (a) Dukungan masyarakat terhadap program

Masyarakat memberikan dukungan terhadap program *Door to Door System* untuk menciptakan lingkungan keamanan dan ketertiban masyarakat Kota Batu yang kondusif. AKP Diana Pudjiastuti, S.H., sebagai Kasat Binmas Polres Batu sekaligus penanggung jawab program:

“Sejak *launching* program hingga saat ini, masyarakat mendukung dengan cara banyak yang sudah *download* aplikasi DDS Polres Batu, meskipun masih belum banyak masyarakat yang melakukan permintaan dikunjungi maupun masyarakat melaporkan keadaan kamtibmas di wilayahnya. Tapi masyarakat yang aktif tersebutlah yang menjadi dorongan bagi kami untuk terus melakukan terobosan dan perbaikan. Kami merasa senang dengan respon masyarakat melihat DDS adalah program baru tetapi setidaknya masyarakat mendukung”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari masyarakat dilakukan dengan *download* aplikasi di *smartphone* masing-masing. Meskipun tidak banyak yang menggunakan untuk melakukan permintaan kunjungan atau melaporkan hal-hal terkait keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Sifat terbuka masyarakat tersebut menjadi energi positif khususnya bagi Satbinmas Polres Batu untuk semakin mengembangkan program inovatifnya melihat respon masyarakat yang terbuka dengan hal baru yang lebih efektif dan efisien.

(b) Kemudahan teknologi informasi komunikasi

Door to Door System didukung dengan penggunaan teknologi informasi komunikasi yang semakin mudah diakses oleh semua masyarakat. Aplikasi diciptakan dengan cara paling mudah agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan. Aipda Dilly Susanto, Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu sebagai *server* atau operator program ini, menyatakan:

“Alhamdulillah anggota disini, Bhabinkamtibmas dan masyarakat sekarang hampir seluruhnya sudah pintar-pintar teknologi. Kemudahan teknologi informasilah yang diangkat dalam program ini tujuannya semua orang di Batu bisa menggunakan. *Programmer* membuat aplikasi juga karena keahliannya dalam teknologi informasi, hampir sekarang 1 kepala keluarga dalam rumah pasti ada minimal 1 *smartphone*, baik punya anaknya atau cucunya”. (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian menunjukkan bahwa setidaknya setiap 1 (satu) kepala rumah tangga pasti memiliki *smartphone*. Bukan hal sulit memperkenalkan terobosan berbasis elektronik karena masyarakat telah *melek* teknologi yang sedang berkembang dengan cepat. Hasil penelitian menunjukkan ketika melaporkan melalui aplikasi sangat jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan harus datang ke kantor polisi.

(c) Tingkat kunjungan yang tinggi di Kota Batu

Sebagai kota pariwisata, Kota Batu selalu mendapatkan kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Tidak menutup kemungkinan angka tindak kejahatan atau kriminalitas meningkat, hal tersebut yang mendukung terciptanya program *Door to Door System*. Aipda Dilly Susanto sebagai *server* program ini menyampaikan:

“Program DDS ini terbentuk selain karena menjalankan perintah dari pusat, salah satunya karena angka kriminalitas tinggi di Kota Batu. Sehingga DDS menjadi solusi yang tepat mengentas angka kriminalitas”. (*Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian terkait faktor eksternal yang mendukung lahirnya program inovatif ini adalah angka tindak kejahatan atau kriminalitas tinggi dan harus dituntaskan atau minimal dikurangi dengan efektif dan solutif. Kota pariwisata sebagai *icon* Kota Batu menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan berkunjung, semakin meningkat kunjungan semakin meningkat pula resiko kejahatan terjadi.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang menghambat dan memperlambat kelancaran dan keberhasilan proses inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Berikut adalah faktor-faktor penghambat dalam proses inovasi program, yang berasal dari internal dan juga dari eksternal, diantaranya adalah:

1) Faktor internal yang menghambat pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* berasal dari Satbinmas Polres Batu, diantaranya adalah:

(a) Keterbatasan jumlah anggota

Keterbatasan dilihat dari kurangnya ahli teknologi informasi komunikasi serta keterbatasan jumlah anggota apabila dibandingkan dengan jumlah masyarakat dan luas wilayah di Kota Batu. Aipda Dilly Susanto, sebagai aktor penting dalam program *Door to Door System*, sebagai *server* atau operator, menyatakan:

“Kekurangan dari internal Satbinmas Polres Batu ini adalah tidak adanya ahli yang benar-benar menguasai teknologi informasi, *programmer* masih didatangkan dari Mabes Polri jadi ketika terjadi gangguan apapun di *server* harus menunggu *programmer* datang. Data DDS sempat hilang dikarenakan kesalahan teknis dan tidak dapat ditangani dengan cepat. Hal tersebut menghambat dalam pelaksanaan program. Beberapa waktu yang lalu, terjadi *error* tapi tidak bisa langsung diperbaiki karena adanya virus, menyebabkan datanya hilang. “Untuk benar-benar menyeluruh juga memang saya rasa belum karena kami juga terbatas SDM, anggota Bhabinkamtibmas sangat terbatas, tetapi kami tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan respon yang cepat tanggap terutama melalui program DDS ini (Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian berdasarkan hasil evaluasi menunjukkan bahwa jumlah permintaan pengunjung hanya 86, tidak sebanding dengan jumlah masyarakat. Selain itu, kurangnya ahli teknologi informasi komunikasi yang dimiliki juga menghambat. Hambatan muncul karena ketika terjadi gangguan aplikasi, tidak dapat langsung diperbaiki karena harus meminta bantuan *programmer* dari Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.

(b) Tidak ada sosialisasi massal dan rutin

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasat Binmas Polres Batu selaku penanggung jawab inovasi program *Door to Door System*, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., bahwa:

“Keterbatasan jumlah personel Bhabinkamtibmas di seluruh jajaran Polres Batu dan juga keterbatasan waktu membuat kami sampai saat ini belum melakukan sosialisasi rutin yang besar, masih dilakukan sosialisasi saat *launching* tapi sosialisasi dirasa kurang, terutama untuk sektor bisnis kami memang sama sekali belum melakukan sosialisasi. Selanjutnya kami akan melakukan sosialisasi di pusat keramaian yang banyak dikunjungi masyarakat Kota Batu”. (*Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian terkait faktor penghambat dari internal Satbinmas Polres Batu adalah keterbatasan sumber daya manusia dan waktu yang dimiliki sehingga belum melakukan sosialisasi rutin dan massal yang dilakukan menyeluruh, namun masyarakat telah merespon positif, maka ketika sosialisasi besar masyarakat akan mendukung.

2) Faktor eksternal yang menghambat kelancaran proses inovasi program *Door to Door System*, diantaranya adalah:

(a) Masyarakat tidak aktif

Masyarakat belum banyak yang memanfaatkan aplikasi program *Door to Door System* untuk menyampaikan situasi keamanan dan ketertiban di wilayah tempat tinggalnya. Penanggung jawab program, AKP Diana Pudjiastuti, S.H., menyampaikan:

“Dilihat dari hasil analisis dan evaluasi yang telah dilakukan memang terlihat nyata permintaan kunjungan masyarakat melalui program DDS dirasa sangat kurang. Sebaik apapun program atau aplikasi yang dibuat, apabila tidak mendapat dukungan dari semua kalangan akan menjadi satu hal yang sia-sia. Jadi kurangnya keterlibatan masyarakat dalam program ini saya rasa sebagai faktor penghambat ya”. (Wawancara pada 19 Januari 2018 pukul 10.30 di Ruang Satbinmas Polres Batu).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian terkait faktor penghambat eksternal adalah masyarakat tidak aktif terhadap terobosan baru dari pemerintah. Inovasi diciptakan semata-mata untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal pelayanan publik yang lebih baik. Sebaik apapun program inovatif yang dibuat tidak akan ada guna dan manfaat apabila tidak dipergunakan. Begitu juga dalam proses inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan Kota Batu juga memerlukan dukungan besar dari masyarakat.

(b) Kondisi geografis Kota Batu memengaruhi jaringan.

Program *Door to Door System* sangat dipengaruhi jaringan internet yang baik. Kondisi geografis Kota Batu yang merupakan daerah pegunungan, sehingga ada beberapa daerah-daerah tertentu terutama yang berada di pelosok pedesaan yang sulit diakses oleh jaringan internet. Hal tersebut diungkapkan oleh Aipda Dilly Susanto, Kaur Mintu Satbinmas Polres Batu bahwa:

“Selama ini kesulitan yang berarti adalah masalah jaringan internet ya, masyarakat di pedesaan pelosok, misalnya Pujon memang sangat minim jaringan internetnya. Jadi masyarakat kalau ingin melakukan permintaan kunjungan juga kesulitan, sehingga memilih untuk langsung bertemu Bhabinkamtibmas desanya saja. Laporan yang dikirimkan Bhabinkamtibmas pun juga jadi terhambat masuk ke operator”. (*Wawancara pada 2 Januari 2018 pukul 09.45 di Ruang Satbinmas Polres Batu*).

Penyajian data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian terkait faktor penghambat eksternal adalah kondisi geografis. Faktor alam memang tidak dapat dihindari, namun dapat diminimalisir. Program *Door to Door System* membutuhkan jaringan internet, nyatanya tidak dapat diakses dengan cepat oleh masyarakat yang berada di pelosok pedesaan. Kedepan membutuhkan bantuan operator internet di Indonesia untuk bekerja sama mengatasi hambatan ini.

C. Analisis Data

Berdasarkan penyajian data terkait hasil penelitian di lapangan yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen penunjang. Analisis perlu dilakukan terkait penyajian data dengan teori-teori terkait dalam penulisan penelitian ini, apakah sesuai atau tidak.

1. Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu

Berdasarkan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), proses inovasi merupakan pengumpulan ide-ide yang memungkinkan salah satu alternatif. Proses inovasi merupakan serangkaian aktivitas oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkannya. Inovasi adalah proses yang digambarkan sebagai siklus dan berlangsung terus-menerus.

Identifikasi masalah munculnya inovasi program *Door to Door System* adalah tingginya angka kriminalitas Kota Batu sebagai kota pariwisata. Proses mengembangkan ide dengan memilih nama *door to door* yang artinya dari rumah ke rumah, sesuai dengan tugas Bhabinkamtibmas. Pembuatan proposal diajukan secara hirarki untuk selanjutnya berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. Proses melaksanakan inovasi *Door to Door System* dilaksanakan dengan *launching* sebagai sosialisasi awal untuk menjelaskan tentang substansi dan mekanisme penggunaan aplikasi. Evaluasi menunjukkan bahwa masih kurang partisipasi masyarakat dan sosialisasi. Proses penyebarluasan inovasi sangat kurang dan harus ditingkatkan.



Gambar 22. Analisis Proses Inovasi Pelayanan Publik *Door to Door System* dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu (Sumber: Diolah oleh Penulis, 2018)



a) Identifikasi Masalah (*Identifying Problems*)

Keamanan menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia, namun kriminalitas yang semakin tinggi membuat masyarakat tidak mendapatkan rasa aman secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang ditemukan di lapangan, Kota Batu mengalami peningkatan angka tindak kejahatan atau kriminalitas, sebagai dampak perkembangannya menjadi kota pariwisata di Jawa Timur yang terus mengalami peningkatan pengunjung. Sepanjang tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 setidaknya terdapat 1.145 kasus kriminalitas terlapor dan 714 kasus diantaranya berhasil diselesaikan oleh Polres Batu dan Polsek jajarannya. Permasalahan tersebut harus segera dicari solusi yang efektif dan efisien. Teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) menyebutkan bahwa identifikasi masalah merupakan proses yang mempelajari dan mengidentifikasi dimana dan bagaimana sebuah inovasi dibutuhkan dengan mencakup hal-hal apa saja yang melatarbelakangi untuk membuat inovasi, melihat kesempatan yang digunakan untuk mengembangkan sebuah ide pembaharuan. Berdasarkan kondisi tersebut, Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu berusaha mencari solusi yang efektif dan efisien untuk memecahkan masalah kriminalitas.

Pada kenyataannya tidak semua masyarakat memiliki keberanian untuk melaporkan gangguan keamanan dan ketertiban dan ada di sekitar tempat tinggalnya sehingga mengarah pada peningkatan tindak kejahatan atau kriminalitas. Masyarakat merasa bahwa ketika melapor akan menjadi *boomerang* bagi dirinya sendiri dan menimbulkan kesalahpahaman dan permasalahan yang

lebih besar. Oleh karena itu, masalah kriminalitas penting untuk dirumuskan dengan baik oleh pihak terkait dalam hal ini adalah Satbinmas Polres Batu Kepolisian sebagai *stakeholder* yang bertugas menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat juga harus memberikan inovasi pelayanan. Melihat kondisi kriminalitas Kota Batu tersebut, diimbangi dengan adanya aturan yang dikeluarkan yaitu Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor ST/445/III/2017 tanggal 2 Maret 2017 tentang Program e-Bhabinkamtibmas di Wilayah Jawa Timur, Satbinmas Polres Batu membuat terobosan kreatif yang dapat memecahkan masalah keamanan sekaligus menjalankan surat perintah yang diturunkan.

Inovasi program *Door to Door System* bertujuan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan pada masyarakat maupun organisasi yang memiliki kepentingan, dilakukan sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan menurut peraturan perundang-undangan. Sinambela (2011:3) mengatakan setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menciptakan situasi yang kondusif memerlukan tenaga dan usaha besar untuk memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat sehingga diperlukan terobosan yang inovatif dan solutif. Dwiyanto (2916:297) mengungkapkan kapasitas inovasi yang rendah membuat pemerintah kehilangan legitimasi dan kepercayaan di mata masyarakat. *Door to Door System* sebagai program inovatif pelayanan publik dari Satuan Pembinaan Masyarakat

Polres Batu, termasuk inovasi daerah yang arahnya menuju inovasi nasional, inovasi produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, kebijakan, dan sistem, inovasi inkremental, dan inovasi terusan atau *sustaining innovation*.

Teori tersebut sesuai dengan kondisi di Satbinmas Polres Batu yang berusaha memberikan pelayanan terkait masalah keamanan. Secara keseluruhan sepakat bahwa *Door to Door System* adalah inovasi tepat meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis bahwa masalah tentang keamanan dengan meningkatnya angka tindak kejahatan atau kriminalitas menjadi bahasan penting, *Door to Door System* bertujuan untuk memudahkan masyarakat berinteraksi dengan Bhabinkamtibmas terutama terkait keamanan dan ketertiban wilayah hukum Polres Batu.

b) Mengembangkan Ide (*Generating Ideas*)

Program inovatif *Door to Door System* berasal dari hasil pemikiran jajaran Satbinmas Polres Batu. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang diperoleh di lapangan, pengembangan ide inovasi program *Door to Door System* dilakukan sebagai jawaban dari masalah Kota Batu yang tingkat kriminalitas semakin meningkat rasa takut masyarakat untuk melaporkan gangguan keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Program inovatif ini juga dikembangkan untuk membedakan dengan program inovasi lainnya. Proses mengembangkan ide atau *generating ideas* menurut teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) adalah tahapan yang membahas pemecahan masalah serta bagaimana

mengembangkan ide-ide untuk menjawab masalah tersebut dengan pemikiran kreatif sebagai langkah perbaikan. Kunci mengembangkan ide adalah mengombinasikan dan mereorganisasikan konsep sebelumnya untuk meningkatkan kinerja.

Door to Door System dikembangkan dengan mengacu pada kegiatan Bhabinkamtibmas yang berkaitan dengan interaksi kepada masyarakat berupa kunjungan dari rumah ke rumah atau *door to door*. Penggunaan nama tersebut karena dalam bahasa Indonesia artinya pintu ke pintu atau rumah ke rumah, sejalan dengan kegiatan Satbinmas dan Bhabinkamtibmas yang berbentuk kegiatan silaturahmi atau sambang ke masyarakat. Satbinmas Polres Batu mengembangkan program dengan mengombinasikan dan mereorganisasikan kegiatan rutin maupun kegiatan berdasarkan permintaan kunjungan, serta fitur unggulan aplikasi berupa permintaan kunjungan, laporan, dan berita *online*.

Inovasi program *Door to Door System* mendapatkan respon positif seluruh *stakeholder* Kota Batu, baik pemerintah, masyarakat, dan swasta. Inovasi memang mutlak perlu dikembangkan, sesuai dengan pendapat Suwarno (2008:23) bahwa alasan sederhana bagi sektor publik untuk berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk bekerja lebih baik. Teori tersebut sesuai dengan inovasi dari Satbinmas Polres Batu sebagai bentuk nyata sebuah usaha yang diciptakan dengan harapan memudahkan pemerintah dalam hal ini kepolisian memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam konteks keamanan. Secara keseluruhan sepakat bahwa *Door to Door System* adalah inovasi yang tepat

meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Kesimpulan ditarik oleh penulis bahwa Satbinmas Polres Batu memilah ide-ide terbaik secara matang, sesuai kebutuhan masyarakat untuk lebih mudah berinteraksi dengan kepolisian terkait keamanan di wilayahnya.

c) Membuat Proposal (*Developing Proposals*)

Pembuatan proposal dilakukan setelah ide muncul dan berkembang. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen pendukung selama penelitian, proses pembuatan proposal program inovatif *Door to Door System* telah melalui tahapan yang sesuai secara hirarki. Proposal berisi penggambaran ide, pembuatan dan penggunaan aplikasi, serta persiapan sumber daya baik personel, sarana prasarana, hingga anggaran. Proposal diajukan Kasat Binmas Polres Batu kepada Kapolres Batu, dilanjutkan ke Kapolda Jawa Timur, dan terakhir ke Kapolri. Pembuatan proposal atau *developing proposals* yang dilakukan, sesuai dengan teori fokus penelitian yaitu *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016). Tahap pembuatan proposal adalah mengubah dan menganalisis ide-ide yang telah dipilih untuk ditinjaulanjuti dan dibahas penanggung jawab. Kegiatan meliputi segala hal setelah disepakati inovasi apa yang dibuat dan dapat menjadi acuan menjalankan.

Pada kenyataannya, respon positif diberikan pimpinan terhadap proposal yang diajukan karena *Door to Door System* sesuai dengan Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor:

ST/445/III/2017 tanggal 27 Maret 2017 tentang Program *e*-Bhabinkamtibmas di Wilayah Jawa Timur. Dalam proposal pengajuan disebutkan bahwa seluruh anggota Satbinmas Polres Batu memiliki tanggung jawab terhadap program, sarana prasara telah disediakan Polres Batu, anggaran program juga telah termasuk dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Polres Batu.

Pembuatan proposal *Door to Door System* merupakan proses mengubah dan menganalisis ide-ide yang telah dipilih untuk ditinjaulanjuti dan dibahas penanggung jawab, yaitu Kasat Binmas Polres Batu. Hal tersebut sesuai dengan teori Salge dan Vera (2012) dalam Herwanto (2015:20) bahwa inovasi sebenarnya berkaitan dengan proses besar yaitu penciptaan dan pengembangan ide baru, serta adaptasi atau penerapan ide baru tersebut. Teori tersebut juga sesuai dengan yang dilakukan Satbinmas Polres Batu dengan membuat proposal pengajuan sebagai tindakan nyata berkaitan dengan proses penciptaan dan pengembangan ide baru. Secara keseluruhan sepakat bahwa *Door to Door System* sebagai inovasi yang tepat meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu telah dilakukan dengan tahapan hirarki yang tepat. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa proposal pengajuan inovasi program *Door to Door System* dari Satbinmas Polres Batu untuk meningkatkan pelayanan publik dalam menjaga keamanan masyarakat di Kota Batu, dipersiapkan dengan matang. Melihat respon positif yang datang dari pimpinan, program ini harus dilaksanakan dengan segera. Persiapan yang sangat baik dapat dilihat dari penggambaran ide, pembuatan hingga pelaksanaan aplikasi berkaitan dengan substansi dan mekanisme penggunaannya, persiapan sumber daya dengan tepat dan diperhitungkan.

d) Melakukan Inovasi (*Implementing Projects*)

Inovasi harus dilakukan untuk mengetahui apakah inovasi tersebut benar-benar baik atau tidak untuk diterapkan dalam mengatasi permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, dalam proses pelaksanaan inovasi program *Door to Door System*, melibatkan kemitraan dan sinergitas *stakeholder* pendukung sektor publik, yaitu pemerintah, masyarakat, dan swasta di Kota Batu. Dari wawancara diketahui bahwa seluruh pihak merespon positif program tersebut diketahui saat *Launching* pada 24 Maret 2017, menilai pelaksanaan program inovatif ini sesuai mengatasi masalah keamanan dan ketertiban serta mencegah peningkatan kriminalitas Kota Batu dengan mekanisme pelaporan yang sangat memudahkan. Sebagai langkah awal dari pelaksanaan, berdasarkan Laporan Hasil Kegiatan *Launching* Aplikasi Bhabinkamtibmas *Online* “DDS Polres Batu” (2017) adalah:

1. Aplikasi yang dibuat Satbinmas Polres Batu merupakan terobosan yang mempermudah Bhabinkamtibmas dalam melaporkan kegiatan yang sudah dilaksanakan di lapangan, serta sebagai wadah masyarakat Kota Batu untuk menyampaikan saran, masukan, dan pertanyaan dengan bertatap muka dengan Bhabinkamtibmas langsung sehubungan situasi kamtibmas.
2. Dengan pelayanan berbasis *android*, harapannya terobosan yang luar biasa ini bisa menjadi *role model* untuk kenyamanan masyarakat cukup dengan duduk di rumah, sudah dapat menyampaikan permasalahannya, dan operator siap memberikan pelayanan 24 jam. Data diri pemohon dirahasiakan sehingga apabila ada potensi gangguan kamtibmas tanpa melibatkan pelapor.

3. *Launching* yang menghadirkan Camat, Danramil, dan Kapolsek jajaran, serta Bhabinkamtibmas, merupakan wujud solidaritas dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat. Kapolres Batu menghimbau untuk menyampaikan program aplikasi *online* “DDS Polres Batu” kepada seluruh lapisan masyarakat sampai ke pelosok-pelosok desa, bisa meredam berita *hoax* atau isu-isu yang saat ini sedang berkembang di masyarakat, dan bisa meyakinkan dan memberikan jaminan kepada masyarakat.

Kondisi yang diungkapkan penulis tersebut sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yang menyebutkan bahwa melaksanakan inovasi atau *implementing project* adalah proses sebagai alternatif pemecahan masalah dan ide-ide inovasi sebelumnya yang telah disepakati untuk kemudian dijalankan atau diterapkan. Menjalankan sebuah inovasi dapat menentukan hasil akhir apakah sebuah inovasi bermanfaat dengan baik atau tidak. Melihat kondisi yang diungkapkan oleh penulis mengenai pelaksanaan inovasi *Door to Door System* telah sesuai dan dinilai bermanfaat baik untuk mengurangi angka tindak kejahatan atau kriminalitas Kota Batu untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagaimana aturan yang mendasarinya yaitu Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 27 Maret 2017 tentang Program *e-Bhabinkamtibmas* di Wilayah Jawa Timur.

Kondisi tersebut juga sesuai dengan teori Joseph Schumpeter (1942) dalam Bekkers, Edelenbos, dan Steijn (2011:14) yang menyebutkan bahwa inovasi sebagai proses kreatif dengan mengkombinasi sumber daya yang ada hingga menjadi sesuatu yang baru. Pelayanan publik dalam pelaksanaan program ini juga sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa dalam proses pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* Satbinmas Polres Batu dilaksanakan secara resmi sejak *launching* sebagai sosialisasi awal untuk menjelaskan dan memperkenalkan substansi serta mekanisme penggunaan aplikasi. *Door to Door System* dinilai sebagai program inovatif yang bermanfaat dengan baik karena kemudahan penggunaannya berdasarkan kecanggihan teknologi informasi komunikasi di era digital sekarang, tepat untuk meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu.

e) Evaluasi Inovasi (*Evaluating Projects*)

Evaluasi diperlukan dalam proses inovasi untuk mengetahui sejauh mana program dinilai efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, dalam proses evaluasi inovasi program *Door to Door System* untuk meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu yang dicanangkan Satbinmas Polres Batu, dilakukan oleh penanggung jawab program inovatif yaitu Kasat Binmas Polres Batu. Hasil evaluasi yang

dilakukan pada Desember 2017 lalu menunjukkan bahwa selama 8 (delapan) bulan program berjalan, 86 masyarakat berpartisipasi terhadap perogram dengan permintaan kunjungan, jumlah tersebut sangat minim dibandingkan jumlah masyarakat Kota Batu. Hasil evaluasi juga menunjukkan Polres Batu tidak melakukan sosialisasi rutin dan massal, sehingga baiknya respon positif terhadap program *Door to Door System* tidak diimbangi dengan keaktifan masyarakat dan sosialisasi yang baik.

Hasil evaluasi yang diungkapkan penulis di atas menunjukkan bahwa inovasi program *Door to Door System* dapat diterima baik oleh masyarakat dengan catatan peningkatan sosialisasi secara rutin dan massal. Sesuai dengan teori dalam fokus penelitian yaitu *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yang menyebutkan bahwa evaluasi inovasi atau *evaluating projects* adalah kegiatan meliputi pengawasan dan mengevaluasi apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat atau tidak. Sejalan dengan teori di atas, evaluasi juga dilakukan karena sesuai dengan teori Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:46-47) yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Setelah dilakukan evaluasi, *Door to Door System* termasuk inovasi inkremental, karena membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang sudah ada, diterapkan secara terus-menerus, mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat untuk mengatasi tindak kejahatan atau kriminalitas di Kota Batu agar situasi keamanan dan ketertiban masyarakat terjamin kondusif.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 2 (dua) evaluasi tersebut menjadi catatan merah Satbinmas Polres Batu sebagai penanggung jawab program. Kondisi tersebut menghasilkan solusi dari evaluasi yang telah dijalankan dengan meningkatkan sosialisasi secara rutin dan massal untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat menggunakan program aplikasi, serta memberikan penghargaan kepada anggota Bhabinkamtibmas yang aktif berinteraksi di lapangan terutama mengatasi permasalahan yang berkembang di masyarakat. Berdasarkan analisis evaluasi di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan program inovatif *Door to Door System* dinilai belum maksimal atau secara nyata belum terlihat kendalanya secara rinci karena baru dilakukan sekali selama program berjalan.

f) Menyebarluaskan Inovasi (*Difussing Lessons*)

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa yang harus digaris bawah adalah kurang penyebarluasan inovasi dalam proses inovasi program *Door to Door System* yang dilakukan oleh Satbinmas Polres Batu. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen penunjang selama melaksanakan penelitian, proses menyebarluaskan inovasi program menunjukkan hasil yang tidak maksimal. Sosialisasi baru dilakukan secara resmi saat *launching* kepada tokoh masyarakat dan Bhabinkamtibmas seluruh jajaran Polres Batu, selebihnya hanya dilakukan sosialisasi dari mulut ke mulut melalui Bhabinkamtibmas kepada masyarakat. Diakui oleh seluruh *stakeholder* bahwa program ini sangat baik, namun sosialisasi yang tidak maksimal tersebut menjadikan program tidak optimal dalam penggunaannya bagi masyarakat.

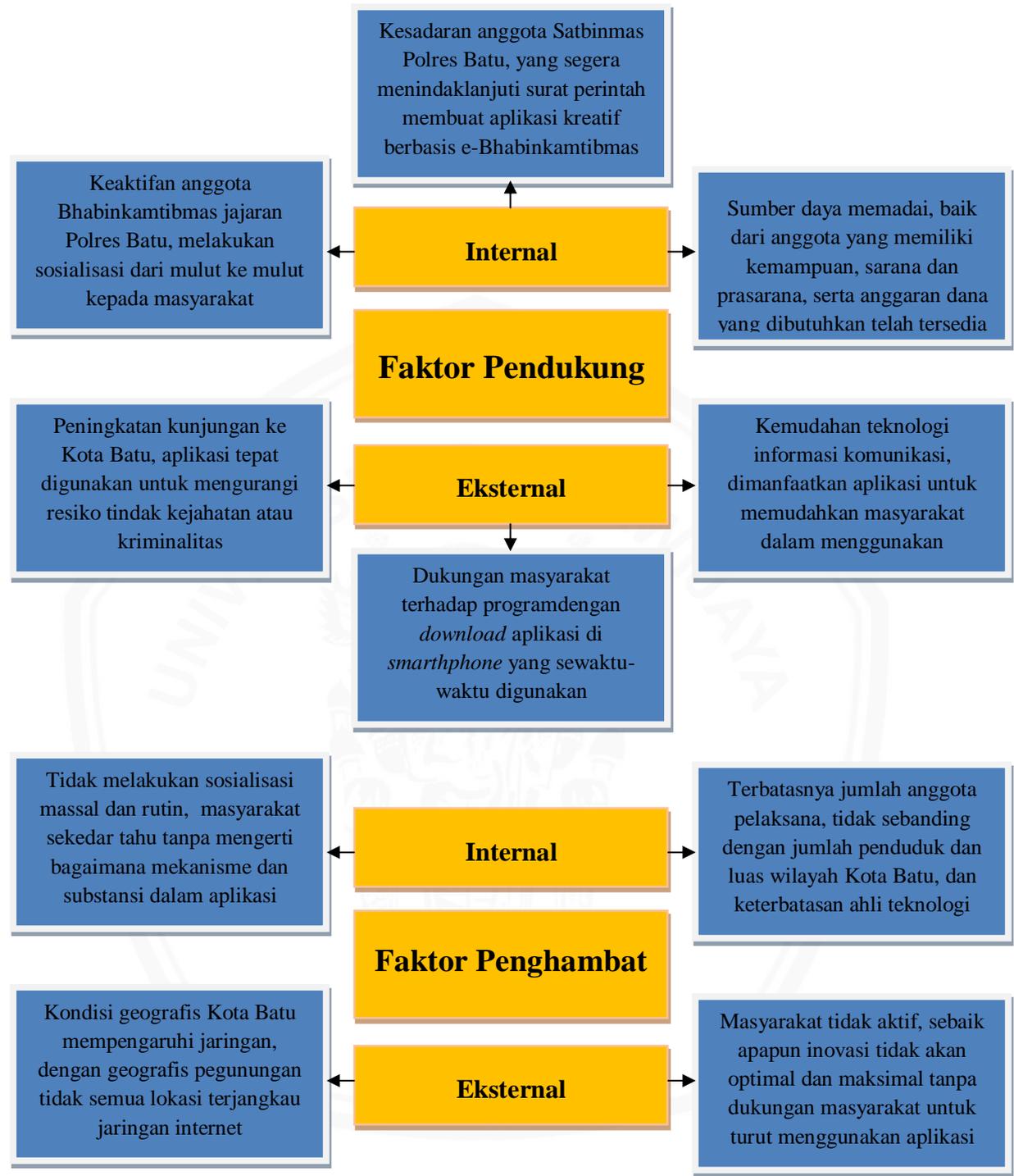
Kenyataan di lapangan menyebutkan bahwa kekurangan proses inovasi program *Door to Door System* pada proses penyebarluasan. Menyebarluaskan inovasi atau *difusing lessons* berdasarkan teori dalam fokus penelitian yaitu *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) adalah tahapan tentang menggunakan apa yang telah dipelajari untuk menginformasikan dan melihat bagaimana inovasi diterapkan. Kegiatannya meliputi sosialisasi kepada masyarakat yang ada di lingkungan inovasi dan juga kepada pihak pemerintah pusat maupun daerah sampai lembaga internasional. Sehingga sosialisasi harus dilakukan secara massal dan rutin karena sebaik apapun sebuah inovasi tidak akan menjadi baik apabila tidak mendapat dukungan, dukungan harus didapatkan salah satunya melalui sosialisasi.

Sejalan pula dengan teori Muluk (2008:49-60) bahwa dibutuhkan beberapa faktor kritis menjamin keberhasilan inovasi, salah satunya adalah pengembangan jaringan, artinya inovasi senantiasa berinteraksi karena dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan identifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, metode pelibatan pihak luar, dan instrumen yang efektif. Kesimpulan yang ditarik penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi program *Door to Door System*, proses penyebarluasan inovasinya tidak optimal dan tidak maksimal. Masyarakat sekedar tahu namun tidak memahami mekanisme dan susbtansi aplikasi. Sosialisasi perlu diperluas ke seluruh *stakeholder* yaitu pemerintah, masyarakat, bahkan swasta. Kemitraan juga diperlukan untuk menjaga sinergitas kehidupan publik sehingga mendapat dukungan baik secara materiil maupun non-materiil.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu

Menciptakan atau mengembangkan sebuah inovasi khususnya dalam organisasi sektor publik, tidak akan lepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* tidak luput dari adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya baik berasal dari internal atau eksternal. Faktor pendukung internalnya adalah: kesadaran anggota Satbinmas Polres Batu untuk membuat terobosan kreatif berbasis elektronik; sumber daya memadai, baik dari anggota yang memiliki kemampuan dan pengetahuan terhadap teknologi, sarana dan prasarana, serta anggaran dana yang dibutuhkan telah tersedia; dan keaktifan Bhabinkamtibmas untuk sosialisasi kepada masyarakat terkait inovasi yang diciptakan. Sedangkan faktor pendukung eksternal adalah dukungan masyarakat, kemudahan teknologi informasi komunikasi, dan peningkatan kunjungan sebagai kota pariwisata.

Faktor penghambat internalnya adalah tidak ada ahli teknologi di Satbinmas Polres Batu padahal sangat dibutuhkan untuk hal-hal yang berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi, keterbatasan jumlah anggota yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk dan luas wilayah Kota Batu, serta tidak ada sosialisasi massal serta rutin. Sedangkan penghambat eksternalnya kurang keaktifan masyarakat untuk turut berpartisipasi menggunakan aplikasi dan kondisi geografis mempengaruhi jaringan, karena aplikasi *Door to Door System* sangat bergantung pada jaringan internet dalam penggunaannya.



Gambar 23. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program *Door to Door System* dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu (Sumber: Diolah oleh Penulis, 2018)

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang berkaitan dengan pemberian dukungan untuk menunjang keberhasilan program inovatif *Door to Door System* dari Satbinmas Polres Batu dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif di Kota Batu. Faktor pendukung berasal dari internal dan eksternal.

1) Faktor internal pendukung proses inovasi program *Door to Door System* diantaranya adalah:

(a) Kesadaran anggota Satbinmas Polres Batu

Menanggapi surat perintah Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri, dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 2 Maret 2017 tentang Program *e-Bhabinkamtibmas* di wilayah Jawa Timur, intinya mewajibkan membuat terobosan kreatif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, menunjukkan bahwa kesadaran anggota untuk menciptakan terobosan kreatif berbasis *e-Bhabinkamtibmas* menjadi faktor pendukung utama. Tanpa keinginan yang kuat untuk menciptakan maka inovasi hanya berada di angan-angan. Satbinmas Polres Batu mengambil keputusan untuk menciptakan terobosan kreatif yang memudahkan masyarakat sekaligus anggota berhubungan dengan menciptakan lingkungan kondusif di Kota Batu.

Kesadaran anggota sesuai dengan teori Muluk (2008:49-60) yaitu beberapa faktor kritis yang sesuai diantaranya adalah pengembangan kepemimpinan inovasi dan pengembangan budaya inovasi. Pengembangan kepemimpinan inovasi artinya proses inovasi membutuhkan pimpinan yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Sedangkan pengembangan budaya organisasi menjadi lebih penting memastikan keberlanjutan sistem inovasi akan terjamin dan mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu didukung oleh pihak internal dari Satbinmas Polres Batu. Anggota Satbinmas Polres Batu berusaha menciptakan sebuah inovasi dengan sadar dan terencana demi berkembangnya kepemimpinan inovasi dan budaya inovasi dalam organisasi.

(b) Ketersediaan sumber daya

Sumber daya baik manusia yang memiliki kemampuan teknologi, sarana dan prasarana, serta dana dari Polres Batu memadai. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya telah dicantumkan proposal pengajuan.

Satbinmas Polres Batu mempersiapkan anggota yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program. Sarana prasarana juga disiapkan dengan adanya komputer sebagai *server* dan *smartphone* sebagai penunjang. Dana yang dibutuhkan juga telah dipersiapkan dengan masuk di DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Polres Batu dan Polsek Jajaran sesuai rencana kerja.

Ketersediaan tersebut sesuai dengan teori Parna (2007) dalam Sari (2014:222) yang menyebutkan salah satu faktor pendukung inovasi adalah penekanan pada pemenuhan kebutuhan. Sumber daya termasuk pemenuhan kebutuhan yang menunjang. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu didukung dengan ketersediaan sumber daya. Sumber daya meliputi anggota, sarana prasarana, dan dana yang telah dipersiapkan oleh Satbinmas Polres Batu. Persiapan yang matang mendukung inovasi.

(c) Keaktifan anggota Bhabinkamtibmas untuk sosialisasi

Sosialisasi harus dilakukan terutama oleh aktor-aktor yang berperan secara langsung berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, menunjukkan bahwa Bhabinkamtibmas di jajaran Polres Batu sangat membantu mengenalkan program inovatif kepada masyarakat. Anggota Bhabinkamtibmas

melakukan sosialisasi dari mulut ke mulut saat bersosialisasi di lingkungan masyarakat. Hasil sosialisasi tersebut adalah masyarakat tahu bahwa Satbinmas Polres Batu memiliki program kreatif untuk menjaga kestabilan lingkungan.

Bhabinkamtibmas yang aktif melakukan sosialisasi sesuai dengan teori Muluk (2008:49-60) bahwa salah satu faktor kritis yang menjamin keberhasilan inovasi adalah pengembangan jaringan. Artinya, inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena dipengaruhi dan mempengaruhi lingkungan. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu didukung dengan anggota Bhabinkamtibmas yang aktif melakukan sosialisasi ke masyarakat. Pengembangan jaringan mutlak dibutuhkan sebagai penunjang keberhasilan inovasi. Sebaik apapun inovasi tidak akan maksimal dan optimal tanpa pengenalan program.

- 2) Faktor pendukung pendukung berasal dari luar Satbinmas Polres Batu terhadap inovasi program *Door to Door System*, yaitu:
 - (a) Dukungan masyarakat terhadap program

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, menunjukkan bahwa dukungan dari masyarakat dilakukan dengan *download* aplikasi di *smartphone* masing-masing. Meskipun tidak

banyak yang menggunakan untuk melakukan permintaan kunjungan atau melaporkan hal-hal terkait keamanan dan ketertiban di wilayahnya. Sifat terbuka masyarakat tersebut menjadi energi positif khususnya bagi Satbinmas Polres Batu untuk semakin mengembangkan program inovatifnya melihat respon masyarakat yang terbuka dengan hal baru yang lebih efektif dan efisien.

Adanya dukungan dari masyarakat terhadap inovasi program *Door to Door System*, sesuai dengan teori Parna (2007) dalam Sari (2014:222) yang menyebutkan faktor-faktor keberhasilan inovasi salah satunya adalah kemampuan untuk menarik, dinamis, dan keterbukaan. Masyarakat memberi dukungan karena program tersebut dianggap menarik terutama mengatasi masalah yang terjadi, dinamis dan keterbukaan yang artinya masyarakat Kota Batu memiliki sifat terbuka terhadap terobosan-terobosan kreatif yang diciptakan pemerintah. Masyarakat tidak lagi memiliki pandangan sesuatu yang baru berarti harus memulai semua dari awal, namun segala perubahan untuk kepentingan mereka. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu mendapatkan dukungan eksternal adalah dari masyarakat. Sebuah inovasi dinilai baik atau buruk dari tanggapan masyarakat sebagai pengguna. Masyarakat Kota Batu menganggap bahwa program *Door to Door System* adalah solusi terbaik untuk mengatasi kriminalitas.

(b) Kemudahan teknologi informasi komunikasi

Dukungan terlaksananya proses inovasi program *Door to Door System* adalah di era globalisasi dan digital saat ini adalah kemudahan teknologi informasi komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, menunjukkan bahwa setidaknya setiap 1 (satu) kepala rumah tangga pasti memiliki *smartphone*. Bukan hal sulit memperkenalkan terobosan berbasis elektronik karena masyarakat telah *melek* teknologi yang sedang berkembang dengan cepat. Hasil penelitian juga menunjukkan ketika melaporkan melalui aplikasi sangat jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan harus datang ke kantor polisi.

Keadaan tersebut sesuai dengan teori Parna (2007) dalam Sari (2014:222) faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi salah satunya adalah kemampuan teknologi dan informasi. Menggunakan teknologi mutlak dibutuhkan karena era globalisasi dan digital sekarang tidak akan lepas dari hal itu. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu mendapatkan dukungan dengan kecanggihan teknologi informasi komunikasi di era sekarang. Indonesia menerapkan *good governance* atau tata pemerintahan yang baik juga harus turut mengikuti perkembangan zaman berbasis *electronic governance*.

(c) Peningkatan kunjungan ke Kota Batu

Sebagai kota pariwisata, Kota Batu selalu mendapatkan kunjungan wisatwan baik domestik maupun mancanegara. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, penciptaan inovasi program *Door to Door System* memang sesuai dengan kebutuhan yaitu mengentas angka kriminalitas yang terjadi. Sehingga sudah sesuai antara latar belakang masalah dan pengembangan ide inovasi. Sebagai kota yang digemari wisatawan, memang sudah sepatasnya memiliki terobosan inovatif.

Sesuai dengan teori dari Parna (2007) dalam Sari (2014:222) bahwa faktor pendukung inovasi salah satunya adalah penekanan pada pemenuhan kebutuhan. Artinya, dengan semakin meningkatnya kunjungan ke Kota Batu maka meningkat pula resiko kejahatan atau kriminalitas. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu adalah diperlukan untuk mengimbangi jumlah kunjungan wisatawan yang semakin meningkat. Pengamanan juga sangat diperlukan, karena resiko kejahatan juga semakin meningkat. Sebuah terobosan kreatif harus disesuaikan dengan apa masalah yang mendasari untuk dikembangkan cara mengatasinya.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah hal yang menghambat dan memperlambat kelancaran dan keberhasilan proses inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu. Berikut adalah faktor-faktor penghambat dalam proses inovasi program, yang berasal dari internal dan juga dari eksternal, diantaranya adalah:

1) Faktor penghambat internal inovasi program *Door to Door System* berasal dari Satbinmas Polres Batu, diantaranya adalah:

(a) Keterbatasan jumlah anggota pelaksana program

Keterbatasan anggota pelaksana dari Satbinmas Polres Batu dilihat dari jumlah anggota yang tidak sebanding dengan jumlah penduduk dan luas wilayah di Kota Batu serta tidak ada ahli teknologi informasi komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, evaluasi menunjukkan bahwa jumlah permintaan pengunjung masih kurang dari 100 masyarakat yakni hanya 86 masyarakat yang melakukan permintaan kunjungan melalui aplikasi *Door to Door System*, tidak sebanding dengan jumlah masyarakat. Selain itu, kurangnya ahli teknologi informasi komunikasi yang dimiliki juga menghambat. Hambatan muncul karena ketika terjadi gangguan aplikasi, tidak dapat langsung diperbaiki karena harus meminta bantuan *programmer* dari Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Sejalan dengan teori Mulyono (2008:140) yang menyebutkan bahwa faktor penghambat inovasi salah satunya adalah kelakuan dan rutinitas dalam birokrasi sektor publik karena hal tersebut harus dihadapi dengan kreativitas dan kemampuan untuk cepat beradaptasi. Kelakuan dan rutinitas berlanjut menghambat pengembangan pimpinan yang efektif, karena membatasi otonomi manajemen dan kepemimpinan. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, salah satu penghambatnya adalah keterbatasan anggota pelaksana baik dari segi jumlah maupun segi keahlian. Keterbatasan tersebut menghambat inovasi program menjadi tidak optimal dan maksimal.

(b) Tidak ada sosialisasi massal dan rutin

Pengembangan jaringan sangat mempengaruhi keberhasilan inovasi. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang yang didapatkan penulis, bahwa evaluasi menunjukkan sosialisasi sangat kurang. Sosialisasi baru dilaksanakan dari mulut ke mulut oleh Bhabinkamtibmas. Sosialisasi secara rutin dan massal akan semakin meningkatkan hasil dari inovasi program *Door to Door System*. Masyarakat memberikan saran untuk segera melakukan sosialisasi besar dengan tujuan lebih mengenalkan secara luas.

Sejalan dengan teori Mulgan dan Albury (2003) dalam Noor (2013:27) bahwa salah satu hambatan inovasi sektor publik adalah “teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi”. Artinya jangan sampai dengan kemudahan penggunaan teknologi informasi komunikasi membuat organisasi terlena untuk melakukan interaksi langsung kepada masyarakat. Harus seimbang antara interaksi dengan bertatap muka secara langsung dan penggunaan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, kurang sosialisasi pada masyarakat menjadi hambatan. Sosialisasi tidak efektif jika tidak dilakukan secara massal dan rutin. Sosialisasi dari mulut ke mulut baik untuk sosialisasi awal.

- 2) Faktor eksternal yang menjadi penghambat inovasi program *Door to Door System* berasal dari luar Satbinmas Polres Batu, diantaranya:

- (a) Masyarakat tidak aktif

Kurangnya keaktifan masyarakat untuk menggunakan aplikasi *Door to Door System* menjadi penghambat. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi di lapangan, serta dokumen penunjang, faktor penghambat dari lingkungan eksternal adalah masyarakat Kota Batu yang tidak aktif menggunakan aplikasi. Evaluasi menyebutkan bahwa masyarakat sudah banyak yang mengetahui gambaran umum

tentang program dan telah *download* aplikasi, tetapi tidak banyak yang menggunakan baik untuk meminta dikunjungi atau melapor.

Sesuai dengan teori Hadjimanolis (2003) dalam Noor (2013:143) yang mengatakan bahwa sumber penghambat eksternal salah satunya berasal dari pasar atau *market related*. Masyarakat disini adalah sasaran pasar untuk memperkenalkan inovasi. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, aplikasi ini baik tetapi tidak digunakan dengan baik oleh masyarakat sebagai sarannya. Sebaik apapun aplikasi yang dibuat tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak mendapat respon dan dukungan yang besar dari masyarakat.

(b) Kondisi geografis kota batu mempegaruhi jaringan

Jaringan internet menjadi faktor eksternal yang dibutuhkan dalam penggunaan aplikasi program *Door to Door System* melalui *smartphone*. Berdasarkan hasil penelitian penulis melalui wawancara, observasi, dan dokumen yang telah dilakukandi lapangan, Kota Batu secara geografis berada di wilayah pegunungan dimana masih banyak desa-desa di pelosok yang masih belum terjangkau jaringan internet dengan sempurna. Hal tersebut membuat Satbinmas Polres Batu mengalami kesulitan menjangkau dan memantau situasi keamanan dan ketertiban di wilayah pelosok desa. Desa pelosok seperti daerah Pujon sampai sekarang masih sulit dijangkau jaringan internet yang baik.

Sesuai dengan teori Hadjimanolis (2003) dalam Noor (2013:143) menyebutkan hambatan inovasi tergantung pada *location*. Artinya, efek dari lokasi spesifik organisasi, setiap kelangkaan sumber daya daerah, dan masalah dari sistem inovasi nasional negara. Disini lokasi geografis yang mempengaruhi. Kesimpulan yang ditarik oleh penulis berdasarkan hasil analisis bahwa inovasi pelayanan publik melalui program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, kondisi geografis adalah faktor alam yang memang tidak dapat dihindari tetapi dapat diminimalisir dampaknya. Satbinmas Polres Batu mencari solusi-solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan ini, salah satunya dengan kerjasama *provider* terbaik Indonesia untuk menjangkau desa-desa pelosok agar tidak tertinggal dengan daerah lain yang lebih dulu mengetahui tentang teknologi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada informan, observasi di lapangan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses inovasi program *Door to Door System* yang dimiliki Polres Batu dan khususnya Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu. Penulis dapat menyimpulkan beberapa hal terkait proses inovasi dan faktor pendukung dan penghambatnya, diantaranya adalah:

1. Proses Inovasi Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu telah berjalan sesuai dari segi empiris dengan meningkatnya angka tindak kejahatan atau kriminalitas dan ketakutan masyarakat untuk melapor gangguan keamanan dan ketertiban yang ada di sekitarnya, dari segi normatif sesuai dengan dasar hukum yang melatarbelakangi, serta secara teoritis sesuai berdasarkan teori acuan yaitu *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), dengan catatan 2 (dua) proses terakhir yaitu proses evaluasi inovasi dan penyebarluasan inovasi yang harus ditingkatkan untuk hasil yang lebih optimal dan maksimal terutama untuk meningkatkan keamanan.

- a) Identifikasi Masalah. Terkait proses identifikasi masalah yang dilakukan oleh Satbinmas Polres Batu selaku pelaksana inovasi program *Door to Door System* adalah berdasarkan masalah utama yaitu peningkatan angka kejahatan atau kriminalitas yang terjadi. Angka fluktuasi kriminalitas sejalan dengan perkembangan Kota Batu sebagai kota pariwisata. Sepanjang tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 setidaknya terdapat 1.145 kasus kriminalitas dilaporkan dan 714 kasus diantaranya berhasil diselesaikan oleh Polres Batu dan Polsek jajarannya. Hal tersebut juga berdasarkan masalah bahwa masih banyak masyarakat yang enggan melaporkan gangguan di wilayah tempat tinggal karena takut identitasnya sebagai pelapor diketahui masyarakat lain yang dapat menimbulkan permasalahan baru. Dalam hal ini, sudah sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) yang menyebutkan bahwa identifikasi masalah merupakan proses mempelajari dan mengidentifikasi dimana dan bagaimana sebuah inovasi dibutuhkan dengan mencakup hal-apa saja yang melatarbelakangi, melihat kesempatan yang digunakan untuk mengembangkan sebuah ide pembaharuan.
- b) Mengembangkan ide. Setelah mengetahui alasan perlunya membuat program inovatif, Satbinmas Polres Batu mulai mengembangkan ide inovasi program *Door to Door System* yang mengacu pada kegiatan Bhabinkamtibmas. Kegiatan berkaitan dengan interaksi kepada masyarakat berupa kunjungan dari rumah ke rumah atau *door to door*

sebagai sejarah pemilihan nama program. *Door to Door System* telah dikembangkan Satbinmas Polres Batu dengan baik melalui keunggulan-keunggulan yang membedakan dengan program inovasi lain, diantaranya mengembangkan kegiatan rutin maupun kegiatan berdasarkan permintaan kunjungan, serta fitur unggulan aplikasi berupa permintaan kunjungan, laporan, dan berita *online*. Dalam hal ini sudah sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) yang menyebutkan bahwa proses mengembangkan ide adalah membahas pemecahan masalah serta bagaimana mengembangkan ide-ide untuk menjawab masalah tersebut dengan pemikiran kreatif sebagai langkah perbaikan. Kunci mengembangkan ide adalah mengombinasikan dan mereorganisasikan konsep sebelumnya untuk meningkatkan kinerja.

- c) Membuat proposal. Langkah-langkah yang dilakukan oleh Satbinmas Polres Batu dalam proses pembuatan proposal program inovatif *Door to Door System* telah melalui tahapan yang sesuai secara hirarki. Diajukan oleh Kasat Binmas Polres Batu yang merupakan hasil diskusi bersama seluruh anggotanya kepada Kapolres Batu, dilanjutkan ke Kapolda Jawa Timur, dan terakhir diajukan ke Kapolri. Respon positif diberikan karena inovasi program sesuai dengan Surat Perintah Kapolda Jawa Timur Nomor: Sprint/120/VII/2016 tanggal 18 Juli 2016 tentang Program Prioritas Kapolri dan Surat Telegram Kapolda Jawa Timur Nomor: ST/445/III/2017 tanggal 27 Maret 2017 tentang Program *e-*

Bhabinkamtibmas di Wilayah Jawa Timur. Dalam proposal pengajuan disebutkan bahwa seluruh anggota Satbinmas Polres Batu memiliki tanggung jawab terhadap program, sarana prasara telah disediakan Polres Batu, anggaran program juga telah termasuk dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Polres Batu. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) bahwa proses pembuatan proposal adalah mengubah dan menganalisis ide-ide yang telah dipilih untuk ditinjaulanjuti dan dibahas penanggung jawab.

- d) Melaksanakan inovasi. Proses pelaksanaan inovasi program *Door to Door System* melibatkan kemitraan dan sinergitas *stakeholder* pendukung sektor publik, yaitu pemerintah, masyarakat, dan swasta di Kota Batu yang merespon positif adanya program tersebut diketahui saat *Launching* aplikasi pada 24 Maret 2017. Bhabinkamtibmas Jajaran Polres Batu juga telah melaksanakan permasalahan di masyarakat dengan identifikasi masalah berdasarkan laporan masyarakat, inventarisir masalah, koordinasi, penyelesaian masalah, pengawasan, dan pelaporan kepada pimpinan yang sesuai aturan. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yang menyebutkan bahwa melaksanakan inovasi atau *implementing projects* adalah proses sebagai alternatif pemecahan masalah dan ide-ide inovasi sebelumnya yang telah disepakati untuk kemudian dijalankan atau diterapkan. Menjalankan

sebuah inovasi dapat menentukan hasil akhir apakah sebuah inovasi bermanfaat dengan baik atau tidak. *Door to Door System* telah dinilai sesuai untuk mengatasi masalah keamanan dan ketertiban serta mencegah peningkatan kriminalitas di Kota Batu dengan mekanisme pelaporan yang sangat mudah.

- e) Evaluasi inovasi. Proses evaluasi inovasi program *Door to Door System* untuk meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu yang dicanangkan Satbinmas Polres Batu, dilakukan oleh penanggung jawab program inovatif yaitu Kasat Binmas Polres Batu. Hasil evaluasi yg dilakukan pada Desember 2017 lalu menunjukkan bahwa selama 8 (delapan) bulan program berjalan, 86 masyarakat berpartisipasi terhadap perogram dengan permintaan kunjungan, jumlah tersebut sangat minim dibandingkan jumlah masyarakat Kota Batu. Hasil evaluasi juga menunjukkan Polres Batu tidak melakukan sosialisasi rutin dan massal. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), yang menyebutkan bahwa evaluasi inovasi atau *evaluating projects* adalah kegiatan meliputi pengawasan dan mengevaluasi apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat atau tidak. *Door to Door System* diterima oleh masyarakat dengan 2 (dua) evaluasi yang harus diperbaiki.
- f) Menyebarluaskan inovasi. Sosialisasi yang dilakukan pihak Satbinmas Polres Baatu kepada masyarakat baru dilakukan pada saat *launching*, dan selebihnya banyak dilakukan melalui Bhabinkamtibmas Polsek jajaran

Polres Batu dengan sosialisasi dari mulut ke mulut, belum dilakukan sosialisasi massal dan rutin yang dilakukan oleh Satbinmas Polres Batu kepada seluruh lapisan masyarakat yang berada di wilayah Kota Batu. Dalam hal ini sesuai dengan teori *The Innovation Lifecycle* dari *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016) yang menyebutkan bahwa proses menyebarluaskan inovasi adalah proses tentang menggunakan apa yang telah dipelajari untuk menginformasikan dan melihat bagaimana inovasi diterapkan. Kegiatannya meliputi sosialisasi kepada masyarakat yang ada.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Proses Inovasi Program *Door to Door System* (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu
 - a) Faktor pendukung. Satbinmas Polres Batu mendapatkan dukungan dari beberapa faktor baik dari pihak internal maupun eksternal. Pihak internal memberikan dukungan diantaranya adalah adanya kesadaran anggota Satbinmas Polres Batu terutama untuk menanggapi surat perintah yang dikeluarkan atasan untuk membuat terobosan kreatif berbasis *e-Bhabinkamtibmas*, adanya dukungan ketersediaan anggota yang memiliki kemampuan, sarana dan prasarana, serta sumber dana atau anggaran yang disediakan oleh Polres Batu, dan adanya keaktifan anggota *Bhabinkamtibmas* untuk membantu sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan eksternal berupa adanya dukungan dari masyarakat, adanya kemudahan teknologi dan informasi, serta adanya kunjungan yang terus bertambah ke Kota Batu sebagai kota pariwisata.

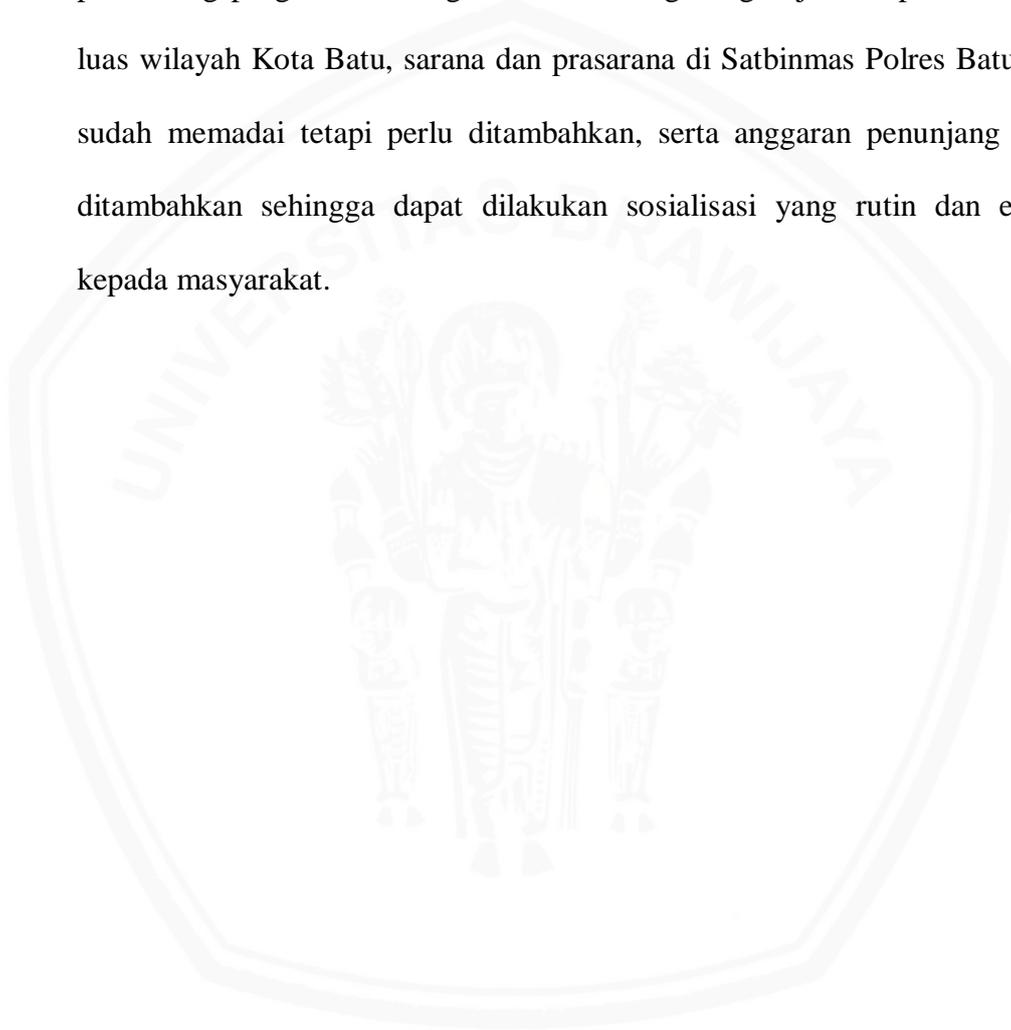
- b) Faktor penghambat. Satbinmas Polres Batu sebagai pelaksana program inovatif *Door to Door System* juga mendapat faktor penghambat dari pihak internal dan eksternal. Pihak internal berupa kurangnya jumlah anggota pelaksana baik berdasarkan kuantitas di jajaran Polres Batu dan tidak dilakukan sosialisasi secara rutin dan massal. Sedangkan faktor eksternal berupa kurangnya keaktifan masyarakat menggunakan program dan kondisi geografis Kota Batu yang mempengaruhi jaringan.

B. Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan terkait proses inovasi program *Door to Door System* dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu, diantaranya adalah:

1. Proses inovasi program *Door to Door System* perlu ditingkatkan khususnya dalam proses evaluasi dan penyebarluasan inovasi. Evaluasi ditingkatkan, terutama evaluasi sebaiknya dilakukan selama triwulan atau 3 (tiga) bulan sekali, sehingga dapat diamati dengan nyata perubahan yang terjadi dengan adanya program tersebut. Sosialisasi juga perlu ditingkatkan agar masyarakat Kota Batu mengetahui adanya inovasi program *Door to Door System* yang dilakukan oleh Satbinmas Polres Batu. Sosialisasi dilakukan ke berbagai lapisan masyarakat baik dari lapisan atas sampai bawah, juga kepada sektor pemerintahan dan bisnis, sehingga terjadi sinergitas yang baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat, secara massal dan rutin

2. Untuk meminimalisir hambatan, perlu ada penambahan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta anggaran dalam menunjang inovasi program *Door to Door System*. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan penulis di lapangan, sumber daya manusia pendukung program memang tidak sebanding dengan jumlah penduduk dan luas wilayah Kota Batu, sarana dan prasarana di Satbinmas Polres Batu juga sudah memadai tetapi perlu ditambahkan, serta anggaran penunjang perlu ditambahkan sehingga dapat dilakukan sosialisasi yang rutin dan efektif kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia bekerja sama dengan program Transformasi Administrasi-Peningkatan Inovasi yang dilaksanakan oleh *Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit GmbH* (APEKSI TRANSFORMASI GIZ). 2016. *Delapan Langkah Transfer Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (Online), (<https://kinerja.or.id>), diakses 15 Oktober 2017.
- Banurusman. 1995. *Polisi, Masyarakat dan Negara*. Yogyakarta: Bayu Indra Grafika dan Senat Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Bekkers, Victor, Jurian Edelenbos, and Bram Steijn. 2011. *Innovation in The Public Sector: Linking Capacity and Leadership*. International Institute of Administrative Sciences (IIAS).
- Byrnel, James, and Gary Marx. 2011. *Technological Innovations in Crime Prevention and Policing. A Review of the Research on Implementation and Impact*. Cahiers Politie Studies. (Online), (<https://ncjrs.gov>), diakses 11 Maret 2018.
- Data Gangguan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (GKTM)*. Bagian Operasional Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Resort Batu. 2016.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 1984. *Ruang Lingkup Kriminologi*. Bandung: Remadja Karya CV.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Memimpin Perubahan di Birokrasi Pemerintah: Catatan Kritis Akademisi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Eggers, William D., and Singh, Shalabh Kumar. 2009. *The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government: Harvard Kennedy School*.
- Fatih, Tombul, and Cakar Bekir. 2015. *Police Use Of Technology To Fight Against Crime*. *European Scientific Journal* Vol.11, No.10, April 2015. (Online), (<https://eujournal.org>), diakses 11 Maret 2018.
- Flat World Knowledge. (Online), (<https://catalog.flatworldknowledge.com>), diakses 11 Desember 2017.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herwanto, Trisno Sakti. 2015. *Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan Stakeholders dalam Mewujudkan Inovasi Publik*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* Vol. 1, No. 2, 2015. (Online). (<https://ejournalfia.ub.ac.id>), diakses 14 Oktober 2017.
- Indradi, Sjamsiar Syamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (Online), (<https://ombudsman.go.id>), diakses 19 Oktober 2017.
- Lakitan, Benyamin. 2009. *Pengembangan Sistem Inovasi Nasional Indonesia: Kebijakan, Strategi, dan Upaya*. Jakarta: Kementerian Negara Riset dan Teknologi. (Online), (<https://anzdoc.com>), diakses 9 Mei 2018.

- Laporan Hasil Kegiatan Analisa dan Evaluasi (Anev) Pelaksanaan Door to Door System (DDS) Polres Batu. Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Resort Batu. 2017.*
- Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban (LKPJ) Akhir Tahun Anggaran Walikota Batu. 2016.*
- Latifa, Izmi. 2016. *Inovasi Pelayanan Panic Button On Hand (PBOH) Polres Malang Kota dalam Menangani Laporan Kriminalitas.* (Online), (<https://repository.unair.ac.id>), diakses 11 Maret 2018.
- Launching Aplikasi "DDS Polres Batu". 2017.*
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2014. *Inovasi di Sektor Publik.* Yogyakarta: Badan Diklat Daerah Istimewa Yogyakarta. (Online), (<https://diklat.jogjapro.go.id>), diakses 14 Oktober 2017.
- Maslow, Abraham. 1954. *Motivation and Personality.* Harper & Row, Publishers, Inc. (Online), (<https://archive.org>), diakses 21 Oktober 2017.
- Muhammad, Farouk. 2014. *Keamanan Nasional. Police & Security Studies: The Indonesian Center For Police & Security Studies.* (Online), (<https://polmas.wordpress.com>), diakses 22 Oktober 2017.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unibraw.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Gedeona, dan Muhammmad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi).* Bandung: Alfabeta.
- Mulyono, Fransisca. 2008. *Inovasi di Sektor Publik.* Jurnal Administrasi Publik Vol. 5, No. 2, 2008. (Online), (<https://journal.unpar.ac.id>), diakses 14 Oktober 2017.
- Muslim, Ahmadi Imam. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan*

Kamtibmas Melalui “Kentongan Online” Polres Jember. Digital Repository Universitas Jember. (Online), (<https://repository.unej.ac.id>), diakses 11 Maret 2018.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2016. What's the problem? Learning to Identify and Understand the Need for Innovation. Alpha Version. (Online), (<https://oecd.org>), diakses 18 Oktober 2017.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pedoman Penyusunan dan Ujian Skripsi Program Sarjana (S1). 2012. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. (Online), (<https://fia.ub.ac.id>), diakses 14 Oktober 2017.

Profil Polres Batu. 2017.

Profil Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Batu. 2017.

Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah. (Online), (<http://peraturan.go.id>), diakses 9 Mei 2018.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemolisian Masyarakat (Polmas). (Online), (<http://ditjenpp.kemenkumham.go.id>), diakses 7 November 2017.

Program Prioritas. (Online), (<https://promoter.polri.go.id>), diakses 21 Oktober 2017.

Puspitosari, Hesti, Khalikussabir, dan Kurniawan, J. Luthfi. 2012. Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan

Paradigma Pelayanan Publik. Malang: Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) dan Jaringan Sosial Masyarakat Peduli Pelayanan Pulik (MP3).

Rahmaniah, Syarifah Ema. 2015. *Model Pembangunan Perbatasan Berbasis Human Development dan Human Security*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Resen, Made Gde Subha Karma. 2015. *Inovasi Daerah (Refleksi dan Pengaturan Inovasi Daerah di Indonesia)*. Jurnal Magister Hukum Udayana Vol. 4, No. 4:680-687. (Online), (<https://anzdoc.com>), diakses 9 Mei 2018.

Said, Mas'ud. 2009. *Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia*. Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Sari, Maria Agustini Permata. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Borneo Administrator Vol. 10, No. 2, 2014. (Online), (<https://media.neliti.com>), diakses 15 Oktober 2017.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono, Hengkie Liklikuwata, dan Mulyana W. Kusumah. 1986. *Kriminologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Statistik Kriminal 2016. Badan Pusat Statistik. (Online), (<https://www.bappenas.go.id>), diakses 23 September 2017.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susetyo, Heru. 2008. *Menuju Paradigma Keamanan Komprehensif Berperspektif Keamanan Manusia Dalam Kebijakan Keamanan Nasional Indonesia*. Lex Jurnalica Vol. 6, No. 1, 2008. (Online), (<https://esaunggul.ac.id>), diakses 21 Oktober 2017.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Press (STIA-LAN Press).

- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Taffita, Vannesha Nedy dan Eva Hany Fanida. 2018. *Implementasi Sistem Laporan Online Melalui Aplikasi Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik*. *E-Journal Unesa* Vol. 6, No. 2, Tahun 2018. (Online), (<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>), diakses 11 Maret 2018.
- Taufik, Tatang Akhmad. 2010. *Kemitraan dalam Penguatan Sistem Inovasi Daerah*. Jakarta: Dewan Riset Nasional. (Online), (<https://anzdoc.com>), diakses 9 Mei 2018.
- Terobosan Kreatif Polres Batu: Pembuatan Aplikasi Bhabinkamtibmas Online Polres Batu*. Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Resort Batu. 2017.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. *UUD '45 Yang Sudah Diamandemen*. Surabaya: Putra Bahari.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*, (Online), (<http://hukumonline.com>), diakses 19 Oktober 2017.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (Online), (<http://peraturan.go.id>), diakses 19 Oktober 2017.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. (Online), (<http://hukumonline.com>), diakses 9 Mei 2018.
- United Nations Development Programme Human Development Report Office. Human Security*. (Online), (<https://hdr.undp.org>), diakses 29 Oktober 2017.
- Universitas Negeri Malang. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, Tugas Akhir, Laporan Penelitian*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Widjojo, Agus, dkk. 2005. *Dinamika Reformasi Sektor Keamanan*. Jakarta: Imparsial.
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang.