

Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan: Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan Kepolisian

Anggi Aulina

Departemen Kriminologi, FISIP Universitas Indonesia
anggi.dakotahara@gmail.com

Abstrak: Tulisan ini membahas mengenai potensi pengendalian sosial kejahatan dalam bentuk pemolisian *problem oriented* dan pemolisian komunitas dengan menganalisis sejumlah aspek terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kepolisian. Tulisan ini didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan di Polda Bali selama bulan April hingga Juni tahun 2018. Penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kepolisian merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan fungsi kepolisian: pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode gabungan (*mixed methods*) jenis *convergence parallel mixed methods*. Pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner dan pada data kualitatif menggunakan wawancara. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan Polda Bali, terutama dalam bidang penegakan hukum (*law enforcement*), memiliki interaksi yang baik dengan anggota polisi, mendukung keputusan kepolisian dan merasa telah dilibatkan dalam upaya kepolisian melakukan pencegahan dan penanggulangan kejahatan. Penulis menggunakan sejumlah data pada penelitian tersebut untuk melihat potensi Polda Bali dalam pengendalian sosial kejahatan. Tulisan ini memperlihatkan bahwa penerapan model pemolisian *problem oriented* dan *community policing* menjadi suatu hal yang dapat dikembangkan pada Polda Bali. Polda Bali dapat meningkatkan upaya pengendalian dan pencegahan kejahatan dengan bekerja sama dengan masyarakat dan meningkatkan keterlibatan Banjar sebagai bagian dari kemitraan kepolisian dan masyarakat.

Kata kunci: pengendalian sosial kejahatan, pemolisian, *problem oriented policing*, *community policing*, kinerja kepolisian

Abstract: This paper discusses the potential for social control of crime in the form of *problem-oriented policing* and *community policing* by analyzing several aspects related to the level of community satisfaction with the performance and quality of police services. This paper is based on the results of research conducted at the Bali Regional Police (Polda Bali) from April to June 2018. Research on the level of community satisfaction with the performance and quality of police services is an important part of efforts to improve the performance and quality of police officers in maintaining police functions: the maintenance of security and public order, law enforcement, protection, aegis and service to the community. The method used in the study is a mixed method of the type of *convergence parallel mixed methods*. Data collection in a quantitative approach uses questionnaires and in a qualitative approach using interviews. The results showed that respondents had a high level of satisfaction and trust in the ability of the Bali Regional Police, especially in the field of law enforcement, had good interactions with police officers, supported police

decisions and felt they had been involved in police efforts to carry out prevention and control crime. The writers use several data in the study to see the potential of the Bali Regional Police in controlling social crime. This paper shows that the problem-oriented model of policing and community policing are things that can be developed at the Bali Regional Police. The Bali Regional Police can increase efforts to control and prevent crime by collaborating with the community and increase the involvement of Banjar as part of the police and community partnership.

Keyword: *crime social control, policing, problem-oriented policing, community policing, police performance*

Pendahuluan

Kepolisian Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang menjalankan salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsi tersebut, kepolisian membentuk strategi pemolisian yang sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Terdapat beberapa strategi pemolisian yang dapat dibedakan paling tidak dalam dua bentuk, yaitu *crime control* pada pemolisian tradisional dan *problem oriented policing* maupun pemolisian komunitas yang berfokus pada penyelesaian masalah di tingkat komunitas. Beberapa studi mengenai kepolisian menekankan pada peran kepolisian yang lebih dari sekedar *crime control agency* dan dari argumentasi tersebut beberapa diantaranya menjelaskan mengenai perubahan pada bentuk-bentuk pemolisian (Plant, & Scott, 2009; Siegel & Worall, 2013). Perubahan bentuk pemolisian juga dipengaruhi oleh perubahan pemahaman mengenai sebab kejahatan (*cause of crime*) dan pendekatan apa yang efektif dalam menanggulangi kejahatan. Pada berbagai tulisan dijelaskan bahwa salah satu bentuk perubahan pemolisian adalah dari bentuk pemolisian tradisional ke bentuk pemolisian *problem oriented* maupun *community policing*, dimana bentuk pemolisian yang terakhir dianggap lebih efektif dalam menanggulangi kejahatan, karena bersifat penyelesaian masalah dan pencegahan (preventif).

Selain itu, organisasi kepolisian juga terus berkembang menuju profesionalisme. Dalam upaya menjadi sebuah organisasi yang profesional, kepolisian terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Terkait hal tersebut, salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja kepolisian adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil evaluasi tersebut juga dapat digunakan untuk membentuk strategi pemolisian yang baru. Sejumlah pengukuran kepuasan terhadap kinerja Kepolisian Indonesia telah dilakukan. Lembaga Kajian Kepolisian Indonesia (Lemkapi) misalnya menyebutkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat yang mereka lakukan memperlihatkan bahwa 60% masyarakat merasa puas dalam kebijakan keamanan yang diterapkan di Indonesia. Dari hasil evaluasi yang dilakukan Lemkapi terlihat bahwa masih terdapat catatan terkait penyelesaian kasus menonjol dan kasus reserse (Republika, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Departemen Kriminologi terhadap salah satu

kepolisian daerah ini mencoba untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja dan kualitas pelayanan Kepolisian Daerah (Polda) Bali. Khusus pada tulisan ini hasil survei tingkat kepuasan tersebut akan dihubungkan dengan potensi pengendalian kejahatan terutama dalam bentuk strategi pemolisian *problem oriented* dan *community policing*.

Polda Bali memiliki sembilan Kepolisian Resor (Polres). Setiap wilayah Polres memiliki dinamika kriminalitas dan kebutuhan pelayanan yang berbeda-beda. Polres-Polres tersebut adalah Polres Denpasar, Polres Buleleng, Polres Tabanan, Polres Gianyar, Polres Klungkung, Polres Bangli, Polres Karangasem, Polres Jembrana dan Polres Badung. Dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya kesembilan Polres tersebut mengacu pada Peraturan Kapolri No. 23 Tahun 2010 mengenai Pengesahan Nomenklatur dan Titelatur Susunan Organisasi Polri Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. Pasal 3 Peraturan Kapolri tersebut menyebutkan bahwa pelaksanaan tugas dan kewenangan Kepolisian di tingkat resor dan sektor harus memperhatikan prinsip-prinsip profesionalisme, prosedural, akuntabel, transparan, dan nesesitas. Sepanjang tahun 2017 terdapat beberapa situasi faktual kriminalitas yang menjadi tantangan Polda Bali dalam melaksanakan tugasnya. Salah satunya, pengungkapan kasus narkoba menjadi aktivitas paling menonjol dan mengalami peningkatan di wilayah hukum Polda Bali (Merdeka, 2017). Selain itu, Polda Bali juga menjaring puluhan pelaku tindak kriminalitas pencurian kendaraan bermotor (curanmor), pencurian dengan pemberatan (curat) dan pencurian biasa (Bali Express, 2017).

Menghadapi dinamika kewanatan dan kejahatan di wilayahnya, kepolisian menjalankan strategi pemolisian. Secara konseptual, paling tidak terdapat dua bentuk pemolisian. Bentuk pemolisian adalah bentuk kerja kepolisian dalam menjalankan fungsi kepolisian (Siegel, & Worall, 2013). Bentuk pemolisian pertama adalah pemolisian tradisional yaitu bentuk pengendalian kejahatan (*crime control*) yang memiliki tujuan melindungi hak warga negara yang taat hukum (*law abiding*) dari pelaku kriminal melalui penekanan pada efektifitas, kecepatan, dan kepastian dalam menghadapi pelaku kejahatan. Pendekatan ini berfokus kepada pelaku kejahatan dan proses penegakan hukum (*law enforcement*). Pemolisian tradisional dikarakteristikkan dengan pendekatan represif dalam pengendalian kejahatan (Siegel, & Worall, 2013). Pendekatan ini menekankan pada respons cepat terhadap aktivitas atau perilaku setelah dilakukan. Pendekatan yang digunakan *police-centered*. Bentuk pemolisian lainnya adalah *Problem Oriented Policing* yang menekankan pada penyelesaian masalah yang menjadi fokus komunitas. Goldstein (1990) menjelaskan bahwa strategi pemolisian pada masyarakat dengan kultur demokratis sebaiknya mengarah pada pemolisian penyelesaian masalah yang melibatkan dua hal yaitu identifikasi permasalahan komunitas dan analisis atas kejahatan tertentu dan masalah ketidaktertiban untuk dapat mengembangkan

respons yang efektif dan sesuai dengan kultur proaktif-demokrasi. Tujuan utama dari pemolisian *problem oriented* menurut Goldstein (1990) adalah keterlibatan polisi dalam melakukan analisis masalah kejahatan dan bekerja sama dengan masyarakat untuk menyelesaikan masalah. Selanjutnya yang sering dikaitkan dengan pemolisian *problem oriented* namun sebetulnya bentuk yang berbeda adalah pemolisian komunitas (*community policing*). Pemolisian komunitas didasarkan pada filosofi yang mendorong hubungan kerjasama (*partnership*) antara anggota kepolisian, warga, dengan aktor lainnya dalam menyelesaikan masalah kejahatan, dalam merespons rasa takut akan kejahatan dan gangguan ketertiban umum. Aspek penting dalam pemolisian komunitas adalah kolaborasi (Plant, & Scott, 2009). Pendekatan ini melihat bahwa landasan yang efektif dalam ketertiban dan pengendalian di masyarakat berada pada level komunitas. Salah satu aspek penting pada pendekatan ini terletak pada kerjasama dengan komunitas (Siegel, & Worall, 2013).

Selanjutnya, sebagai serangkaian tindakan kepolisian dalam merespons kejahatan maka strategi pemolisian dapat dikatakan sebagai bentuk dari pengendalian sosial kejahatan. Terdapat beragam pengertian terkait konsep pengendalian sosial, salah satu penjelasan terhadap pengendalian sosial adalah bahwa pengendalian sosial merupakan mekanisme yang dibentuk untuk meregulasi perilaku agar sesuai dengan kesepakatan yang ada dalam masyarakat (Innes, 2013). Jenis pengendalian sosial dapat berbentuk reaksi formal dan informal. Reaksi formal merupakan bentuk tindakan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga yang dibentuk secara formal oleh negara untuk menanggulangi kejahatan dan reaksi informal merupakan tindakan yang dilakukan masyarakat secara langsung terhadap pelaku kejahatan (White, & Perrone, 1997). Carlton (1977) menjelaskan bahwa pengendalian sosial dapat berfungsi bila memiliki legitimasi dari masyarakat. Legitimasi tersebut tidak harus dalam bentuk hukum tertulis tetapi pengakuan dari masyarakat bahwa pengendalian sosial tersebut, isi, mekanisme dan agen-agen pengendalian sosialnya dipercaya dan memiliki keabsahan. Bentuk ini dapat dikatakan sebagai hubungan antara struktur masyarakat dengan budaya masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka tujuan tulisan ini ingin melihat sejauh mana potensi pengendalian sosial kejahatan dalam bentuk *problem oriented* dan *community policing* di Polda Bali. Data yang digunakan untuk menilai potensi ini adalah hasil Survei Kepuasan masyarakat terkait kinerja dan kualitas pelayanan Polda Bali.

Metode Penelitian

Survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan Polda Bali menggunakan pendekatan metode gabungan (*mixed-methods*). Pendekatan metode gabungan menurut Creswell (2009) merupakan metode penelitian empiris

yang melibatkan pengumpulan data dan analisis atas data kualitatif dan kuantitatif. Sementara itu, Tashakkori dan Teddlie menjelaskan bahwa metode penelitian gabungan adalah pergerakan metodologis ketiga pada ilmu sosial dan ilmu-ilmu yang mempelajari perilaku. Menurut Tasakkorie dan Teddlie (2010) sejarah perkembangan metode penelitian gabungan dimulai pada tahun 1980-an dan digunakan pada berbagai disiplin ilmu selain ilmu sosial, seperti penelitian dalam bidang kesehatan dan pendidikan. Pendekatan metode gabungan (*mixed-methods*) terdiri atas tiga model strategi (Creswell, 2009). Strategi pertama adalah metode gabungan paralel satu waktu (*convergence parallel mixed methods*), strategi metode gabungan yang kedua adalah metode gabungan sekuensial/bertahap (*sequential mixed methods*) yang dapat dilakukan dalam bentuk *explanatory mixed methods* atau *exploratory mixed methods* dan yang terakhir adalah prosedur metode gabungan transformatif (*transformative mixed methods*) yang merupakan prosedur dengan menggunakan teori sebagai kerangka kerja dalam penelitian.

Pada pendekatan metode gabungan jenis *convergence*, peneliti menjalankan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu waktu dan hasil kedua data ini akan digunakan dalam analisis masalah penelitian yang diajukan. Pendekatan gabungan paralel satu waktu digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang saling melengkapi (*complimentary*) dari dua data yang berbeda terhadap satu topik yang sama, yang kemudian data tersebut akan digabungkan dalam analisis dan interpretasi yang komprehensif atas masalah penelitian yang diajukan (Creswell, 2009). Pada pendekatan sekuensial, peneliti akan memulai dengan melaksanakan pengumpulan data dari satu jenis pendekatan terlebih dahulu (kuantitatif/kualitatif) dan dilanjutkan dengan metode yang lainnya. Pada pendekatan ini, hasil data pada pengumpulan data yang pertama akan digunakan sebagai pedoman bagi pengumpulan data tahap berikutnya.

Penelitian Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan Kepolisian Daerah Bali menggunakan metode gabungan *convergence parallel*. Peneliti melakukan pengumpulan data kuantitatif dan data kualitatif dalam satu waktu pada daerah penelitian yang telah ditentukan. Peneliti menentukan lokasi penelitian berdasarkan pada keseluruhan jumlah Polres yang berada di Kepolisian Daerah Bali dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran pada seluruh wilayah hukum Polda Bali. Polda Bali memiliki sembilan Polres, yaitu Polres Kota Depansar, Polres Karang Asem, Polres Buleleng, Polres Tabanan, Polres Gianyar, Polres Klungkung, Polres Badung, dan Polres Jembarana. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada responden yang terpilih dan dilakukan secara *purposive*. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 450 orang dan ditetapkan pada setiap Polres akan disebarkan kuesioner kepada masing-masing 50 responden dari berbagai kalangan, dengan syarat responden (populasi) yang ditentukan oleh peneliti, yaitu berjenis kelamin

laki-laki atau perempuan, pernah mendapatkan pelayanan dari Polres/Polsek di tempatnya berada, berusia minimal 18 tahun keatas, memiliki KTP Provinsi Bali, masyarakat yang tinggal di kota dan kabupaten di Provinsi Bali, menetap di Provinsi Bali pada bulan April-Mei 2018. Adapun sampel yang dipilih adalah sebagian dari unit populasi yang diamati atau diobservasi menggunakan teknik penarikan sampel kuota. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik sampling univariat (tabel frekuensi, diagram batang, analisis pemusatan dan analisis persebaran) dan bivariat (uji tabulasi silang dan uji korelasi). Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah *Skala Likert* dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 11. Nilai 1 menunjukkan nilai negatif atau ketidaksetujuan atas pernyataan/pertanyaan yang diajukan, sedangkan nilai 11 menunjukkan nilai positif atau kesetujuan atas pertanyaan/pernyataan yang diajukan (Laporan Penelitian, 2018). Sedangkan dalam pengumpulan data kualitatif dilakukan wawancara kepada sembilan informan dari berbagai kalangan. Wawancara dilakukan diantaranya dengan akademisi, tokoh adat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), dan perusahaan swasta.

Dalam tulisan ini akan digunakan beberapa variabel pada pendekatan kuantitatif dan data kualitatif yang akan mendasari penjelasan mengenai potensi pengendalian sosial kejahatan. Diantara data yang digunakan adalah:

Tabel 1. Data Kuantitatif dan Kualitatif yang Dianalisis terkait Penjelasan Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan

No	Topik
1.	Seberapa baik kepolisian dalam melakukan pekerjaannya.
2.	Pengalaman dan kesan terhadap kepolisian Bali.
3.	Penilaian terhadap kinerja Polda/Polres sekitar.
4.	Pendapat yang dimiliki berdasarkan interaksi dengan Polda/Polres selama tahun 2017.
5.	Mendukung keputusan Polda/Polres dalam menagani kejahatan.
6.	Polda/Polres memberikan layanan yang baik dalam.
7.	Polda/Polres memberikan informasi kepada masyarakat tentang kinerjanya terkait.
8.	Pendapat reponden tentang kinerja Polda/Polres Bali dalam menangani kejahatan jalanan.
9.	Tingkat penilaian upaya pencegahan kejahatan dan upaya pelibatan masyarakat dalam pencegahan kejahatan yang dilakukan oleh Kepolisian di Bali.
10.	Tingkat penilaian kemampuan dan efektifitas kepolisian dalam menanggulangi kejahatan-kejahatan di Bali.
11.	Penilaian terhadap masalah gangguan ketertiban sosial.
12.	Penilaian efektifitas, pelibatan masyarakat dan upaya penanganan gangguan ketertiban sosial.
13.	Persepsi tentang Kinerja Polda Bali dari berbagai Informan.

(Sumber: Diolah kembali dari Penelitian Polda Bali, 2018)

Data yang telah dikumpulkan pada metode kuantitatif dan kualitatif diatas akan dianalisis secara bersamaan, dimana data tersebut akan saling melengkapi sehingga terdapat gambaran yang komprehensif mengenai potensi pengendalian sosial kejahatan berdasarkan data tingkat kepuasan masyarakat terkait variabel diatas. Data tersebut tidak sekedar akan memperlihatkan perbedaan tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja dan pelayanan kepolisian, namun lebih jauh akan dihubungkan dengan potensi pengendalian sosial kejahatan, terutama terkait model pemolisian *problem oriented* dan *community policing*.

Hasil dan Pembahasan

Survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepolisian dan kualitas pelayanan dapat memberikan gambaran umum akan strategi pemolisian yang telah dilakukan oleh kepolisian. Data dari survei tersebut juga dapat digunakan untuk melihat potensi pengendalian sosial kejahatan ke depan sebagai upaya penanggulangan kejahatan. Goldstein mengatakan bahwa pada masyarakat demokratis pendekatan pengendalian kejahatan yang lebih efektif adalah pendekatan *problem oriented policing* (Goldstein, 1990). *problem oriented policing* sebagai suatu pilihan strategi pemolisian memiliki tujuan yang berorientasi pada penyelesaian masalah yang ada di komunitas melalui proses identifikasi dan analisa atas kejahatan tertentu dan masalah ketidaktertiban untuk dapat mengembangkan respons yang efektif. Untuk dapat melaksanakan kedua tujuan tersebut, maka kepolisian perlu memperhatikan dan dapat menganalisa hal-hal berikut; a) hubungan dan kedekatan kepolisian dengan warga b) dukungan dan tingkat kepercayaan warga terhadap kepolisian dan c) upaya dan tingkat pelibatan masyarakat. Pada penelitian ini penulis akan menganalisis ketiga aspek diatas dalam indikator data kuantitatif berikut ini:

Tabel 2. Penetapan Aspek Pemolisian *Problem Oriented*, Pemolisian Komunitas dan Pengendalian Sosial Kejahatan pada Data Kuantitatif

Konseptual	Data
Pemolisian <i>Problem Oriented</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seberapa baik kepolisian dalam melakukan pekerjaannya. 2. Pengalaman dan kesan terhadap Kepolisian Bali. 3. Penilaian terhadap kinerja Polda/Polres sekitar. 4. Pendapat yang dimiliki berdasarkan interaksi dengan Polda/Polres selama tahun 2017.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Polda/Polres memberikan layanan yang baik. 6. Polda/Polres memberikan informasi kepada masyarakat tentang kinerjanya. 7. Pendapat responden tentang kinerja Polda/Polres Bali dalam menangani kejahatan jalanan. 8. Tingkat penilaian kemampuan dan efektifitas kepolisian dalam menanggulangi kejahatan-kejahatan berikut di Bali. 9. Penilaian terhadap masalah gangguan ketertiban sosial.
Pemolisian Komunitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat penilaian upaya pencegahan kejahatan yang dilakukan oleh Kepolisian Bali. 2. Penilaian efektifitas, pelibatan masyarakat dan upaya pengendalian gangguan ketertiban sosial.
Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan	Mendukung keputusan Polda/Polres dalam menangani kejahatan.

(Sumber: Diolah kembali dari Penelitian Polda Bali, 2018)

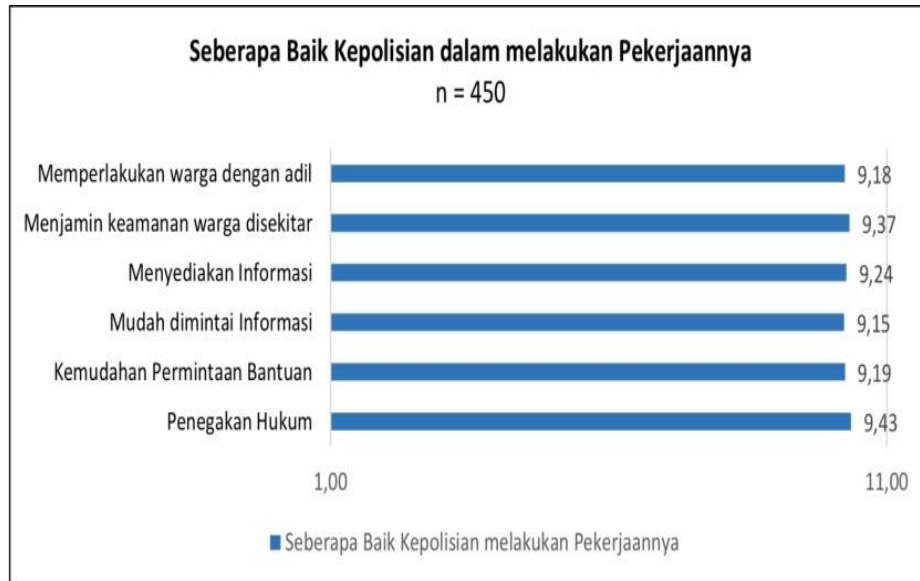
Tabel diatas memperlihatkan beberapa unsur-unsur penting pada setiap konsep yang digunakan. Konsep tersebut adalah pengendalian sosial, *problem oriented policing*, dan *community policing*.

Potensi *Problem Oriented Policing*

Terdapat beberapa hasil data kuantitatif yang akan ditampilkan dan dikaitkan dengan pemenuhan unsur-unsur pemolisian *problem oriented*. Data kuantitatif terkait penilaian responden terhadap kepolisian dalam melakukan pekerjaannya memperlihatkan bahwa responden menilai bahwa kepolisian dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dengan rata-rata pada skala 9 dengan perhitungan dari skala 1 sampai dengan skala 11. Secara khusus responden merasa kepolisian paling mampu dalam menjalankan pekerjaannya dalam bidang penegakan hukum (9.43) diikuti dengan kemampuan menjamin keamanan warga sekitar (9.37) dan menyediakan informasi (9.24). Tingkat penilaian responden terhadap kinerja kepolisian saat melakukan pekerjaannya yang tinggi dapat landasan bagi keabsahan

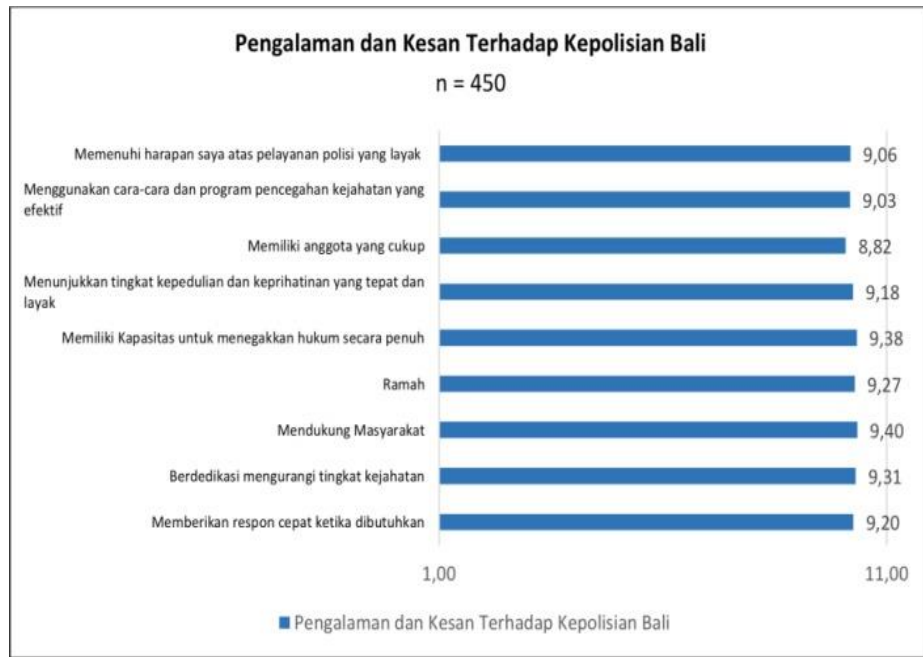
yang diberikan masyarakat kepada kepolisian saat kepolisian menjalankan tugasnya dan dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi tanggung jawabnya.

Gambar 1. Seberapa Baik Kepolisian dalam Melakukan Pekerjaannya



(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

Kemudian, masyarakat berinteraksi dengan kepolisian dalam berbagai bentuk pelayanan. Terkait pengalaman dan kesan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh kepolisian, mereka menilai bahwa kepolisian mendukung masyarakat (9.40), memiliki kapasitas untuk menegakkan hukum secara penuh (9.38) dan berdedikasi dalam mengurangi tingkat kejahatan (9.31). Hal ini memperlihatkan pengalaman yang mereka dapatkan terutama dalam bentuk dukungan terhadap masyarakat.

Gambar 2. Pengalaman dan Kesan Terhadap Kepolisian Bali

(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

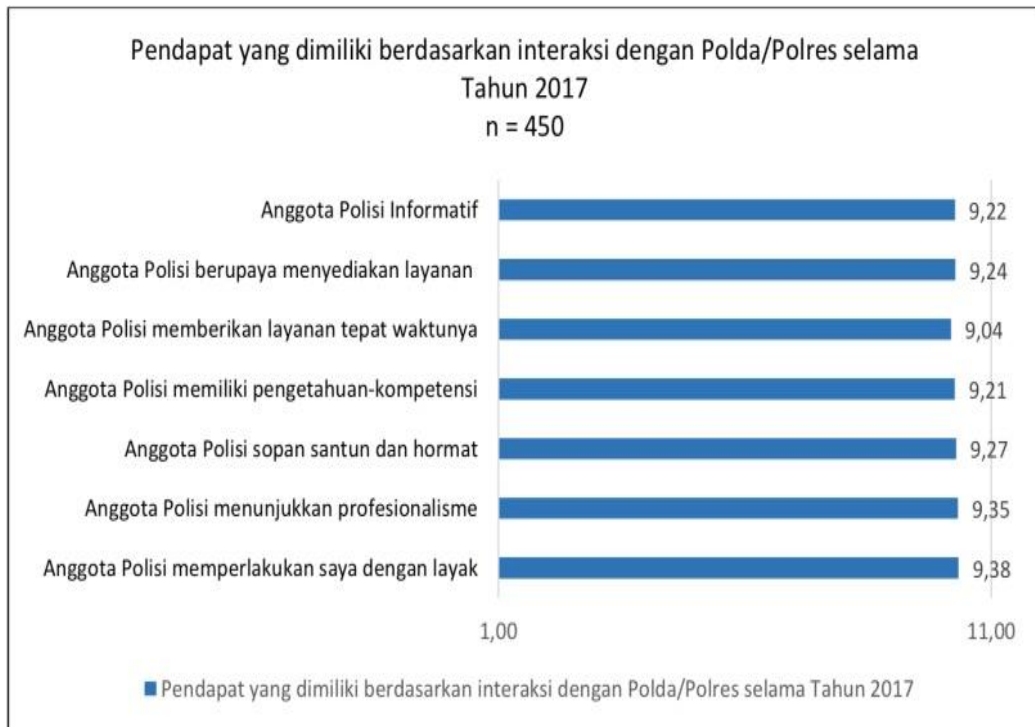
Selanjutnya terkait kinerja Polda/Polres sekitar, responden merasa puas bahwa kepolisian telah melakukan upaya kerjasama dengan masyarakat dalam menanggulangi kejahatan (9.36), dalam membantu masyarakat dalam menangani masalah (9.32) dan membantu dalam menanggulangi demonstrasi (9.28). Dalam hal ini unsur keterlibatan masyarakat dalam bentuk kerjasama dalam penanggulangan kejahatan merupakan unsur penting dalam model pemolisian *problem oriented* dan *community policing*, dan responden memberikan angka tertinggi pada aspek keterlibatan dalam bentuk kerjasama ini. Unsur lainnya yang penting dalam pemolisian *problem oriented* adalah penyelesaian masalah, dan responden kembali memberikan nilai yang tinggi pada kepolisian dalam kinerja membantu masyarakat dalam menangani masalah.

Gambar 3. Penilaian Terhadap Kinerja Polda/Polres Sekitar

(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

Salah satu aspek yang juga sangat penting dalam model pemolisian berbasis penyelesaian masalah adalah interaksi yang dirasakan dengan kepolisian. Data dibawah ini memperlihatkan bahwa responden menilai bentuk interaksi mereka dengan Polda dan Polres selama satu tahun, yaitu pada tahun 2017, dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Tingkat interaksi yang dinilai paling tinggi adalah dalam perlakuan yang layak (9,38) kepolisian terhadap mereka, kemudian anggota Polri menunjukkan profesionalisme (9,35) dan anggota Polri sopan dan satun (9,27). Hal ini menjadi landasan bagi hubungan polisi dan komunitas.

Gambar 4. Pendapat yang dimiliki berdasarkan interaksi dengan Polda/Polres selama Tahun 2017



(Sumber: Laporan Penelitian,, 2018)

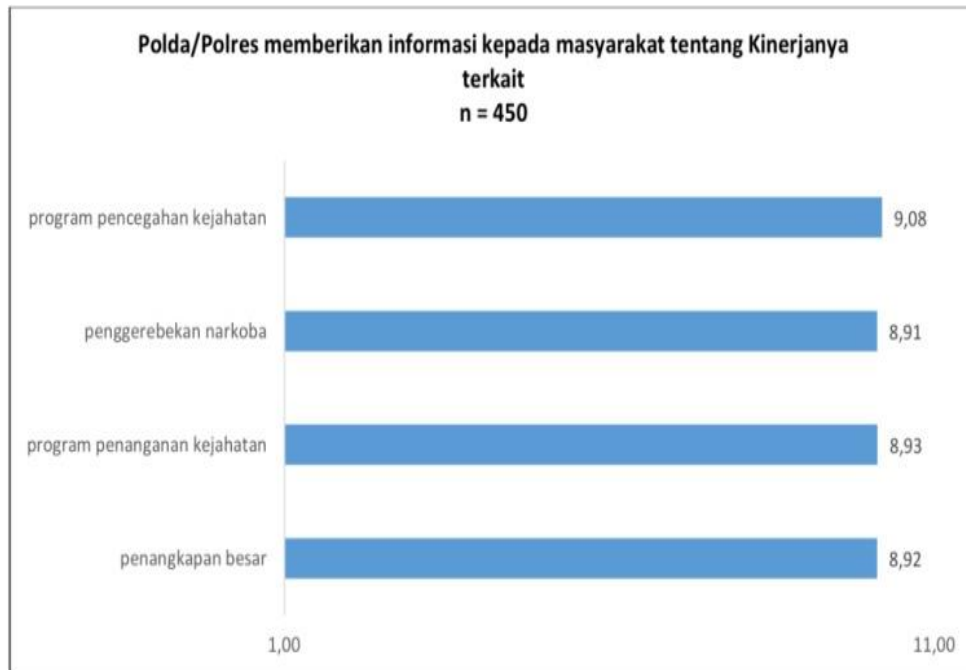
Secara khusus, jenis layanan yang paling tinggi dinilai oleh responden adalah kinerja kepolisian dalam pemberian informasi dengan mudah dan luwes (9.37), memperlakukan orang dengan layak (9.27) dan bekerjasama dengan warga dalam menyelesaikan masalah mereka (9.27). Disini dapat dilihat bahwa seperti hasil data pada Gambar 3 diatas, responden kembali memberikan nilai yang masuk dalam tiga besar tertinggi terhadap kinerja kepolisian dalam bekerjasama dengan warga dalam menyelesaikan masalah mereka.

Gambar 5. Polda/Polres Memberikan Layanan yang Baik dalam

(Sumber: Laporan Penelitian,, 2018)

Dalam pemberian informasi kepada masyarakat, responden menilai bahwa Polda/Polres telah memberikan informasi program pencegahan kejahatan dengan baik (9.08), kemudian dengan nilai lebih rendah pada pemberian informasi terkait program penanganan kejahatan (8.93) dan penangkapan besar (8.92). Hal ini memberikan nilai tambah kembali bagi potensi pengendalian kejahatan spesifik terhadap kejahatan jalanan, yang dilakukan dalam bentuk pemolisian *problem oriented* dan pemolisian komunitas yang akan dibahas lebih lanjut pada data berikutnya (gambar 7).

Gambar 6. Polda/Polres Memberikan Informasi Kepada Masyarakat tentang Kinerjanya Terkait



(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

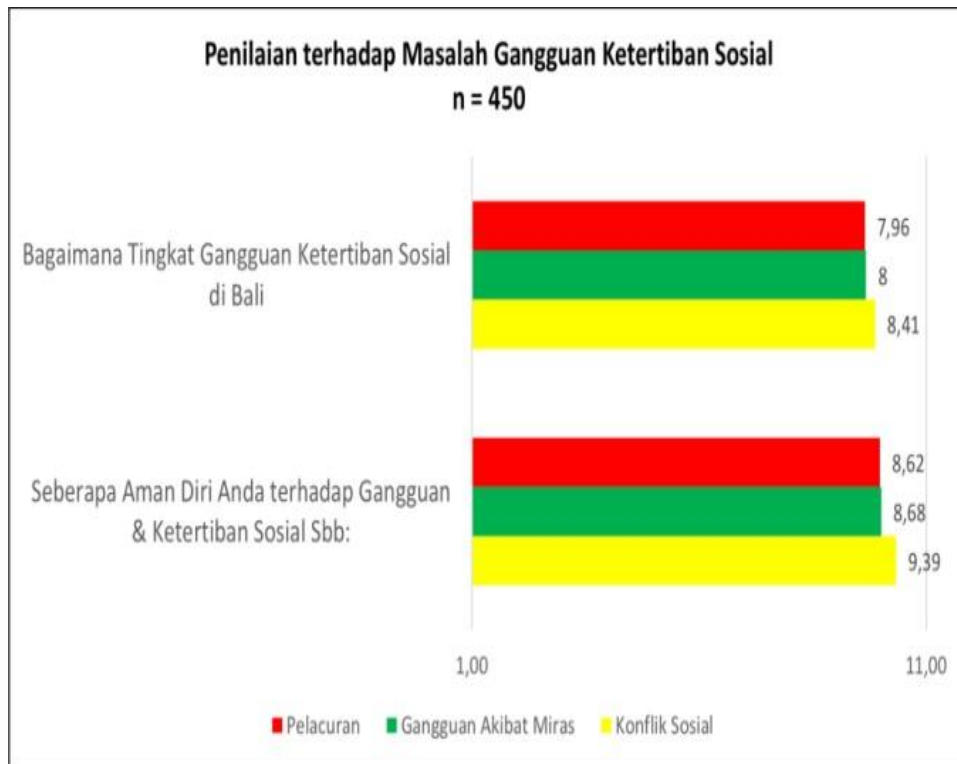
Terkait kejahatan jalanan dan kinerja Polda/Polres Bali dalam menanganinya, responden berpendapat bahwa respon polisi atas pengaduan/laporan masyarakat terkait kejahatan jalanan sudah sangat baik (9.64), kinerja Polda/Polres Bali dalam laporan pengaduan terkait masalah kejahatan jalanan juga baik (9.57), hal ini memperlihatkan konsistensi dengan nilai tinggi yang diberikan sebelumnya (Gambar 6) dan juga kinerja Polda/Polres terkait penanganan kasus-kasus kejahatan jalanan dinilai tinggi oleh responden (9.54). *Problem oriented policing* maupun pemolisian komunitas yang diterapkan pada wilayah perkotaan (Siegel, & Worall, 2013), sebagaimana landasan pemolisian penyelesaian masalah yang dikonsepsikan Goldstein (1990) seringkali berhadapan dengan jenis kejahatan jalanan (*street crime*), sehingga kepercayaan dan tingkat kepuasan masyarakat tinggi kepada kepolisian pada jenis kejahatan ini akan menguatkan strategi kepolisian dalam area pencegahan kejahatan yang lebih efektif dan dalam bentuk pelibatan masyarakat yang akan dijelaskan pada data selanjutnya (Gambar 8).

Gambar 7. Pendapat Responden tentang Kinerja Polda Polres dalam menangani Kejahatan Jalanan



(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

Unsur terakhir yang ingin dilihat penulis dalam kaitannya dengan model pemolisian *problem oriented*, sebelum nanti akan dijelaskan dan dibahas temuan data terkait aspek pelibatan masyarakat, adalah penilaian responden terhadap gangguan ketertiban sosial. Gangguan ketertiban sosial juga termasuk hal yang ditangani kepolisian. Gangguan ketertiban umum dapat terjadi dalam bentuk seperti pelacuran, gangguan akibat miras dan konflik sosial. Terkait hal ini, responden menilai bahwa tingkat gangguan yang paling dianggap mengganggu masyarakat adalah konflik sosial (8.42) dan gangguan akibat miras (8). Persepsi responden terhadap keamanan dirinya terhadap gangguan ketertiban sosial adalah responden merasa aman dari gangguan konflik sosial (9.39) dan gangguan akibat miras (9.68). Responden menilai bahwa memang ada masalah gangguan ketertiban sosial di wilayah mereka, namun gangguan ketertiban sosial tersebut tidak kemudian menjadikan mereka merasa takut atau tidak aman.

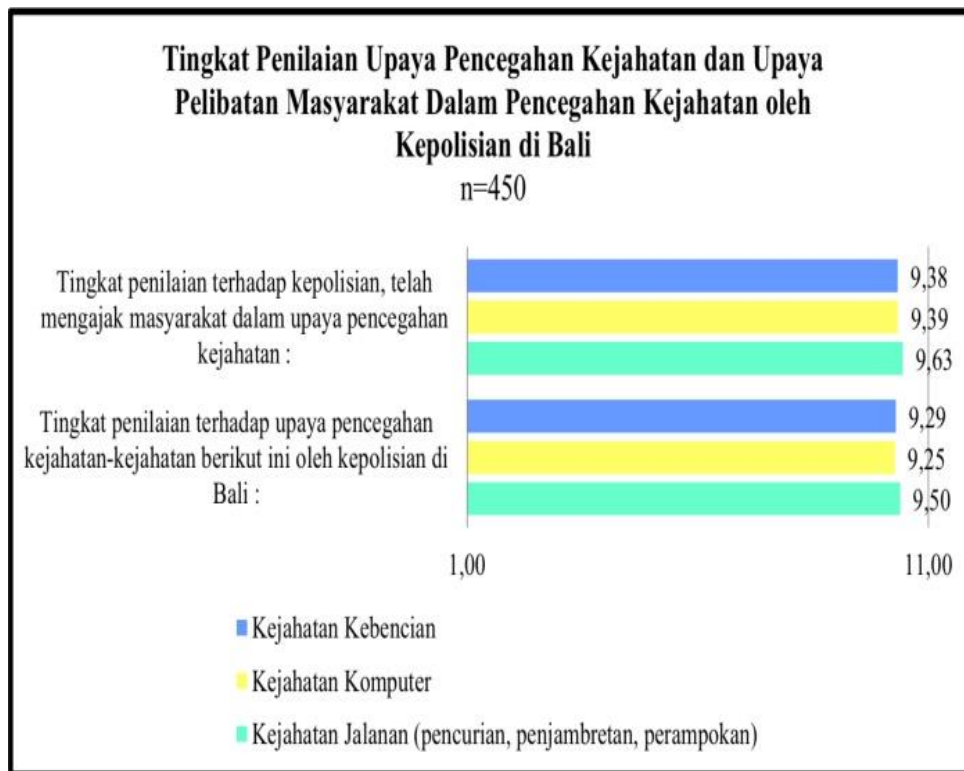
Gambar 8. Penilaian terhadap Masalah Gangguan Ketertiban Sosial

(Sumber: Laporan Penelitian., 2018)

Potensi Pemolisian Komunitas

Model pemolisian komunitas menekankan pada kolaborasi antara polisi, masyarakat dan aktor lainnya dalam melakukan pencegahan kejahatan (Siegel, & Worall, 2013; Plant, & Scott, 2009). Aspek penting dalam *community policing* adalah keterlibatan masyarakat, dimana dalam penelitian tingkat kepuasan ini kita melihat tanggapan responden terhadap upaya pelibatan masyarakat dalam penanggulangan dan pencegahan kejahatan. Terdapat berbagai jenis kejahatan di masyarakat, dan penelitian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan layanan kepolisian ingin melihat bagaimana tingkat penilaian masyarakat terhadap upaya pencegahan kejahatan dan upaya pelibatan masyarakat dalam pencegahan kejahatan jalanan oleh kepolisian di Bali. Diantara jenis kejahatan kebencian, kejahatan komputer dan kejahatan jalanan (pencurian, penjambretan, perampokan) maka responden merasa puas atas upaya pencegahan kejahatan jalanan (9.50), kemudian pada nilai tingkat pelibatan masyarakat dalam upaya pencegahan kejahatan maka responden menilai bahwa mereka sangat merasa dilibatkan oleh kepolisian di Bali pada jenis kejahatan jalanan (9.63). Hal ini juga memperlihatkan konsistensi terkait gambar 5 dan gambar 6.

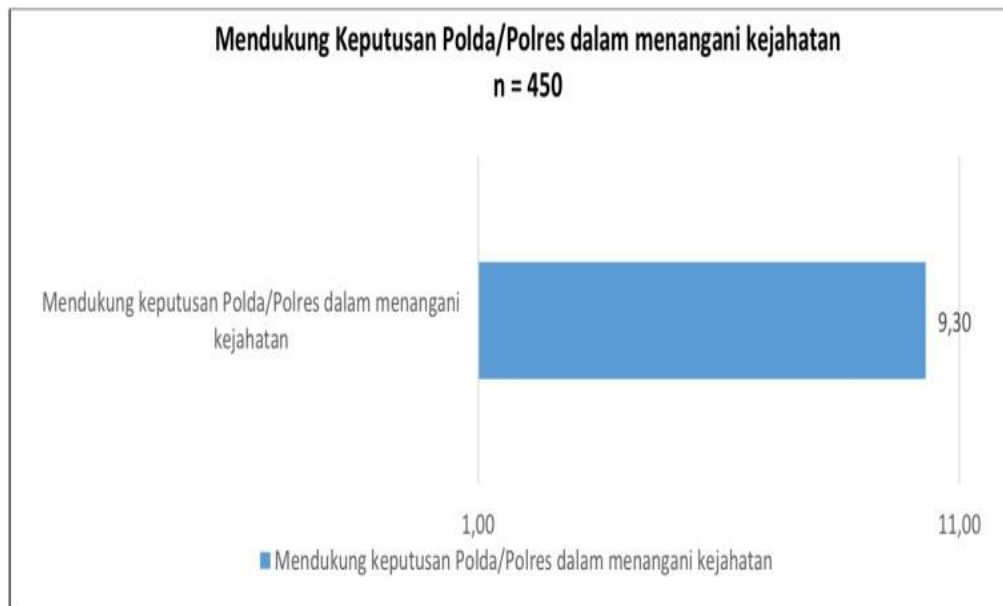
Gambar 9. Tingkat Penilaian Upaya Pencegahan Kejahatan dan Upaya Pelibatan Masyarakat dalam Pencegahan Kejahatan oleh Kepolisian di Bali



Sumber: Laporan Penelitian, 2018

Potensi Pengendalian Sosial Kejahatan

Sebagai lembaga formal yang diberi kewenangan dalam penanganan kejahatan dan pemeliharaan keamanan, kepolisian dapat berjalan sinergis dengan masyarakat saat memiliki legitimasi dan keabsahan yang didapat dari masyarakat dalam bentuk pengakuan dari masyarakat atas kinerja kepolisian (Carlton, 2015). Data dibawah ini memperlihatkan bahwa responden mendukung keputusan Polda/Polres dalam menangani kejahatan, responden merasa bahwa mereka akan memberikan dukungan kepada Polda/Polres dalam menangani kejahatan (9.30). sehingga kondisi kepercayaan dan dukungan ini dapat digunakan sebagai jalan untuk semakin melibatkan masyarakat dalam kegiatan-kegiatan yang bersifat pengendalian dan pencegahan, termasuk kegiatan interaksi dua arah dengan masyarakat. Terkait hal tersebut, bagian Humas Polda Bali dapat menjadi *pioneer* dalam melakukan sosialisasi berupa informasi dari Polda kepada masyarakat.

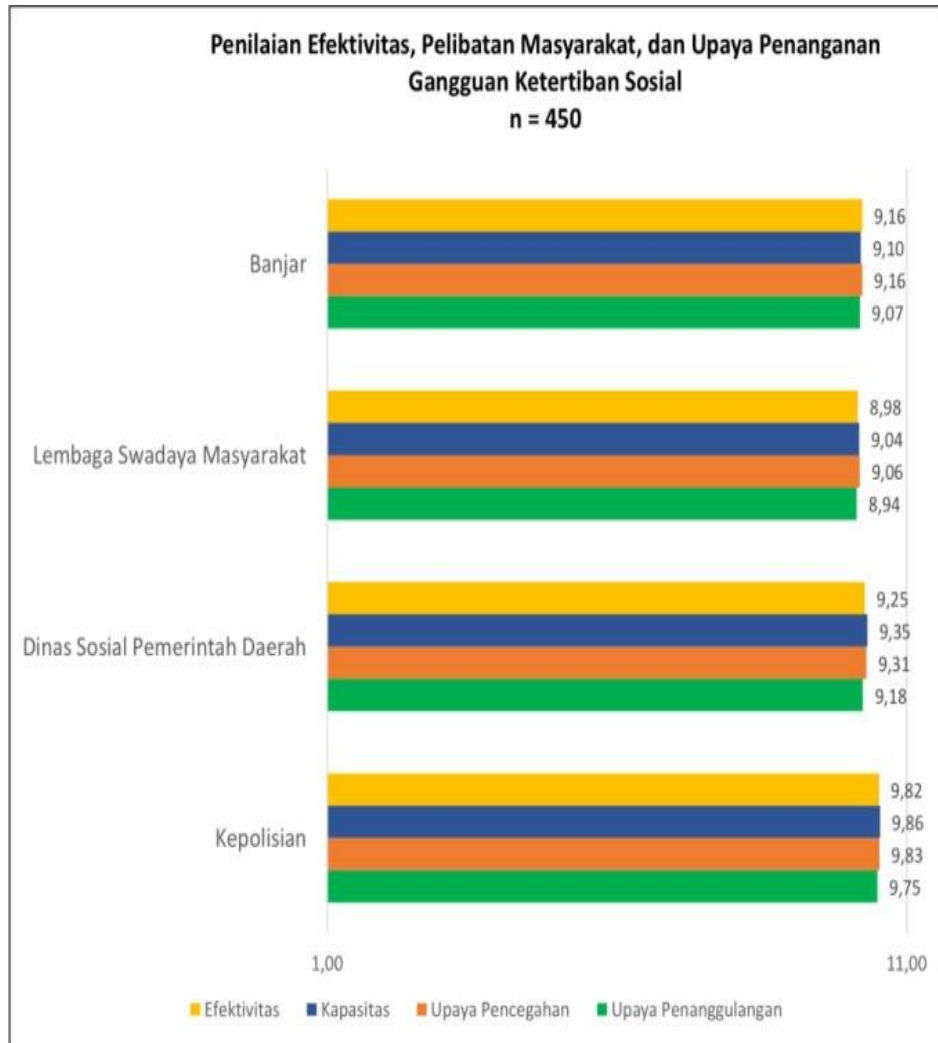
Gambar 10. Mendukung Keputusan Polda/Polres dalam Menangani Kejahatan

(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

Bentuk penanganan kepolisian terhadap kejahatan bisa dalam berbagai bentuk dan strategi pemolisian. Selain kepolisian terdapat lembaga pemerintah lainnya yang menangani masalah gangguan ketertiban sosial diantaranya adalah Banjar, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Dinas Sosial Pemerintah Daerah. Pada perbandingan antar lembaga terkait efektifitas, pelibatan masyarakat, upaya pencegahan dan upaya penanggulangan gangguan ketertiban sosial, responden menilai bahwa dalam efektifitas, lembaga kepolisian dianggap paling efektif dalam tindakan penanggulangannya (9.82) kemudian Dinas Sosial Pemerintah Daerah (9.25) dan Banjar (9.16). Kemudian terkait pelibatan masyarakat, lembaga kepolisian dianggap paling melibatkan masyarakat (9.86) diikuti Dinas Sosial Pemerintah Daerah (9.35) dan Banjar (9.10). Kepolisian juga dianggap paling tinggi dalam upaya pencegahan gangguan ketertiban sosial (9.83), diikuti dengan Dinas Sosial Pemerintah Daerah (9.32) dan Banjar (9.56). Terakhir dilihat dari upaya penanggulangan gangguan ketertiban sosial, responden menganggap lembaga kepolisian menanggulangi gangguan ketertiban sosial dengan baik (9.75) diikuti dengan Dinas Sosial Pemerintah Daerah (9.38) dan Banjar (9.07). Dari ketiga unsur diatas yaitu efektifitas, pelibatan dan upaya pencehan dan penanggulangan masalah gangguan ketertiban sosial kepolisian dinilai tinggi yang semakin meningkatkan potensi kepolisian tidak hanya dalam fungsi penegakan hukum (*law enforcement*)

yang bersifat represif namun terlebih pada fungsi pengendalian dan pencegahan kejahatan.

Gambar 11. Penilaian Efektifitas, Pelibatan Masyarakat, dan upaya penanggulangan Gangguan Ketertiban Sosial



(Sumber: Laporan Penelitian, 2018)

Diskusi

Pada data kuantitatif gambar 3 terlihat penilaian responden akan kualitas patroli polisi masih dirasa kurang oleh masyarakat. Dalam pendekatan pemolisian tradisional dan pemolisian *problem oriented* terdapat perbedaan tujuan kehadiran polisi. Pada pendekatan tradisional, patroli polisi diharapkan dapat menjadi respons cepat bagi kejadian kejahatan atau pengaduan kejahatan. Kehadiran polisi di lapangan pada saat kejadian terjadi atau saat masyarakat hendak memberi laporan kejahatan dianggap sebagai salah satu strategi meningkatkan tertangkapnya pelaku kejahatan (*apprehension*). Sesuai dengan tujuan pemolisian tradisional yang lebih

mengarah pada *crime control* atau *law enforcement* maka kehadiran polisi dalam bentuk patroli polisi akan mengarah pada tujuan untuk menanggulangi kejahatan (Siegel, & Worall, 2013). Kehadiran polisi dalam pendekatan pemolisian *problem oriented* ataupun bentuk *community policing* memiliki peran yang berbeda. Kehadiran polisi diharapkan dapat mendekatkan hubungan dan kerjasama antara petugas polisi dengan masyarakat sehingga kepolisian dan masyarakat dapat bersinergi sebagai mitra dalam menyelesaikan masalah kejahatan. Tujuan utama dari pemolisian *problem oriented* menurut Goldstein (1990) adalah polisi terlibat dalam melakukan analisis masalah kejahatan dan bekerja sama dengan masyarakat untuk menyelesaikan masalah.

Pada data yang menunjukkan bentuk kedekatan kepolisian dan masyarakat, interaksi masyarakat dengan polisi dan keterlibatan dalam upaya penanggulangan kejahatan memperlihatkan hasil-hasil yang tinggi. Pada hasil wawancara terlihat juga pendapat dari informan akan adanya keinginan terhadap kepolisian dalam meningkatkan kerja sama dengan lembaga non-formal dan pada bagian komparasi antar lembaga, responden menilai peran Banjar dalam efektifitas, keterlibatan dan penanganan masalah gangguan ketertiban sosial juga tinggi pada urutan ketiga setelah kepolisian dan Pemerintah Daerah (gambar 11). Hal ini semakin menguatkan potensi pengendalian sosial kejahatan dan pemolisian yang berbasis penyelesaian masalah dan kemitraan dengan masyarakat, organisasi non formal dan Banjar dalam pengendalian sosial kejahatan.

Peran Banjar dalam Upaya Pengendalian Sosial

Banjar merupakan lembaga non-formal yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Bali. Pembagian Banjar di Bali dilakukan berdasarkan fungsinya, pembagian tersebut adalah Banjar Dinas dan Banjar Adat. Dalam aspek perbandingan antar lembaga terkait efektifitas, keterlibatan dan penanganan gangguan ketertiban di masyarakat, responden melihat adanya peran Banjar. Peran Banjar dilihat cukup signifikan dalam melakukan pencegahan, namun hal ini belum dijadikan medium oleh Polda/Polres Bali dalam bentuk kerja sama dalam upaya pencegahan atau penanggulangan kejahatan tertentu. Sehubungan dengan hal tersebut, dari hasil wawancara dengan sejumlah narasumber, salah satunya dengan Jero Gede Putus yang merupakan Gubernur Adat menyatakan bahwa mekanisme adat juga diikuti dalam pemolisian. Mekanisme adat bekerja secara otomatis, dan terkadang dari tokoh adat secara proaktif berinteraksi dengan kepolisian agar dapat membantu dalam penyelesaian masalah-masalah yang masih dapat ditangani dalam mekanisme adat dan tidak berdampak besar, misalnya dalam bentuk perkelahian, agar dapat diselesaikan melalui mekanisme adat (Laporan Penelitian, 2018). Selain itu, pelibatan adat dalam kegiatan sehari-hari juga terlihat dalam ketelibatan pecalang oleh kepolisian untuk membantu dalam kegiatan pengamanan kegiatan-kegiatan nasional dan internasional. Pada masyarakat Bali, tokoh adat juga ikut

berperan dalam kegiatan pemeliharaan keamanan, dan ini dapat membantu dalam pengendalian sosial. Dalam kejahatan jalanan, kepolisian dilihat telah menjalankan perannya dengan efektif dan telah melibatkan masyarakat dalam bidang pencegahan kejahatan jalanan. Pelibatan masyarakat dalam pencegahan kejahatan jalanan dinilai tinggi.

Implikasi Kebijakan

Pada bagian ini akan dibahas mengenai aspek implikasi kebijakan, yaitu relevansi hasil penelitian yang telah dianalisis terhadap potensi pengendalian sosial kejahatan terhadap kebijakan strategi pemolisian yang dilaksanakan oleh Polda Bali ke depan. Kebijakan menurut Dye (2005) adalah “*whatever governments choose to do or not to do*”, segala keputusan yang dipilih oleh pemerintah adalah sebuah kebijakan. Data memperlihatkan bahwa pelayanan Polda Bali sudah baik. Masyarakat puas akan kebijakan dalam bidang pelayanan, hal ini terlihat dari nilai yang diberikan atas pelayanan kepolisian yang antara lain berupa interaksi, penetapan prioritas keselamatan masyarakat, respons yang berupa sikap anggota kepolisian kepada warga masyarakat. Dari hasil wawancara dengan beberapa tokoh terungkap persepsi mereka terhadap kinerja polisi yang bersifat mendukung data kuantitatif yang telah dilakukan. Abdul Aziz, ketua Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama (PWNU) di Bali menjelaskan bahwa polisi Bali cukup tanggap, sangat dirasakan sehingga persoalan kecil tetap dapat ditangani dengan baik (Laporan Penelitian, 2018). Kemudian ketua Forum Kerukunan Antar Umat Beragama (FKAUB) Bali, Ida Penglingsir Agung Putra Sukahet mengatakan bahwa terjalin kerjasama dengan kepolisian daerah, “Hubungan kita, kerja sama kita...dengan pemerintahan... dengan Kapolda, dengan jajaran Polda, Polres se-Bali.” (Laporan Penelitian, 2018). Adapun terkait hubungan antara warga dan kepolisian ketua PWNU kembali mengatakan bahwa, “Saya sendiri tahu persis tentang masalah hubungan polisi dengan masyarakat. Itu cukup bagus, bahkan tidak ada sekat.” (Laporan Penelitian, 2018). Hal ini juga disampaikan oleh Nu Nengah Budiawan dari Woman Crisis Center, bahwa, “Kalau di Bali, (untuk) saya pribadi, dan juga secara kelembagaan, unit PPA (Kepolisian) sangat kooperatif.” (Laporan Penelitian, 2018). Adapun harapan ke depan yang terungkap dari hasil wawancara adalah peningkatan kerjasama kepolisian dengan organisasi masyarakat dan kelompok masyarakat, sehingga kepolisian dapat berperan langsung terhadap masalah komunitas.

Harapan terkait peningkatan kerjasama ini dijelaskan oleh Abdul Aziz, ketua PWNU, “Polisi diharapkan lebih meningkatkan kerjasama dengan organisasi-organisasi keagamaan, jadi bisa memberikan penyuluhan secara bersama-sama untuk sadar hukum, sadar terhadap hal-hal yang bertentangan dengan hukum.... Polisi harus terus membangun kerjasama dengan kelompok masyarakat.” (Laporan Penelitian, 2018). Hasil wawancara ini menguatkan potensi strategi pemolisian

komunitas dan *problem oriented*, sesuai dengan hasil data kuantitatif yang telah dijelaskan di atas.

Namun, masih terdapat hal yang perlu ditingkatkan oleh Polda Bali, masyarakat merasa bahwa visibilitas anggota Polda/Polres Bali masih perlu ditingkatkan (Gambar 3). Terkait hal tersebut, ke depan visibilitas anggota Polri tidak hanya penting dalam aspek penegakan hukum namun juga dapat dilihat sebagai peningkatan keterlibatan polisi dalam masalah komunitas dengan melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam memberikan layanan dan peningkatan pencegahan kejahatan. Sehingga rekomendasi kebijakan ke depan yang dapat dilakukan Polda Bali adalah dengan meningkatkan kerjasama dengan lembaga-lembaga formal, dan juga mengintensifkan komunikasi dan sosialisasi dengan lembaga-lembaga tersebut.

Penutup

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kepolisian dapat menjadi salah satu cara dalam melihat performa kepolisian dalam menjalankan fungsinya. Survei kepuasan yang dilakukan pada bulan April hingga Juni tahun 2018 terhadap Polda Bali dapat memperlihatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kepolisian. Penelitian ini memperlihatkan bahwa warga Bali merasa kinerja kepolisian baik, terutama dalam bidang penegakan hukum. Selain itu, responden juga melihat bahwa kepolisian telah melibatkan mereka dalam upaya pencegahan dan penanggulangan kejahatan. Aspek keterlibatan warga merupakan bagian terpenting dalam pendekatan pengendalian sosial kejahatan, terutama dalam bentuk model pemolisian *problem oriented* dan pemolisian komunitas. Dari data perbandingan dengan lembaga lain terlihat juga bahwa warga Bali melihat kepolisian sebagai bagian terdepan dalam upaya penanggulangan ketertiban sosial. Dalam hal ini, warga Bali melihat bahwa kepolisian tidak hanya berperan dalam permasalahan penanganan pelanggaran tindak pidana, namun juga dalam menjaga ketertiban sosial di lingkungannya. Pada hasil data kualitatif juga ditemukan bagaimana informan merasa bahwa kepolisian perlu meningkatkan kerjasama dengan masyarakat, terutama dengan Banjar. Banjar sebagai salah satu unsur sosial di wilayah Bali sangat dapat berperan membantu kepolisian sebagai pengendali sosial kejahatan. Hal ini juga memperlihatkan dimensi kemitraan yang ada dalam pemolisian komunitas. Polda Bali berpotensi dalam menerapkan pengendalian sosial kejahatan dan sebagai pelopor dalam pemberian informasi dan sosialisasi kepada masyarakat dalam hal pencegahan kejahatan berdasarkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang dimiliki oleh warga Bali yang menjadi responden dalam penelitian ini. Model pemolisian yang berfokus kepada penyelesaian masalah dan kerjasama dengan masyarakat dianggap lebih efektif dalam mencegah kejahatan pada masyarakat demokratis. Penelitian pengukuran kepuasan masyarakat atas kinerja dan kualitas pelayanan kepolisian

dapat dikembangkan pada penelitian-penelitian yang memperjelas kinerja pengendalian sosial masyarakat dalam bidang *preemptif* dan preventif. Arah penelitian selanjutnya dapat menguraikan bentuk-bentuk kerjasama antara polisi dan masyarakat sesuai dengan budaya dan situasi kondisi lokalitas yang ada.

Daftar Pustaka

- Carlton, E. (2015). *Ideology and Social Order*. Abingdon, UK: Routledge.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). Los Angeles, CA: Sage Publications, Inc.
- Dye, T. (2005). *Understanding Public Policy*. New York, NY: Pearson Prentice Hall.
- Goldstein, H. (1990). *Problem-Oriented Policing*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Joel, P. B., & Michael, S. S. (2009). *Effective Policing and Crime Prevention. A Problem-Oriented Guide for Majors, City Managers, and County Executives*. U.S Department of Justice: Office of Community Oriented Policing Services. Diakses dari www.cops.usdoj.gov
- Putri, W. D. (2017, 29 Desember). Kinerja Polri Masih Belum Memuaskan. *Republika*. Diakses dari <https://nasional.republika.co.id/berita/p1pk6y359/kinerja-polri-masih-belum-memuaskan>
- Siegel, L. J., & Worall, J. L. (2013). *Introduction to Criminal Justice*. Belmont, CA: Cengage Learning.
- Sulhin, Iqraq, Hendiarto, Y. T., Harahap, A. A., & Nugroho, B. E. (2018). *Laporan Lengkap Gambaran Umum Kepuasan Masyarakat Bali Terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan Kepolisian Daerah Bali*
- Suyatra, I. P. (2017, 16 November). Tindak Kriminal Tinggi, Polsek Denpasar Barat Dipecah Dua. *Bali Express*. Diakses dari <http://baliexpress.jawapos.com/read/2017/11/6/27126/tindak-kriminal-tinggi-polsek-depnasar-barat-dipecah-dua>
- Tashakkori Abas & Teddlie, Charles. 2010. *SAGE Handbook of Mixed Methos in Social & Behavioral Research*. Los Angeles, CA: Sage Publication, Inc.
- White, R, & Santina, P. (1997). *Crime and Social Control. An Introduction*. Melbourne, Australia: Oxford University Press.
- <https://www.google.com/amp/s/m.merdeka.com/amp/peristiwa/polda-bali-sebut-denpasar-daerah-yang-paling-tinggi-kasus-narkoba.html>