

ANALISIS EFEKTIVITAS *QUICK RESPONSE* BHAYANGKARA PEMBINA KEAMANAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT (BHABINKAMTIBMAS) TERHADAP PELAYANAN 2009-2020 DI KOTA SAMARINDA

Reza Febriandri Hamzah¹, Hairunnisa², Johantan Alfando WS³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas Quick Response Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) terhadap pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda. Fokus penelitian terdiri dari: Inovasi, Saluran komunikasi, Jangka waktu, dan Sistem sosial. Informan yaitu Kepala Polresta, Kasat Binmas, dan Kanit Bhabinkamtibmas, dan Anggota Bhabinkamtibmas Polresta Samarinda. Analisis data kualitatif menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, inovasi Bhabinkamtibmas selalu memberikan pelatihan, koordinasi dengan masyarakat, stakeholder dan pihak pihak yang berada di wilayah binaannya, dengan membuat Grup WhatsApp di wilayah binaannya, sudah dilakukan selama 11 tahun, setiap sosialisasi sekitar waktu 30 menit. Saluran komunikasi di program QR menggunakan saluran komunikasi dari media sosial seperti WA, IG, FB, dan cara telepon, tatap muka langsung, bimbingan penyuluhan, dan lainnya. Masalah yang ditemukan karena perbedaan watak masyarakat sehingga terjadi miss communication, tetapi itu dapat diminimalisir oleh Bhabinkamtibmas. Akses jaringan juga menjadi hambatan ketika masyarakat akan menghubungi Bhabinkamtibmas, sehingga informasi yang disampaikan tidak maksimal. Jangka waktu Bhabinkamtibmas akan langsung meluncur ke TKP sesuai dengan laporan warga saat menerima laporan sekitar 10 menit toleransi untuk sampai dilapangan.

Kata Kunci : Efektivitas, Quick Response, Bhayangkara, Keamanan dan Ketertiban, Masyarakat, Pelayanan

Pendahuluan

Polisi adalah perantara pemerintah yang mengatur tata tertib dan hukum. Polisi membangun kemitraan dengan masyarakat, sehingga terwujud rasa saling percaya, saling menghormati, dan saling menghargai antara Kepolisian dan masyarakat. Sehingga polisi dapat diterima dan didukung oleh masyarakat. Kegiatan Polisi untuk mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat untuk berperan dalam Binkamtibmas (Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) dengan bentuk Pamswakarsa dan penerapan model perpolisian masyarakat, antara lain dilakukan melalui dengan penugasan anggota Kepolisian menjadi Bhayangkara Pembina Keamanan Ketertiban Masyarakat, yang selanjutnya disebut sebagai Bhabinkamtibmas yang berlandaskan Peraturan Surat Kepala Kepolisian Nomor: B/3377/IX/2011/Bahankam tanggal 29 September 2011 tentang Penyebaran Bhabinkamtibmas di desa/kelurahan.

Bhabinkamtibmas adalah anggota Kepolisian yang ditunjuk sebagai pembina keamanan dan ketertiban masyarakat. Tujuan yang akan dicapai dalam kegiatan Bhabinkamtibmas adalah terwujudnya situasi Kamtibmas yang baik dan dinamis untuk menjamin keamanan dan menyukseskan pembangunan nasional. Bhabinkamtibmas memiliki fungsi dan peran yang sangat strategis dalam melaksanakan kemitraan polisi dengan masyarakat, sehingga secara bersama-sama dapat mendeteksi gejala yang dapat menyebabkan permasalahan dimasyarakat, juga dapat memperoleh solusi untuk mengantisipasi masalah dan dapat memelihara keamanan dan ketertiban.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
Email: reza.febriandri@gmail.com

² Dosen Staf Pengajar dan Dosen Pembimbing I, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

³ Dosen Staf Pengajar dan Dosen Pembimbing II, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Program *Quick Response* adalah layanan *Call Center* 112 Polri. Namun layanan tersebut tidak berjalan secara maksimal dan sekarang sudah tidak digunakan. Hal ini di akui oleh Wakil Kepolisian Republik Indonesia, tetapi pemanfaatannya tidak dioptimalkan. Banyak masyarakat beranggapan bahwa 112 adalah layanan operasi. Dalam satu jam, bisa lebih dari seratus panggilan masuk ke layanan kepolisian tersebut. Sayangnya hanya tiga panggilan yang benar-benar merupakan aduan dari masyarakat untuk ditindaklanjuti oleh Kepolisian. Selain itu kendala lain, operator yang disediakan tidak banyak, sehingga petugas kesulitan untuk melayani. (<https://tirto.id/uji-kecepatan-respons-polisi-AGL>, di akses 13 September 2020).

Pada tahun 2013 sampai tahun 2019, sistem layanan panggilan darurat 110, pusat pelayanan Kepolisian melayani semua bentuk keluhan dan pengaduan umum selama 24 jam, secara gratis atau bebas pulsa. Tidak hanya pengaduan tentang tindakan kriminal, masyarakat Indonesia juga dapat melaporkan keluhan tentang pelayanan Kepolisian di wilayah mereka masing-masing. Warga dapat menghubungi nomor 110 dari semua telepon, baik sambungan rumah maupun seluler gratis. Tetapi upaya yang sudah dilakukan Kepolisian dari tahun 2009, komunikasi tidak efektif terlaksana digunakan oleh masyarakat, sehingga Kepolisian menggunakan program *Quick Response (QR)*.

Berbagai cara yang telah dilaksanakan untuk merubah paradigma masyarakat mengenai citra Kepolisian. Setelah dibentuk anggota kepolisian melalui Bhabinkamtibmas, program yang digunakan yang berikutnya setelah program-program di atas adalah program *Quick Response (QR)*. Program *Quick Response* adalah kanal aduan kemanusiaan dari masyarakat di Kota Samarinda. Tujuan layanan *Quick Response* ditujukan bagi masyarakat Kota Samarinda. Layanan program *Quick Response* di Kota Samarinda hadir untuk memberikan solusi atau pertolongan pertama bagi permasalahan yang bersifat kemanusiaan darurat. Komunikasi masyarakat dengan Kepolisian melalui Bhabinkamtibmas yang ada di Polresta Samarinda meluncurkan program *QR* dengan cara menghubungi tim *Quick Response* Bhabinkamtibmas melalui nomor telepon, email, atau media sosial, laporan berbagai permasalahan sosial bersifat kedaruratan di Kota Samarinda dapat segera ditangani. Program *Quick Response* yang dilaksanakan oleh unit Bhabinkamtibmas diharapkan dapat meningkatkan kinerja Kepolisian pada Polresta Samarinda, untuk memastikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Program *Quick Response* dibantu dengan mengopersionalkan *call center* 112, mengaktifkan kontak person langsung dari kontak (*hotline*) antara masyarakat dan Kapolres, serta Kepala Satuan Fungsi Operasional (Sabhara, Satuan lalu lintas, Reserse dan Intel) dengan menyediakan nomor *handphone* dan telepon kantor dan nomor *WhatsApp* yang dengan mudah dihubungi, Sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya bila melihat atau mengalami gangguan masalah keamanan. Setelah menerima laporan melalui telepon, melalui *Short Message Service (SMS)* atau *WhatsApp*, polisi melalui tim Bhabinkamtibmas berupaya langsung menuju ke TKP.

Tujuan program *Quick Response* yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan informasi dengan cepat, dan mendapatkan *respons* dari kepolisian yang lebih cepat pula bila ada laporan dari masyarakat. Bhabinkamtibmas Polresta Samarinda memilah jenis pengaduan masyarakat untuk mendapatkan bantuan, merespon aduan berdasarkan survei, dan berprinsip kolaborasi dengan pihak-pihak terkait. Diberlakukan adanya program *Quick Response* yaitu untuk meningkatkan citra polisi di masyarakat, dan mempererat hubungan antara Polisi dengan masyarakat. Bentuk program *Quick Response* seperti Bhabinkamtibmas Polresta Samarinda berbaur dengan masyarakat mengaktifkan kontak person langsung antara masyarakat dengan Bhabinkamtibmas, apabila masyarakat membutuhkan bantuan. Sehingga orang dapat menggunakan jika mereka melihat atau mengalami gangguan masalah keamanan. Bhabinkamtibmas Polresta Samarinda berupaya langsung ke TKP dengan toleransi waktu maksimal 10 menit.

Adanya program *Quick Response* yang diberikan Bhabinkamtibmas Polresta Samarinda, telah memberikan dampak positif dari masyarakat, yaitu meningkatkan kepercayaan dari masyarakat kepada Kepolisian melalui unit Bhabinkamtibmas. Bhabinkamtibmas belum menemukan dampak negatif dari pelaksanaan program *Quick Response*.

Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam menyampaikan pesan, edukasi kepada masyarakat agar dapat beradaptasi dengan program *Quick Response*, Bhabinkamtibmas melakukan dengan cara *Door to Door system*, sosialisasi dan himbauan kepada masyarakat di setiap kelurahan, dan dengan cara *face to face* kepada masyarakat. Bhabinkamtibmas memberikan nomor telepon yang bisa dihubungi oleh masyarakat, kepada semua Ketua RT (Rukun Tetangga) ada di setiap kelurahan di Samarinda.

Tindakan Bhabinkamtibmas melaksanakan program *Quick Response* di Kota Samarinda sesuai dengan tujuan agar semua masyarakat dapat berkomunikasi dengan Kepolisian melalui Bhabinkamtibmas, yang melaporkan mengenai permasalahan yang telah terjadi dilingkungan masyarakat. Hasil wawancara penulis dengan beberapa orang masyarakat, menanyakan mengenai program *Quick Response*, tapi mereka banyak yang tidak mengetahui adanya program *Quick Response* di Bhabinkamtibmas. Dikarenakan Kepolisian Kota Samarinda hanya memiliki 1 orang anggota Bhabinkamtibmas yang mempunyai tugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di setiap kelurahan, oleh karena itu tidak semua masyarakat mengetahui adanya program *Quick Response*, dan Polresta Samarinda masih kekurangan anggota Bhabinkamtibmas yang melaksanakan tugas.

Dengan melihat uraian diatas maka peneliti tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut melakukan penelitian melalui skripsi yang berjudul Analisis Efektivitas *Quick Response* Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) Terhadap Pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:“Bagaimana efektivitas *Quick Response* Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) terhadap pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda ?”.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan pada peneliti ini dapat diungkapkan sebagai berikut:“Untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas *Quick Response* Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) terhadap pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda”.

Kerangka Dasar Teori

Teori Difusi Inovasi

Menurut Rogers (dalam Ardianto, 2011:83) mendefinisikan difusi inovasi terdiri dari dua kata, yaitu difusi dan inovasi. Sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam periode tertentu dengan anggota sistem sosial. Selain itu, ia juga dapat dianggap sebagai jenis perubahan sosial, yaitu proses perubahan yang terjadi pada struktur dan fungsi sistem sosial.

Elemen Difusi Inovasi

Menurut Rogers (dalam Ardianto, 2011:83), bahwa proses inovasi memiliki empat elemen dasar, yaitu:sebuah inovasi, dikomunikasikan oleh saluran komunikasi tertentu, dalam periode waktu dan terjadi antara anggota sistem social.

Karakteristik Inovasi

Menurut Rogers (dalam Ardianto, 2011:84), ada lima karakteristik inovasi yang dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur persepsi, yang antara lain:Keuntungan relatif, kepatuhan, kerumitan, kemungkinan, dan mudah diamati.

Efektivitas

Menurut Kurniawan (2015:109), efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatanprogram atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Thoha (2007:98), pemahaman tentang pengertian efektivitas adalah unsur pokok untuk mencapai tujuan atau tujuan yang ditentukan dalam setiap organisasi.

Kesimpulan dari pengertian efektivitas di atas, bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan bagaimana target yang dilakukan berdasarkan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Ukuran Efektivitas

Menurut Steers (dalam Tangkilisan, 2010:141), mengajukan 5 kriteria untuk mengukur efektivitas, yaitu: produktifita, kemampuan adaptasi kerja, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, dan pencarian sumber daya.

Komunikasi

Menurut Effendy (2011:26), pengetahuan komunikasi adalah penyampaian pikiran seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol-simbol signifikan kedua belah pihak, dalam beberapa situasi komunikasi menggunakan media tertentu untuk mengubah sikap atau sikap seseorang atau sejumlah orang sehingga itu adalah efek yang diharapkan.

Sedangkan menurut West dan Turner (2009:5), komunikasi terutama dilakukan oleh manusia karena makhluk sosial tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi dengan orang lain, adanya interaksi antara manusia lain.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses atau pertukaran pesan atau informasi kepada seseorang atau di masyarakat.

Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Cangara (2018:82), indikator sehingga komunikasi dapat mempengaruhi orang lain yaitu: komunikator, pesan, saluran, dan penerima.

Menurut Cangara (2018:27), setiap unsur memainkan peran yang sangat penting dalam pembangunan proses komunikasi. Bahkan ke tujuh unsur ini saling bergantung satu sama lain. Hal ini berarti bahwa tanpa partisipasi suatu unsur akan mempengaruhi kemajuan komunikasi.

Definisi Konsepsional

Efektivitas *Quick Response* Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) terhadap pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda adalah ukuran terhadap pelaksanaan kegiatan Bhabinkamtibmas melalui program *Quick Response* untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pemecahan masalah kejahatan maupun sosial, dan dalam pengamanan lingkungan serta kegiatan masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas *Quick Response* Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) terhadap pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda.
 - a. Inovasi
 - b. Saluran komunikasi
 - c. Jangka waktu
 - d. Sistem sosial

Sumber dan Jenis Data

Sumber data dapat diperoleh dari Kapolresta, Kasat Binmas, Kanit Bhabinkamtibmas, dan Anggota Bhabinkamtibmas Samarinda sebagai pemberi informasi dimana peneliti dapat mengamati, menanyakan atau membaca perihal hal-hal yang mengenai dengan variabel yang diteliti. Sumber data tersedia dua jenis yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung berasal dari sumber asli, yang berjumlah 6 orang sebagai berikut:

- a. *Key informan* (informasi kunci) adalah Kepala Kepolisian Resor Kota (Kapolresta) Kota Samarinda.

- b. *Informannya* adalah Kasat Binmas, Kanit Bhabinkamtibmas, dan Anggota Bhabinkamtibmas Polresta Samarinda.
 - c. *Informan lainnya* adalah masyarakat Samarinda yang terlibat dengan kegiatan Program *Quick Response* di Kota Samarinda.
2. Sumber Data Sekunder
- Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber informasi antara lain dari dokumen yang ada di Polresta Samarinda.

Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan penelitian lapangan, serta penggunaan berbagai cara, yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi atau penelitian dokumen.

Teknik Analisis Data

Karena penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, maka penulis menggunakan analisis dan deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk menganalisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain sebagai berikut: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan, penarikan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kepolisian Resor Kota (Polresta) Samarinda

Kepolisian Resor Kota Samarinda atau Polresta Samarinda merupakan pelaksana tugas Polri di wilayah Kotamadya Samarinda. Polresta Samarinda merupakan satuan kewilayahan Polri yang bertanggung jawab untuk menjalankan tugas utamanya dalam hal memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat di seluruh wilayah hukumnya yang mencakup seluruh wilayah Kotamadya Samarinda

Pembinaan Masyarakat (Binmas)

Satuan Pembinaan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Sat Binmas adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi pembinaan masyarakat pada tingkat Polres yang berada dibawah Kapolres. Dalam melaksanakan tugas Sat Binmas menyelenggarakan fungsi pembinaan masyarakat, yang meliputi pemberdayaan masyarakat melalui perpolisian masyarakat, pembinaan dan pengembangan bentuk-bentuk pengamanaan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, terjalinnya hubungan antara Polri dengan masyarakat, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus.

Sat Binmas bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat yang meliputi kegiatan penyuluhan masyarakat, pemberdayaan Perpolisian Masyarakat (Polmas), melaksanakan koordinasi, pengawasan dan pembinaan terhadap bentuk-bentuk pengamanaan swakarsa (pam swakarsa), 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.

Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas)

Bhabinkamtibmas adalah petugas Polri yang bertugas ditingkat desa sampai dengan kelurahan yang bertugas mengemban fungsi Pre-emptif dengan cara bermitra dengan masyarakat. Bhabinkamtibmas itu adalah Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat. Pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat yang selanjutnya disingkat Binkamtibmas adalah segala usaha dan kegiatan membimbing, mendorong, menggerakkan termasuk koordinasi dan bimbingan teknis kepada masyarakat agar tercipta keamanan dan ketertiban masyarakat.

Pembahasan

Efektivitas Quick Response Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) Terhadap Pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda

Inovasi

Inovasi Bhabinkamtibmas pada program *Quick Response* pada saat masuk era digital, dengan menggunakan Grup di media sosial WhatsApp, untuk mensosialisasikan program *Quick Response* sekitar 30-40 menit, Youtube Polsek Kota Samarinda yang bernama *virtual police*, *Direct Message*, pertemuan dengan tokoh setempat, Bhabinkamtibmas pergi rumah ke rumah warga seperti *Door To Door System (DDS)*, ronda atau kunjungan ke rumah warga atau melakukan ronda per 30 menit dan menyebarkan kartu nama Bhabinkamtibmas, Pembinaan dan Penyuluhan (Binluh), masyarakat dapat menelepon nomor darurat *call center* 110 kantor Polsek terdekat, tetapi susah diterima oleh masyarakat untuk menghubungi 110. Polresta yang sudah disebar oleh Bhabinkamtibmas kepada setiap RT di wilayah masing-masing, mengaktifkan Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat (FKPM), stiker yang berisikan informasi tentang kontak Bhabinkamtibmas yang ditempel pada pintu/kaca masyarakat ketika melalui kunjungan ke rumah warga atau ronda dan sekarang lagi gencar-gencarnya untuk mengaktifkan Poskamling.

Masyarakat di Kota Samarinda juga memberikan tanggapan dan penilaian kelemahan terhadap inovasi dari Bhabinkamtibmas yaitu komunikasi berupa grup media sosial dan pengaktifan Pos Kamling, tidak ada FKPM. Banyak orang yang mengetahui Bhabinkamtibmas menjadi Babinsa. Bhabinkamtibmas melakukan komunikasi kepada masyarakat hanya melalui grup di media sosial saja, ada juga mengadakan pertemuan dengan para Ketua Rukun Tetangga (RT). Selebihnya tidak ada yang seperti wawancara katakana seperti stiker, kartu nama itu tidak ada. Pengaktifan kembali Poskamling, tetapi tidak ada yang mengkoordinir pengaktifan Pos Kamling.

Sedangkan program *Quick Response* oleh Bhabinkamtibmas, didukung oleh banyak spanduk dengan gambar yang dapat menarik perhatian masyarakat agar dapat membaca spanduk dan sampai sosialisasi Bhabinkamtibmas program *Quick Response*, Bhabinkamtibmas juga membantu untuk fasilitas masyarakat yang membutuhkan listrik, karena ada wilayah yang belum dijangkau listrik yang dihubungkan dengan PLN, agar listrik dapat masuk ke wilayah masyarakat, serta inovasi Bhabinkamtibmas dapat membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan sembako, sehingga Bhabinkamtibmas sebagai penghubung dengan *stakeholdernya*. Masyarakat harus melapor terlebih dahulu kepada Bhabinkamtibmas yang selanjutnya akan dilakukan *problem solving*.

Hambatan Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan program *Quick Response* yaitu lokasi binaan yang jauh, kemacetan, akses jalan yang kadang banjir, waktu, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan kurang mendukung, jaringan, keterbatasan SDM, terbatasnya anggaran guna mengoptimalkan kinerja Bhabinkamtibmas dilapangan, banyak pengaktifan kembali Pos Kamling, tetapi hanya berapa Pos Kamling yang aktif, banyak masyarakat yang tidak mengikuti terhadap sosialisasi yang diberikan Bhabinkamtibmas, keterbatasan SDM Bhabinkamtibmas sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui dengan program ini *Quick Response*, dan juga adanya bencana alam yang dapat menghambat Bhabinkamtibmas untuk sosialisasi guna mengoptimalkan program *Quick Response*.

Kendala lain Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan program *Quick Response* yaitu: insentif Bhabinkamtibmas di beberapa Polres Samarinda diprogram *Quick Response* telah dicabut dalam melaksanakannya pada proses *problem solving*. Banyak Bhabinkamtibmas yang tidak melaporkan data jumlah *Quick Response* kepada Polresta Samarinda setiap bulan, yang dilaporkan hanya seadanya saja karena tidak penuh dalam melaksanakan kegiatannya.

Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi yang digunakan Bhabinkamtibmas pada program *Quick Response* untuk menerima laporan dari masyarakat, yaitu melalui *broadcast* di media sosial WhatsApp yang anggota grupnya berisi para Ketua RT dan masyarakat di wilayah binaan masing-masing. *Virtual Police* di Youtube milik Polsek Samarinda Kota, Telepon, *Instagram*, *Facebook*, dan rapat tingkat kelurahan sampai kecamatan. Bhabinkamtibmas akan memberikan respon yang cepat dalam menerima laporan dari masyarakat, 24 jam Bhabinkamtibmas memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bhabinkamtibmas, dapat merespon dengan cepat mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP). Apabila masalah tersebut dapat ditangani, maka Bhabinkamtibmas

Analisis Efektivitas Quick Response Bhabinkamtibmas Terhadap Pelayanan. (Reza Febriandri Hamzah) akan menangani secara cepat ditempat, sedangkan apabila masalahnya perlu bantuan dari pihak lain, maka Bhabinkamtibmas menghubungi pihak manapun yang bisa menangani masalah tersebut.

Saluran komunikasi selain media sosial, Bhabinkamtibmas juga menggunakan media cetak seperti spanduk. Bhabinkamtibmas harus memberikan pelayanan dengan cepat, dan langsung menuju ke TKP agar tidak terjadi yang tidak diinginkan. Ketika Bhabinkamtibmas menerima laporan dari masyarakat, maka Bhabinkamtibmas akan langsung menuju ke Tempat Kejadian Perkara (TKP). Tetapi apabila kita lagi menangani laporan lain. Kita selesaikan satu per satu dulu, dan apabila ada sprint tugas lain seperti menjaga demonstrasi tergantung lagi apakah di izinkan keluar atau tidak oleh dari Barikade Kepala Operasional (Ka Ops) pada saat itu.

Bhabinkamtibmas terkadang menerima laporan Hoax seperti ada penemuan mayat, ketika Bhabinkamtibmas ada di TKP ternyata tidak ada. Ada juga pelaporan melalui media sosial ketika Perlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di tahun 2020, seperti ada laporan masyarakat yang berkumpul di Warnet, tetapi Warnetnya ditutup didepan tetapi para pelanggan lewat belakang. Setelah Bhabinkamtibmas mengecek akun pelapor, ternyata sudah dihapus sehingga Bhabinkamtibmas tidak bisa melacak siapa pemilik akun yang melaporkan tersebut. Jadi Bhabinkamtibmas biasanya turun ke masyarakat langsung dan ke RT-RT. Bhabinkamtibmas sosialisasikan dan memberi kontak Bhabinkamtibmas nomor telepon maupun media sosial yang dimana masyarakat bisa melapor, dan Bhabinkamtibmas membuat Grup *Whatsapp* yang dimana dalam grup tersebut Bhabinkamtibmas juga mensosialisasikan tentang program *Quick Response*.

Hambatan Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan program *Quick Response* dengan menggunakan media sosial, seperti tidak ada jaringan masyarakat yang menggunakan telepon *WhatsApp*, suaranya putus-putus karena jaringan yang tidak mendukung, karena tidak semua wilayah binaan belum tentu tersedia sinyal/internet, dapat juga disebabkan karena beda kartu (*provider*), sebagian masyarakat belum memahami dengan fitur-fitur yang ada di media sosial *whatsapp*, karena Bhabinkamtibmas yang meminta tempat lokasi pelapor atau *shareloc* titik TKP, terjadinya *miss communication* sehingga informasi yang disampaikan tidak jelas, Bhabinkamtibmas sulit memfilter mana yang berita hoax mana yang laporan asli.

Jangka Waktu

Jangka waktu proses keputusan inovasi Bhabinkamtibmas dalam memberikan pelayanan dalam 24 jam tidak ada *deadline* nya, karena Bhabinkamtibmas tidak bisa memperkirakan kapan waktu terjadinya gangguan dan adanya permasalahan yang terjadi di masyarakat. Untuk waktu *under* 10 menit Bhabinkamtibmas diperkirakan sudah ada di lokasi kejadian. Ketika menerima laporan, Bhabinkamtibmas langsung meluncur ke TKP sesuai dengan laporan warga. Bhabinkamtibmas berusaha mediasi dengan para relawan agar masalah bisa diselesaikan.

Tetapi untuk saat ini, setelah penulis melakukan penelitian ke lapangan, sarana dan prasarana yang dimiliki Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan program *Quick Response*, hanya memiliki roda dua, dan dirasakan pelayanan pada program *Quick Response* tidak efektif anggota Bhabinkamtibmas apabila diluar jam kerja, karena jarak antar rumah-rumah anggota Bhabinkamtibmas yang jauh, belum lagi sulitnya akses jalan ke wilayah binaan Bhabinkamtibmas. Jangka waktu respon Bhabinkamtibmas yang diperkirakan 10 menit dalam menerima laporan dari masyarakat pada saat jam kerja, tetapi pada saat diluar jam kerja, maka jarak tempuh ke wilayah binaan Bhabinkamtibmas, paling tidak memakan waktu sekitar 1 jam untuk sampai ke Tempat Kejadian Perkara (TKP).

Dari permasalahan di atas, dirasakan tidak dapat dikatakan efektif apabila satu anggota kerja dalam waktu 24 jam, dan mengurus ribuan warga selama 24 jam tanpa henti, jadi Bhabinkamtibmas dapat memberikan jaminan waktu paling tidak 15 menit untuk ke TKP pada saat jam kerja. Faktor lain menjadi tidak efektif, dikarenakan Bhabinkamtibmas banyak kegiatan mendadak seperti adanya penjagaan demonstrasi dan lain-lain. Jadi Bhabinkamtibmas tidak dapat menentukan waktu dalam memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat, tetapi Bhabinkamtibmas secepatnya bisa mengusahakan secepatnya sampai ke TKP.

Bhabinkamtibmas satu satunya satuan Polisi, bekerja di 1 shift saja tanpa bergantian selama 24 jam. Dapat diketahui bahwa kinerja Bhabinkamtibmas tidak efektif karena hanya beranggotakan 1 orang di setiap 1 kelurahan dan memberikan pelayanan dibeberapa Rukun Tetangga (RT). Otomatis apabila ada diterima dua laporan, maka anggota Bhabinkamtibmas dapat menyelesaikan

satu terlebih dahulu baru ke laporan lainnya. Karena salah satu Ketua RT juga mengatakan bahwa, satuan Bhabinkamtibmas tidak dapat bekerja dalam waktu 24 jam *nonstop* untuk menerima laporan dari masyarakat. Walaupun salah satu anggota Bhabinkamtibmas bertempat tinggal di kelurahan wilayah binaan, tetap tidak bisa melayani semua laporan. Jangankan untuk optimal, Bhabinkamtibmas bisa cepat datang saja, Ketua RT dan masyarakat sudah bersyukur.

Pada saat diluar jam kerja, yang menjadi kendala Bhabinkamtibmas. Karena rata-rata Bhabinkamtibmas memiliki tempat tinggal yang jauh dari wilayah binaan mereka. Mungkin paling lambat 1 jam untuk sampai ke TKP dikarenakan jarak yang jauh belum lagi hambatan diperjalanan. Setiap hari dari awal program terbentuk sampai sekarang Bhabinkamtibmas masih mengoptimalkan program *Quick Response* bagi masyarakat. walaupun dirasakan masih tidak efektif. Karena anggota ada tugas sprint lain, sehingga pelayanan wilayah warga binaan menjadi terbengkalai. Walaupun Bhabinkamtibmas salah satu satuan dari POLRI, tetapi tugas dari instansi lain seperti kejadian kebakaran, tanah longsor, Bhabinkamtibmas juga terlibat harus turun ke TKP guna membantu masyarakat yang otomatis membuat Bhabinkamtibmas memiliki tugas yang lebih.

Sistem Sosial

Kerjasama Bhabinkamtibmas untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan, ada dari sosialisasi, dan Polresta melakukan interaksi dengan masyarakat yang berujung penyelenggaraan program *QR*, contohnya *Door to Door System*, ronda (Sambang), Pembinaan dan Penyuluhan (Binluh), pertemuan lintas sektoral, dan sosialisasi di perkumpulan/paguyuban di setiap kelurahan, dan pertemuan Bhabinkamtibmas di tingkat kecamatan sampai tingkat RT setempat, mengedukasi masyarakat dengan memberikan contoh seperti ini program *Quick Response*, sehingga masyarakat tidak bingung gunanya program yang diberikan kepolisian kepada masyarakat. Bhabinkamtibmas meningkatkan sosialisasi minimal 3 kali kunjungan ke rumah warga per hari ke masyarakat dan mendirikan Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat (FKPM).

Polresta melakukan interaksi dengan masyarakat agar terwujudnya penyelenggaraan program *Quick Response* dengan pertemuan Forum RT dan masyarakat. Juga melalui *Door to Door System*, kunjungan ke rumah warga, Pembinaan dan Penyuluhan. Bhabinkamtibmas melakukan kunjungan ke rumah rumah warga yang biasanya Bhabinkamtibmas sebut *Door to Door System*, dan juga pertemuan Forum RT. Kunjungan tiap minggu ke tokoh masyarakat. Saat ini tidak ada. Sejauh ini masyarakat menerima dan sesuai dengan sistem sosial mereka dilingkungannya, melalui kunjungan ke rumah warga, pembinaan dan penyuluhan, dan juga Bhabinkamtibmas merangkul masyarakat, tokoh masyarakat, dan tokoh agama agar program *Quick Response* ini dapat diterima dengan baik dan dipahami oleh masyarakat.

Adanya interaksi dengan masyarakat seperti gambar di atas, langkah selanjutnya Bhabinkamtibmas juga mengadakan pertemuan dengan kecamatan nanti pihak kecamatan membawa Lurah-Lurahnya, dan memberikan penyuluhan dan sosialisasi ke sekolah dan ke masyarakat. tetapi ada masyarakat yang kurang percaya dengan himbuan atau pesan-pesan yang Bhabinkamtibmas sampaikan, dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), seperti di wilayah Kecamatan Palaran yang menerima program tersebut.

Hambatan di sistem sosial dalam pelaksanaan program *Quick Response*, seperti ada masyarakat yang merespon, ada yang tidak merespon, dan ada juga masyarakat yang biasa biasa saja, masih ada masyarakat yang belum fasih berbahasa Indonesia dan masih menggunakan bahasa daerahnya, Bhabinkamtibmas tidak bisa *Door to Door System* kerumah rumah warga, sehingga ketika Bhabinkamtibmas akan melakukan interaksi dengan masyarakat, masyarakat tidak percaya. Bhabinkamtibmas memberikan pemahaman kepada masyarakat, bahwa program *Quick Response* betul-betul memberikan contoh langsung dengan baik.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan terhadap masalah penelitian efektivitas *Quick Response* Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) terhadap pelayanan 2009-2020 di Kota Samarinda, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

Inovasi Bhabinkamtibmas dalam mengoptimalkan program *Quick Response* dengan menggunakan media sosial, sosialisasi, *Door to Door System (DDS)*, kunjungan ke rumah warga

Analisis Efektivitas Quick Response Bhabinkamtibmas Terhadap Pelayanan. (Reza Febriandri Hamzah) atau melakukan ronda per 30 menit, pengaktifan Pos Kamling, nomor darurat 110, kartu nama Bhabinkamtibmas yang sudah disebar ketika melakukan ronda, mengaktifkan FKPM, stiker informasi tentang kontak Bhabinkamtibmas. Saluran komunikasi yang digunakan Bhabinkamtibmas yaitu melalui media sosial *WhatsApp, Instagram, Facebook*, media cetak seperti spanduk, melalui telepon, *virtual police* Youtube, melalui tatap muka langsung, Pembinaan dan Penyuluhan, dan lain lain. Hambatan pada akses jaringan yang agak sulit di wilayah masyarakat yang melapor.

Jangka waktu pelayanan Bhabinkamtibmas akan langsung meluncur ke TKP sesuai dengan laporan warga. Bhabinkamtibmas menerima laporan pada saat jam kerja 10 menit toleransi, waktu Bhabinkamtibmas untuk sampai dilapangan, kecuali jarak rumah anggota Bhabinkamtibmas yang jauh, akses ke wilayah binaan sulit dijangkau, dan laporan pada waktu diluar jam kerja, ditargetkan paling lambat 40 menit untuk sampai ke lapangan. Sistem sosial Satuan Bhabinkamtibmas pada program *Quick Response* di Polresta dan Polsek setempat kota Samarinda, ada melakukan interaksi dengan masyarakat yang berujung penyelenggaraan, contohnya pertemuan Forum RT, dan kegiatan kumpul bareng bersama masyarakat, kunjungan tiap minggu ke tokoh masyarakat. Hambatannya berupa belum sadarnya masyarakat terhadap himbuan Bhabinkamtibmas, dan yang kedua masalah bahasa.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Upaya Bhabinkamtibmas dalam mengatasi kendala masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Bhabinkamtibmas yang merupakan bagian dari Kepolisian Samarinda adalah melakukan pendekatan yang terstruktur kepada masyarakat yang didampingi oleh Ketua RT dan perangkat kelurahan, dengan cara sering mengajak masyarakat untuk berbincang-bincang sesuai waktu yang mereka miliki. Upaya lainnya adalah sering mengajak masyarakat untuk ikut hadir dalam kegiatan penyuluhan yang dilakukan Bhabinkamtibmas masing-masing Ketua RT dan di setiap kelurahan. Melalui hal tersebut, muncul suatu pendekatan diri antara masyarakat dengan Bhabinkamtibmas tersebut, dengan demikian dapat terjalin suatu komunikasi yang lebih sering antara pihak Bhabinkamtibmas dengan masyarakat, sehingga pada akhirnya Bhabinkamtibmas dapat mengetahui keluhan-keluhan dan informasi/laporan dari masyarakat.
2. Dalam meningkatkan efektivitas *Quick Response* di wilayah hukum Polresta kota Samarinda, upaya Bhabinkamtibmas yaitu meningkatkan sarana prasarana seperti transportasi kendaraan roda dua dan empat yang kurang dan tidak tersedia, karena alat transportasi tersebut sangat dibutuhkan oleh Bhabinkamtibmas untuk memberikan respon yang serius terhadap segala bentuk masalah atau kejadian yang dilaporkan oleh masyarakat, salah satunya seperti membawa masyarakat yang menjadi korban kecelakaan di Tempat Kejadian Perkara (TKP) ke rumah sakit terdekat, sehingga Bhabinkamtibmas mampu terdukung dalam memberikan pelayanan yang Profesional, Proposional, Proaktif, Progresif dan Produktif, kepada semua lapisan masyarakat.
3. Kepala Kepolisian Resor Kota Samarinda sebaiknya menambah jumlah anggota Bhabinkamtibmas di setiap Rukun Tetangga (RT) di semua kelurahan Samarinda yang bergerak dilapangan, yang saat ini hanya 1 orang di setiap kelurahan, agar dapat mampu menjangkau ke lokasi yang jauh.
4. Bagi Kepala Kepolisian Resor Kota Samarinda dengan menambah jumlah personel Bhabinkamtibmas, Bhabinkamtibmas dapat fokus melaksanakan tugasnya, dan tidak mempunyai tugas lain yang ganda di Polresta Samarinda. Sehingga anggota Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan tugasnya dapat efektif, dan apabila diluar jam kerjanya. Bhabinkamtibmas juga dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan, dan ketertiban masyarakat.
5. Adapun yang penulis temukan dilapangan bahwa masih banyak Bhabinkamtibmas yang bertempat tinggal jauh dari wilayah binaannya. Sebaiknya Kepala Kepolisian Resor Kota Samarinda memperhatikan penempatan anggota Bhabinkamtibmas agar ketika diluar jam pelayanan terhadap masyarakat dapat maksimal.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azhari, F. 2018. *POLRI: Dalam Fungsi Penegakan Ketertiban dan Dasar Kehidupan Masyarakat*. Jurnal Hukum, XXV (2), Hlm. 654-666.
- Cangara, Hafied. 2018. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Hasan, Alwi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. 2014. *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moleong. 2010. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Narwoko, J. Dwi dan Suyanto, Bagong (editor). 2010. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan Edisi Ketiga*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono, R. A. 2012. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Tangkilisan, Nogi Hassel. 2010. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasanara Indonesia.
- Thoha. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- West, R dan Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

Peraturan Perundang–Undangan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Sumber Internet

<http://m.hukumonline.com/>, di akses 5 Juli 2020.

Skripsi

- Aripin, Irpan Johar. 2019. *Peran Bhabinkamtibmas dalam Menjaga Stabilitas Keamanan dan Ketertiban Masyarakat di Desa Pakemitan Kecamatan Cikatomas Kabupaten Tasikmalaya*. Skripsi: Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
- Ramadhan N. 2018. *Strategi Bhabinkamtibmas Dalam Upaya Optimalisasi Penerapan Program Door To Door System (Studi Kasus Polsek Menganti)*. Skripsi: Universitas Airlangga Surabaya.
- Cinthia Ayu Azhari. 2018. *Strategi Mengenal Khalayak Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembinaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat) Polsekta Samarinda Utara Dalam Membangun Kemitraan Dengan Masyarakat di Kelurahan Mugirejo*. Skripsi: Universitas Mulawarman Kota Samarinda.