

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keamanan dan ketertiban masyarakat adalah sesuatu situasi yang dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pembangunan dan semua kegiatan masyarakat. Situasi kamtibmas sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat untuk dapat diwujudkan, sehingga menimbulkan perasaan tentram dan damai untuk setiap masyarakat dan dapat meningkatkan motivasi dan semangat dalam bekerja, karena tidak ada rasa takut akibat kemungkinan adanya gangguan yang akan menimpa. Kamtibmas adalah tanggung jawab seluruh masyarakat dan pemerintah, termasuk di dalamnya ialah kepolisian sebagai aparat penegak hukum.

Ancaman dan gangguan dibidang keamanan dan ketertiban masyarakat, erat kaitannya dengan letak geografis wilayah, kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, kehidupan sosial ekonomi masyarakat, dan kesiapan aparat keamanan dan ketertiban masyarakat dalam mengantisipasi, mencegah dan menangani kasus-kasus pelanggaran dan kejahatan. Dimasa depan, ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat yang paling menonjol terutama yang terkait dengan tindak kejahatan ekonomi, disamping

tindak kejahatan konvensional, seperti pencurian, perjudian, penganiayaan, perampokan, penggelapan, penipuan dan pembunuhan. Sementara itu, kemampuan aparat dalam menangani masalah-masalah kamtibmas ini dihadapkan pada situasi kurangnya personil dan kondisi peralatan dan logistik yang kurang memadai serta dukungan dan partisipasi masyarakat. Karena itu, yang menjadi tantangan kedepan dalam memelihara suasana kehidupan kota yang kondusif, aman dan damai, tertib dan terkendali ialah peningkatan kuantitas personil, peningkatan profesionalisme dan kemampuan aparat, serta peningkatan peralatan dan logistik yang memadai serta partisipasi dan dukungan masyarakat. Ancaman dan gangguan dibidang keamanan dan ketertiban masyarakat, erat kaitannya dengan letak geografis wilayah, kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, kehidupan sosial ekonomi masyarakat, dan kesiapan aparat keamanan dan ketertiban masyarakat dalam mengantisipasi, mencegah dan menangani kasus-kasus pelanggaran dan kejahatan. Dimasa depan, ancaman dan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat yang paling menonjol terutama yang terkait dengan tindak kejahatan ekonomi, disamping tindak kejahatan konvensional, seperti pencurian, perjudian, penganiayaan, perampokan, penggelapan, penipuan dan pembunuhan. Sementara itu, kemampuan aparat dalam menangani masalah-masalah kamtibmas ini dihadapkan pada situasi kurangnya personil dan kondisi peralatan dan logistik yang kurang memadai serta dukungan dan partisipasi masyarakat. Karena itu, yang menjadi tantangan kedepan dalam memelihara suasana kehidupan bermasyarakat yang kondusif, aman dan damai, tertib dan terkendali

ialah peningkatan kuantitas personil, peningkatan profesionalisme dan kemampuan aparat, serta peningkatan peralatan dan logistik yang memadai serta partisipasi dan dukungan masyarakat.

Kondisi Lingkungan yang aman, dan tertib adalah kondisi yang pasti diidamkan oleh setiap warga. Untuk mewujudkan kondisi tersebut setiap warga harus bersikap kooperatif dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan tersebut, atau dapat pula menjaga lingkungannya dengan membentuk sistem keamanan lingkungan (Siskamling) atau keamanan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Pembinaan itu sendiri ialah segala usaha dan kegiatan membimbing, mendorong, mengarahkan, menggerakkan, termasuk kegiatan koordinasi dan bimbingan teknis untuk pelaksanaan sesuatu dengan baik, teratur dan seksama dalam rangka pencapaian tugas serta memperoleh hasil yang maksimal. Pembinaan adalah salah satu fungsi penting dalam manajemen, memberikan pembinaan secara tepat, tentang apa yang diharapkan dari pekerjaan secara jelas, karena fungsi pembinaan berhubungan langsung dengan upaya dalam meningkatkan kinerja lembaga. Keamanan yang asal katanya aman ialah sesuatu kondisi yang bebas dari segala macam bentuk gangguan dan hambatan.

Perkataan aman dalam pemahaman tersebut mengandung 4 (empat) pengertian dasar, yaitu:

1. *Security*, yaitu perasaan bebas dari gangguan fisik dan psikis;
2. *Surety*, yaitu perasaan bebas dari kekhawatiran;
3. *Safety*, yaitu perasaan terlindung dari segala bahaya; dan
4. *Peace*, yaitu perasaan damai lahiriah dan batiniah.

Sedangkan makna kata tertib dan ketertiban ialah sesuatu kondisi dimana unit sosial termasuk didalamnya ialah warga masyarakat dengan segala fungsi dan posisinya dapat berperan sebagaimana ketentuan yang ada. Sedangkan pengertian Ketertiban ialah sesuatu keadaan dimana segala kegiatan dapat berfungsi dan berperan sesuai ketentuan yang ada. Keamanan, ketertiban masyarakat adalah sesuatu situasi yang dibutuhkan dalam dukungan pelaksanaan pembangunan dan semua kegiatan masyarakat. Situasi kamtibmas sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat untuk dapat diwujudkan, sehingga menimbulkan perasaan tenang dan damai untuk setiap masyarakat dan dapat meningkatkan motivasi dan semangat dalam bekerja, karena tidak ada rasa takut akibat kemungkinan adanya gangguan yang akan menimpa. Kamtibmas adalah tanggung jawab seluruh masyarakat dan pemerintah, termasuk didalamnya ialah kepolisian sebagai aparat penegak hukum.

Dalam pelaksanaannya, kepolisian melakukan upaya-upaya/ tindakan yang diwujudkan dalam kegiatan berupa operasi kepolisian, baik yang sifatnya rutin maupun yang bersifat khusus. Kepolisian Negara Indonesia (POLRI) adalah salah satu institusi penting dalam suatu negara hukum sebagaimana Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dalam undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2002 pasal 2 bahwa "Fungsi Kepolisian ialah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat".

Fungsi Polri dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) ialah salah satu wujud pelaksanaan tugas-tugas Polri yang memiliki tanggung jawab untuk menciptakan sesuatu keadaan yang tertib, tentram, dan teratur dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Sebagai alat negara utama yang berperan dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban, Polri memegang kewenangan dan kendali penuh terhadap pencapaian tujuan terwujudnya Kamtibmas tersebut, tentu saja dalam pelaksanaan tugasnya, masyarakat dan komponen bangsa lainnya harus pula secara proaktif membantu Polri dalam mewujudkan Kamtibmas. Hal ini sesuai dengan yang diatur di dalam UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Polri bahwa yang dimaksud dengan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) ialah sesuatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional yang ditandai dengan terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta pengembangan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkap, mencegah dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Bhabinkamtibmas adalah program Mabes Polri untuk mendekatkan polisi dan membangun kemitraan dengan masyarakat. Bhabinkamtibmas mewujudkan misi melayani masyarakat dalam bentuk nyata supaya peranan polisi dapat dirasakan langsung masyarakat desa dalam bentuk pendekatan pelayanan. Peraturan Kapolri Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemolisian Masyarakat (Pasal 1 angka 4) Bhabinkamtibmas ialah pengembalian Polmas di desa / kelurahan.

Bhabinkamtibmas ialah petugas polri yang bertugas di tingkat desa sampai dengan kelurahan yang bertugas mengemban fungsi pre-emptif dengan cara bermitra dengan masyarakat. Bhayangkara Pembina Kamtibmas yang selanjutnya disebut Bhabinkamtibmas ialah anggota kepolisian yang bertugas membina Kamtibmas dan juga adalah petugas Polmas di Desa / Kelurahan.

Babinkamtibmas berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta langsung bersentuhan dengan aktifitas masyarakat. Pelaksanaan kegiatan Babinkamtibmas yang bertujuan untuk mengupayakan terwujudnya situasi kamtibmas yang mantap dan dinamis akan berpengaruh terhadap masyarakat, baik pengaruh yang bersifat positif maupun negatif. Hal ini disebabkan karena setiap masyarakat punya penilaian yang berbeda-beda terhadap kegiatan Babinkamtibmas khususnya dan Polri umum. Efektif atau tidaknya peran Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat memberikan dampak yang cukup besar terhadap baik dan buruknya citra Kepolisian di mata masyarakat. Oleh karena itu saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah dengan judul "Efektifitas Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah"

B. Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Permasalahan

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada latar belakang maka permasalahan yang akan diteliti ialah :

- a. Bagaimanakah efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah?
- b. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah?

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini ialah efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah. Serta faktor penghambat dalam pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat Bhabinkamtibmas Desa Seputih Mataram Kabupaten Lampung Tengah.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini ialah sebagai berikut:

a. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan berguna dalam pengembangan di bidang keilmuan Hukum yakni tentang efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat oleh Bhabinkamtibmas

b. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk Penulis : Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat oleh Bhabinkamtibmas
- 2) Untuk Masyarakat : Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk masyarakat umum tentang efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat oleh Bhabinkamtibmas.
- 3) Untuk Pemerintah: Penelitian ini diharapkan dapat jadi saran untuk pemerintah dalam melakukan kebijaksanaan dalam menangani masalah tentang efektifitas pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat oleh Bhabinkamtibmas

D. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teori

Dalam setiap penelitian harus disertai dengan kerangka teori karena ada hubungan timbal balik yang erat antara teori dengan kegiatan pengumpulan dan pengolahan data, analisa serta konstruksi data. Dalam sesuatu penelitian akan dapat dijelaskan fenomena hukum yang dihadapi dengan mengedepankan teori-teori dalam penelitian hukum mempunyai 3 ciri, yaitu teori-teori hukum,

asas - asas hukum, doktrin hukum. Ketiga ciri tersebut dapat digunakan sekaligus atau salah satunya.(Soejono Soekanto, Hlm 15, 2008) Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni diuraikan sebagai berikut ini:

a. Teori efektifitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989: 149). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawahasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko efektivitas ialah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.(Handoko, 1993. Hlm 7) Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam sesuatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam sesuatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda untuk setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya.

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai;
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti sesuatu daur dalam organisasi;
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi :

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas seuntukan besar dan sedikitbanyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Konsep efektivitaskadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yangbiasanya digunakan untukmenunjukkan pencapaian tujuan.

b. Teori Pepelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yangdiberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yangdikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya ialah adalah kegiatan atau manfaat yangditawarkan oleh sesuatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan sesuatu produksi fisik. Sedangkan menurut Lovelock berpendapat bahwa: “*service* ialah produk yangtidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* adalah produk yangtidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yangdapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan”. (Hardiyansyah. 2011 Hlm10) Poerwadarminta berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yangberarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yangdiperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau

jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Hardiyansyah. 2011 Hlm11)

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain". Ivancevich mendefinisikan pelayanan ialah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. (Ratminto dan Winarsih. 2005 Hlm 2) Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

2. Konseptual

Konseptual ialah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang adalah kumpulan dari arti-arti yang berkaitan dengan istilah yang akan diteliti. Pokok permasalahan dan pembahasan dalam skripsi ini supaya tidak terjadi kesalahpahaman, maka dibawah ini ada beberapa konsep yang bertujuan menjelaskan istilah-istilah yang dapat dijadikan pegangan dalam memahami isi skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil

guna. Sedangkan menurut Handoko (1993: 7) efektivitas ialah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Handoko. 1993. Hlm 7)

- b. Pembinaan ialah sesuatu proses atau pengembangan yang mencakup urutan-urutan pengertian diawali dengan mendirikan, membutuhkan, dan mengembangkannya. Pembinaan tersebut menyangkut kegiatan perencanaan, dan pengawasan sesuatu pekerjaan untuk mencapai tujuan hasil yang maksimal. (Widjaya, 2000:14)
- c. Pepelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh sesuatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan sesuatu produksi fisik. (Hardiyansyah. 2011 Hlm 10)

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang sistematis untuk membahas permasalahan yang ditetapkan. Untuk mengetahui keseluruhan isi dari penulisan skripsi ini, maka dibuat sesuatu susunan sistematika secara garis besar sebagai berikut:

I. PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab pendahuluan, yang memuat latar belakang dari pokok masalah skripsi ini, permasalahan dan ruang lingkup. Selain itu dalam bab ini memuat tujuan, kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, serta sistematika penulisan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini adalah berisikan teori-teori tinjauan pustaka yang terkandung dari literatur-literatur dari berbagai pustaka buku. Pengertian-pengertian umum, serta pengertian teori tentang isi kandungan pokok-pokok pembahasan.

III. METODE PENELITIAN

DaIam bab ini penulis menguraikan metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Menjabarkan tentang pendekatan masalah sumber, jenis, data, pengumpulan data dan pengolahan data analisis data. Serta penentuan narasumber guna untuk membantu pengerjaan skripsi.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian dalam uraian ini terdiri dari beberapa sub uraian, yang menguraikan tentang jawaban berupa analisis dan pembahasan dari permasalahan yang ada pada rumusan permasalahan.

V. PENUTUP

Adalah bab penutup dari penulisan proposal yang berisikan secara singkat hasil pembahasan dari penelitian dan beberapa saran dari penulisan sehubungan dengan masalah yang dibahas serta memuat lampiran-lampiran yang berhubungan dengan penulisan.