

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Eksistensi suatu tatanan sosial yang fungsional bertumpu pada terpenuhinya salah satu kebutuhan paling mendasar, yakni keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) (Bunda et al., 2025). Keamanan, dalam definisinya yang paling murni, adalah suatu keadaan bebas dari bahaya. Kebutuhan ini bersifat fundamental karena menjadi prasyarat bagi individu untuk melaksanakan aktivitas sehari-hari tanpa diliputi kekhawatiran. Masyarakat mendambakan adanya keyakinan dan jaminan perlindungan dari segala bentuk perbuatan, tindakan, atau intimidasi yang berpotensi merusak tatanan kehidupan bermasyarakat. Konsepsi keamanan ini tidak hanya mencakup perlindungan dari kejahatan, tetapi juga dari segala bentuk kecelakaan atau insiden lain yang mengancam.

Dalam kerangka hukum dan sosial di Indonesia, pemeliharaan keamanan dan ketertiban bukanlah semata-mata tugas yang didelegasikan kepada aparaturnya negara. Terdapat sebuah kesadaran kolektif bahwa ini adalah tanggung jawab bersama seluruh warga negara. Partisipasi masyarakat merupakan elemen sentral dalam arsitektur keamanan lingkungan. Bentuk partisipasi ini secara historis terwujud dalam berbagai mekanisme swakarsa, salah satunya adalah Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling) yang diinisiasi dan dikelola oleh komunitas.

Secara yuridis, konsep ketertiban memiliki makna yang berlapis. Kamus Hukum mengartikannya sebagai “ketertiban, kesejahteraan, dan keamanan,”

bahkan menyamakannya dengan ketertiban umum atau sinonim dari “keadilan”. Ini menyiratkan bahwa ketertiban bukan sekadar ketiadaan kekacauan, melainkan sebuah kondisi ideal di mana aturan dan peraturan yang baik ditegakkan. Gautama (2009) memberikan analogi yang menarik, mengibaratkan ketertiban sebagai “rem darurat” dalam sistem sosial; sebuah mekanisme yang harus digunakan secara hati-hati dan seefisien mungkin, sebab penggunaannya yang eksekutif justru akan menghambat laju kemajuan.

Pandangan ini diperkuat oleh Mochtar (2011), yang menyatakan bahwa kebutuhan akan ketertiban adalah syarat pokok dan fundamental bagi eksistensi masyarakat manusia yang teratur. Ketertiban menjadi fakta objektif yang berlaku universal bagi segala bentuk masyarakat. Untuk mencapainya, diperlukan adanya kepastian (*predictability*) dalam interaksi sosial. Upaya penertiban ini dapat dilakukan melalui dua jalur: penertiban langsung melalui mekanisme penegakan hukum (*law enforcement*) sesuai peraturan perundang-undangan, dan penertiban tidak langsung, misalnya melalui penerapan sanksi disinsentif seperti retribusi progresif atau pembatasan sarana-prasarana. Aspek ketertiban ini pada akhirnya menjadi tolak ukur fundamental dalam penciptaan rasa aman di tengah masyarakat.

Kondisi Kamtibmas yang ideal senantiasa dibayangi oleh berbagai jenis kejahatan. Ancaman ini tidak statis, terus berevolusi seiring dengan dinamika sosial dan percepatan kemajuan teknologi. Tantangan yang dihadapi aparat penegak hukum, khususnya kepolisian, menjadi semakin kompleks dan berlapis. Pemilihan Kota Semarang sebagai objek penelitian didasari oleh karakteristik sosio-demografis dan posisi strategis wilayah tersebut. Kota

Semarang berfungsi sebagai episenter ganda, yakni pusat administratif Provinsi Jawa Tengah sekaligus urat nadi perekonomian koridor utara Pulau Jawa. Heterogenitas sosial dan kepadatan penduduk yang melampaui 1,67 juta jiwa memunculkan potensi friksi sosial yang eskalatif. Wilayah urban ini menghadapi tantangan spesifik yang terpetakan dengan jelas, mulai dari tindak pidana konvensional hingga gangguan ketertiban umum seperti aksi balap liar dan tawuran antarkelompok remaja. Pemilihan objek ini menjadi sangat relevan karena Pemerintah Kota Semarang secara agresif mengadopsi tata kelola berbasis digital cerdas. Sinergi antara infrastruktur kota cerdas milik pemerintah daerah dan inisiatif kepolisian cerdas dari Polrestabes menjadikan Kota Semarang lokus ideal guna mengukur keberhasilan integrasi teknologi dalam penanganan keamanan publik.

Pada lapisan *pertama*, tindak pidana konvensional terus menjadi tantangan utama. Kejahatan seperti pencurian (termasuk pencurian kendaraan bermotor), penganiayaan, perampokan, dan bahkan pembunuhan tetap menjadi data statistik dominan yang memerlukan respons kepolisian. Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang tahun 2019 mengkonfirmasi bahwa jenis kejahatan di wilayah ini sebagian besar bersifat konvensional, mencakup pula narkoba, penggelapan, penipuan, hingga kekerasan dalam rumah tangga.

Lapisan *kedua* adalah kejahatan yang lebih terorganisir. Peredaran narkoba, perdagangan manusia, dan terorisme merupakan ancaman dengan skala dan dampak yang jauh lebih besar. Penanganan kejahatan jenis ini menuntut pendekatan yang lebih kompleks, sistematis, dan terkoordinasi, sering kali melibatkan kolaborasi antar-lembaga dan bahkan lintas yurisdiksi.

Lapisan *ketiga*, yang paling relevan dengan transformasi zaman, adalah kejahatan di ranah digital (*cybercrime*). Era digital telah menambah dimensi baru dalam spektrum tindak kriminal. Penipuan yang dilakukan secara *online*, peretasan data pribadi dan korporat, serta penyebaran konten ilegal (seperti disinformasi, ujaran kebencian, atau materi pornografi) telah menjadi ancaman serius yang harus ditangani. Kejahatan siber ini menantang metode investigasi tradisional dan menuntut kapabilitas teknologi yang tinggi dari aparat penegak hukum.

Lapisan terakhir adalah kejahatan terhadap ketertiban umum. Fenomena seperti vandalisme, tawuran antar kelompok, dan demonstrasi anarkis secara langsung merusak tatanan sosial dan rasa aman publik. Termasuk dalam kategori ini adalah pelanggaran lalu lintas yang sering kali berujung pada kecelakaan fatal, yang juga memerlukan perhatian serius. Di Kota Semarang, fenomena spesifik seperti balap liar dan munculnya gangster yang melibatkan pemuda di bawah umur menjadi sorotan utama yang mengganggu ketertiban warga.

Menghadapi spektrum ancaman yang kompleks ini, Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki mandat konstitusional yang jelas. Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan tujuan nasional untuk “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia...” (May & Eva Hany Fanida, 2022). Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan lembaga penegak hukum yang fungsional, seperti Kepolisian, Kejaksaan, dan Pengadilan.

Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) diatur secara spesifik dalam berbagai ketentuan. Pasal 30 ayat (4) UUD NRI Tahun 1945, Ketetapan MPR RI No.VII/MPR/2000, dan Pasal 5 ayat (1) UU No.2 Tahun 2002 secara konsisten menyebutkan bahwa Polri adalah alat negara yang menjalankan fungsi pemerintahan di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Fungsi ini dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2003, yang meliputi tiga tugas utama: memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan akhir dari pembentukan institusi Polri adalah untuk mewujudkan keamanan dalam negeri, yang mencakup terpeliharanya Kamtibmas, tegaknya hukum, terselenggaranya pelayanan publik, serta terciptanya ketenteraman masyarakat, dengan tetap menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Dalam upaya menerjemahkan mandat luhur tersebut ke level operasional, Polri telah lama mengadopsi filosofi *Community Policing* atau Pemolisian Komunitas. Pendekatan ini secara formal diimplementasikan melalui program Polisi Masyarakat (Polmas). Konsep ini bergeser dari paradigma kepolisian reaktif (menunggu laporan) menjadi proaktif dan kolaboratif. *Community Policing* didefinisikan sebagai bentuk kerja sama atau kolaborasi antara polisi dan masyarakat untuk secara bersama-sama mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan sosial di lingkungannya.

Filosofi ini didasari oleh pemahaman bahwa polisi bukanlah satu-satunya institusi yang bertanggung jawab menangani masalah hukum dan ketertiban. Seluruh anggota masyarakat diharapkan dapat bertransformasi menjadi mitra

atau sekutu yang aktif dalam upaya kolektif meningkatkan kondisi keamanan dan kualitas kehidupan. Hal ini selaras dengan amanat Pasal 30 UUD 1945, yang menegaskan bahwa setiap warga negara tidak hanya berhak, tetapi juga wajib ikut serta dalam usaha pertahanan dan keamanan negara.

Garda terdepan implementasi Community Policing ini adalah Bhayangkara Pembina Kamtibmas (BHABINKAMTIBMAS). Ditunjuk berdasarkan Keputusan Kapolri No.Pol. Kep/8/XI/2009, Bhabinkamtibmas adalah anggota kepolisian yang secara khusus ditugaskan di tingkat desa/kelurahan sebagai pembina keamanan. Peran mereka sangat strategis dalam mewujudkan kemitraan polisi dengan masyarakat. Tugas pokok Bhabinkamtibmas, sesuai Pasal 27 Perkap No 3 Tahun 2015, adalah melakukan pembinaan masyarakat, deteksi dini terhadap potensi konflik, serta mediasi/negosiasi untuk menciptakan kondisi kondusif.

Kegiatan mereka sangat beragam, mencakup kunjungan dari rumah ke rumah (Door to Door), pemecahan masalah (problem solving), pengaturan dan pengamanan kegiatan masyarakat, penerimaan informasi tindak pidana, hingga partisipasi dalam bantuan bencana. Melalui Bhabinkamtibmas, Polri berupaya membangun interaksi sosial yang erat dan “mesra” dengan warga. Kehadiran mereka diharapkan menjadi simbol persahabatan, dengan fokus utama pada tindakan pencegahan kejahatan (crime prevention).

Meskipun kerangka hukum dan model community policing telah mapan, realitas di lapangan menunjukkan tantangan yang persisten, khususnya di Kota Semarang. Data menunjukkan angka kriminalitas yang masih signifikan,

dengan 1.293 kasus kejahatan dilaporkan terjadi sepanjang periode 2022-2023 (Polrestabes Semarang, 2025).

Dalam hal pelayanan publik, kecepatan dan efektivitas respons kepolisian terhadap laporan masyarakat menjadi sorotan utama. Model Bhabinkamtibmas yang berbasis interaksi fisik, meskipun fundamental untuk pencegahan, mungkin memiliki keterbatasan dalam merespons insiden yang membutuhkan kecepatan tinggi, terutama di wilayah urban yang dinamis. Masyarakat membutuhkan sarana yang lebih efektif, instan, dan efisien untuk menyampaikan laporan atau pengaduan, sehingga aparat kepolisian dapat segera merespons dan menindaklanjutinya.

Kebutuhan akan akselerasi pelayanan ini menjadi dasar bagi Polrestabes Semarang untuk mengembangkan sebuah inovasi pelayanan berbasis digital. Inovasi ini sejalan dengan tren global dan inisiatif nasional. Di tingkat kewilayahan, inisiatif “Smart Police” (yang merupakan bagian dari program Polri PRESISI) menemukan momentum sinergi monumental dengan konsep “Smart City” yang telah lama dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang. Kota Semarang, yang telah menyandang predikat model pengembangan kota cerdas di Indonesia, bertujuan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien melalui solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas hidup warganya.

Keberhasilan tata kelola kota cerdas ini secara eksplisit terkait dengan domain kepolisian. Salah satu indikator pencapaian tujuannya adalah “Persentase Penurunan Gangguan Keamanan dan Ketertiban”. Sinergi antara kepolisian dan pemerintah kota ini, yang dikenal sebagai “TIGA SERANGKAI BERHULU KONSEP CERDAS”, melibatkan tiga elemen: Polisi, Kota, dan

Masyarakat. Keberhasilan sinergi ini sangat bergantung pada peran aktif dan partisipatif dari “Smart Citizen” yang didorong untuk memanfaatkan layanan publik digital yang responsif.

Sebagai wujud konkret dari sinergi tersebut, Polrestaes Semarang menginisiasi dan meluncurkan aplikasi LIBAS (Polisi Baik Semarang) sejak tahun 2021. Aplikasi ini dirancang sebagai implementasi Smart Police yang berfungsi sebagai ‘kentongan digital’. LIBAS adalah platform terintegrasi yang menggabungkan berbagai layanan kepolisian dan pemerintah daerah, dan telah diunduh oleh lebih dari 200 ribu pengguna.



Gambar 1. 1 Logo Aplikasi LIBAS

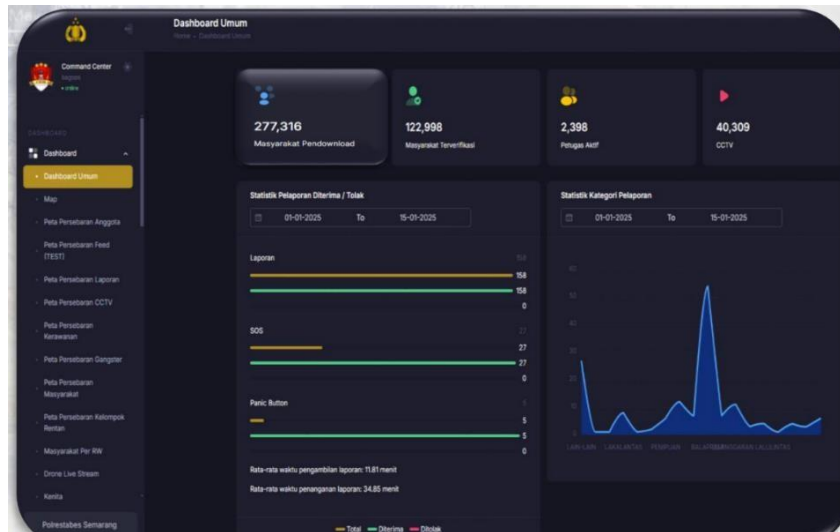
Tujuan utama peluncuran LIBAS adalah mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan tanpa harus terkendala birokrasi atau jarak fisik (datang ke kantor polisi). Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melaporkan spektrum permasalahan yang luas, mulai dari tindak kriminalitas, gangguan ketertiban umum (seperti balap liar), hingga persoalan sosial yang membutuhkan kehadiran aparat. Fungsi utamanya mencakup fitur pelaporan darurat (SOS) yang memungkinkan petugas untuk merespons dan meluncur ke

lokasi kejadian secepatnya, serta fitur E-COMPLAINT/Buat Laporan untuk pengaduan yang lebih terstruktur. Inovasi ini bahkan telah mendapatkan pengakuan sebagai Top Inovasi Pelayanan Publik Terpuji.



Gambar 1. 2 Tampilan Utama Aplikasi LIBAS

Data dashboard aplikasi LIBAS per 15 Januari 2025 menunjukkan skala operasinya: 277.316 pengunduh, 122.998 masyarakat terverifikasi, dan 2.398 petugas aktif. Dashboard ini juga menunjukkan kategori pelaporan, dengan “BALAP LIAR/KNALPOT BRONG” menjadi salah satu kategori yang sering dilaporkan, mengkonfirmasi urgensi masalah tersebut di Kota Semarang.



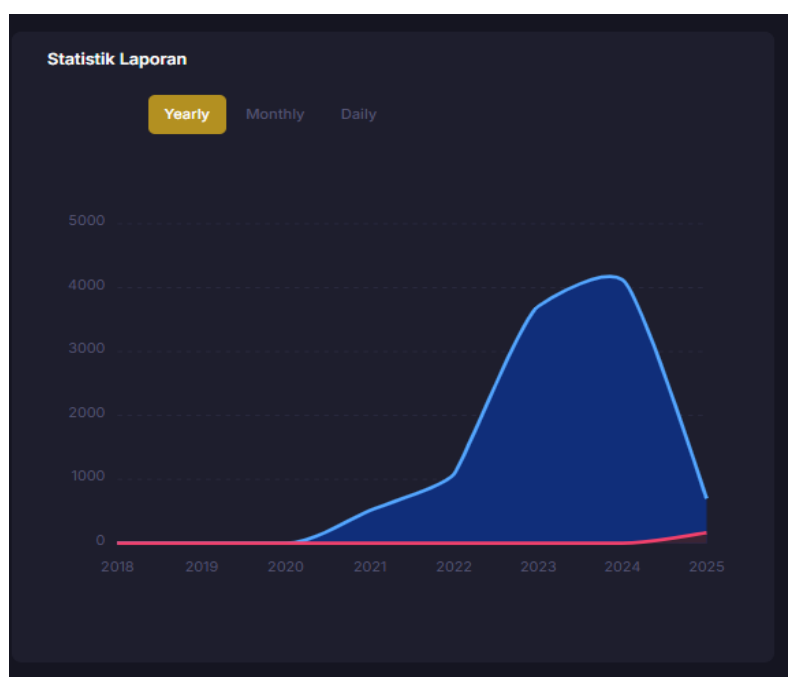
Gambar 1. 3 Data rekap aduan masyarakat ke Polrestabes Kota Semarang tahun 2025 melalui aplikasi LIBAS. (Sumber: Laporan Kesatuan Polrestabes Kota Semarang 2025)

Grafik “Statistik Laporan” atau gambar 1.3 ini menjadi justifikasi utama mengapa periode 2022-2024 dipilih sebagai fokus penelitian. Grafik ini memvisualisasikan volume total laporan yang masuk ke sistem LIBAS dari tahun ke tahun. Terlihat jelas bahwa volume laporan mengalami lonjakan eksponensial yang dimulai sekitar tahun 2021 dan mencapai puncaknya (peak) secara dramatis pada rentang waktu 2023 hingga 2024.

Periode 2022-2024 secara presisi menangkap momen “uji stres” (*stress test*) bagi aplikasi LIBAS. Pada rentang waktu inilah aplikasi tersebut bertransformasi dari sekadar inovasi layanan menjadi saluran pengaduan utama yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Lonjakan ini merepresentasikan tingginya partisipasi dan kepercayaan publik terhadap aplikasi sebagai saluran *input*, sekaligus menunjukkan tingginya tuntutan publik terhadap *output* (penyelesaian).

Grafik ini secara langsung memunculkan pertanyaan sentral mengenai “efektivitas”. Kenaikan volume *input* (laporan) yang sedemikian drastis harus

diimbangi dengan *output* (penyelesaian) yang sepadan. Penelitian ini akan mengevaluasi apakah “proses pengaduan” selama periode puncak 2022-2024 ini berjalan efektif dalam arti laporan ditangani, diproses, dan diselesaikan atau apakah sistem dan aparat justru mengalami kejenuhan dan kewalahan akibat ledakan volume laporan tersebut.



Gambar 1. 4 Statistik laporan kasus kriminalitas di Kota Semarang periode 2018 - 2023.

(Sumber: LIBAS, 2025)

Peluncuran dan adopsi aplikasi LIBAS yang masif merupakan sebuah langkah maju. Namun, keberadaan inovasi teknologi tidak secara otomatis menjamin penyelesaian masalah secara tuntas. Statistik dari aplikasi LIBAS sendiri (Gambar 1.3) menunjukkan bahwa puncak laporan yang diterima pihak kepolisian justru terjadi sekitar tahun 2023 hingga 2024, bertepatan dengan maraknya isu balap liar dan gangster.

Hal ini memunculkan pertanyaan kritis: Apakah aplikasi ini efektif dalam memproses pengaduan tersebut hingga tuntas?

Muncul persepsi di publik bahwa peran aparat kepolisian sendiri, meskipun telah

didukung teknologi, dinilai belum cukup untuk menangani seluruh kasus. Data dari periode 2017-2025 mengindikasikan bahwa masih banyak kasus lain yang dianggap kurang pengawasan dan akhirnya “terbengkalai”.



Gambar 1. 5 Laporan kasus pembunuhan ASN Pemerintah Kota Semarang Tahun 2022
Sumber: Laporan Kesatuan Polrestabes Semarang, 2025)

Salah satu kasus yang menjadi sorotan publik dan berfungsi sebagai indikator kinerja adalah kasus pembunuhan seorang ASN Pemkot Semarang di kawasan Marina pada tahun 2022. Kasus tersebut menjadi salah satu aspek yang mengukur kinerja respons dan penyelesaian (response and resolution) aparat kepolisian, yang tentunya berkolaborasi dengan lembaga penegak hukum lainnya. Peristiwa ini menyoroti bahwa input (laporan) yang mudah melalui aplikasi harus diimbangi dengan output (penyelesaian) yang efektif.

Kesenjangan inilah yang menjadi inti dari penelitian ini. Terdapat urgensi untuk menganalisis lebih dari sekadar adopsi teknologi, tetapi lebih dalam pada efektivitas aplikasi LIBAS sebagai sebuah sistem dalam proses pengaduan masyarakat. Diperlukan sebuah analisis untuk memahami bagaimana Polrestabes Kota Semarang, sebagai garda terdepan pelindung warga kota,

membuat kebijakan turunan untuk memastikan bahwa setiap aduan yang masuk melalui LIBAS ditangani, diproses, dan diselesaikan secara efektif, cepat, tepat, dan transparan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis “Efektivitas Aplikasi LIBAS terhadap proses pengaduan masyarakat di Kota Semarang periode 2022-2024”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah efektivitas aplikasi LIBAS terhadap proses pengaduan masyarakat di Kota Semarang tahun 2022-2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi LIBAS terhadap proses pengaduan di Kota Semarang periode 2022-2024.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu berguna sebagai landasan penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan penanganan angka kriminalitas di wilayah Polrestaes Kota Semarang, serta memperkaya perspektif mengenai peran Polisi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perguruan Tinggi: Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan akademik serta menambah cakupan kajian penelitian mengenai peran Polrestabes Kota Semarang dalam menangani angka kriminalitas.
2. Bagi Masyarakat: Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi ideal secara teoritis dan akademis untuk menentukan berbagai tindakan pencegahan serta memberi perspektif positif berupa penanganan dari Polrestabes Kota Semarang.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi, D., & Ibrahim, S. (2022) mengkaji upaya peningkatan kinerja anggota Polri Reserse Kriminal (Reskrim) di Polsek Krueng Raya dalam menanggulangi kriminalitas. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa kemampuan anggota Polri dalam mengatasi kriminalitas di masyarakat belum sepenuhnya berhasil. Hal ini disebabkan oleh penggunaan kemampuan teknis yang belum maksimal, terutama dalam penggunaan metode yang belum dioptimalkan. Selain itu, motivasi anggota Polsek Krueng Raya dalam menangani kriminalitas juga belum optimal, terutama terkait dengan kebutuhan fisiologis dan keamanan yang masih terbatas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nainggolan (2020) yang meneliti kinerja Kepolisian di wilayah perkotaan Sumatera Utara, dimana faktor kemampuan teknis dan motivasi juga menjadi penentu utama efektivitas penanggulangan kriminalitas. Namun, berbeda dengan temuan Wahyudi & Ibrahim, Nainggolan menemukan bahwa faktor kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih signifikan dibandingkan

faktor fisiologis dan keamanan. Penelitian Handayani (2023) dengan pendekatan mixed-method di berbagai Polsek di Jawa Tengah memperkuat temuan Wahyudi & Ibrahim mengenai pentingnya aspek kebutuhan fisiologis dan keamanan. Handayani menemukan korelasi positif antara pemenuhan kebutuhan dasar anggota Polri dengan tingkat keberhasilan penanganan kasus-kasus kriminal, dengan nilai koefisien korelasi mencapai 0,78. Berdasarkan konteks perbandingan penelitian di atas, temuan Wahyudi & Ibrahim (2022) menjadi semakin relevan dan mendapat validasi dari beberapa penelitian lain di berbagai daerah di Indonesia. Dengan demikian, upaya peningkatan kemampuan teknis dan motivasi anggota Polri, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan fisiologis dan keamanan, perlu menjadi prioritas kebijakan Kepolisian Republik Indonesia dalam meningkatkan efektivitas penanggulangan kriminalitas, terutama di daerah-daerah yang memiliki karakteristik serupa dengan Krueng Raya..

Penelitian yang dilakukan oleh di Prastini, E. (2018) mengkaji peranan polisi dalam pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat wilayah hukum Polres Pidie. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa sistem keamanan dan ketertiban lingkungan di tingkat kelurahan telah terbentuk dengan baik, termasuk Sistem Keamanan Lingkungan (Siskamling) yang diterapkan di beberapa kelurahan. Adanya sistem keamanan yang memadai ini diindikasikan telah mengurangi angka kriminalitas di wilayah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peran polisi dalam pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat sangat efektif dalam mengurangi kriminalitas dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan

pentingnya keamanan dan ketertiban. Penelitian ini juga menekankan pentingnya kemitraan antara polisi dan masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib.

Meskipun penelitian Prastini (2018) memberikan wawasan berharga mengenai efektivitas sistem keamanan berbasis masyarakat di Polres Pidie, terdapat beberapa *research gap* yang perlu diperhatikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian tersebut belum mengukur secara kuantitatif sejauh mana penurunan angka kriminalitas yang terjadi, sehingga sulit untuk menentukan besaran dampak dari implementasi Siskamling. Kedua, penelitian tersebut tidak mengeksplorasi variabel-variabel moderator yang mungkin mempengaruhi efektivitas Siskamling, seperti tingkat pendidikan masyarakat, kondisi ekonomi, dan tingkat urbanisasi. Ketiga, penelitian Prastini berfokus pada wilayah Pidie yang memiliki karakteristik sosial-budaya tertentu, sehingga generalisasi temuan untuk wilayah dengan karakteristik berbeda masih memerlukan kajian lebih lanjut.

Selain itu, penelitian Prastini belum mengelaborasi mekanisme keberlanjutan program Siskamling, termasuk bagaimana sistem ini dapat tetap berjalan tanpa bergantung pada intensitas pendampingan dari pihak kepolisian. Penelitian juga belum mengeksplorasi potensi integrasi teknologi dalam sistem keamanan berbasis masyarakat, yang saat ini menjadi tren global dalam pengelolaan keamanan publik. Terakhir, dimensi anggaran dan alokasi sumber daya untuk mendukung program-program pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat belum dibahas secara mendalam, padahal aspek ini sangat krusial dalam menentukan keberlanjutan program.

Penelitian yang dilakukan oleh Melisa, M., & Anggraini, N. (2021) mengkaji peran kepolisian dalam pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat di Polsek Baturaja Barat melalui pendekatan komprehensif. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini tidak secara spesifik membahas tentang kejahatan yang melibatkan penggunaan atau pemalsuan data di internet. Namun, penelitian ini menekankan pentingnya peran kepolisian dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, termasuk pencegahan terjadinya pelanggaran dan kejahatan. Polsek Baturaja Barat menerapkan program pengawasan keamanan dengan menugaskan Bhabinkamtibmas di setiap kelurahan untuk meningkatkan kemitraan antara polisi dan masyarakat dalam mendeteksi dan mengatasi masalah keamanan. Meskipun tidak secara langsung membahas kejahatan cyber, penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan komprehensif dalam pembinaan keamanan masyarakat dapat efektif dalam mengurangi potensi gangguan keamanan dan ketertiban.

Meskipun penelitian Melisa & Anggraini (2021) memberikan kontribusi penting dalam memahami peran kepolisian dalam pembinaan keamanan masyarakat, terdapat beberapa research gap yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian ini belum mengeksplorasi efektivitas pendekatan Bhabinkamtibmas dalam menghadapi bentuk-bentuk kejahatan modern, khususnya kejahatan siber yang saat ini semakin marak terjadi. Kedua, penelitian tersebut tidak membahas strategi adaptasi kepolisian dalam era digital, terutama bagaimana menghubungkan sistem pengawasan berbasis masyarakat tradisional dengan tantangan keamanan digital. Ketiga,

belum adanya evaluasi terukur mengenai dampak program Bhabinkamtibmas terhadap angka kriminalitas atau persepsi keamanan masyarakat, sehingga sulit untuk menentukan sejauh mana efektivitas program tersebut secara empiris.

Selain itu, penelitian Melisa & Anggraini belum menganalisis faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program Bhabinkamtibmas, seperti karakteristik demografi, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, dan dukungan pemerintah daerah. Penelitian juga belum membahas tentang potensi integrasi teknologi dalam program Bhabinkamtibmas untuk meningkatkan jangkauan dan efektivitasnya. Terakhir, belum dibahas tentang mekanisme keberlanjutan program dan strategi pengembangan kapasitas Bhabinkamtibmas untuk menghadapi tantangan keamanan yang semakin kompleks. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, terdapat beberapa perbedaan yang secara signifikan terlihat. Beberapa perbedaan tersebut Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menganalisis lebih dalam mengenai konteks kebijakan untuk menangani angka kriminalitas, khususnya di Kota Semarang.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Pengaduan Masyarakat (*Public Complaint*)

Pengaduan masyarakat, dalam hal administrasi publik, merupakan salah satu bentuk artikulasi kepentingan dan partisipasi warga negara yang paling fundamental. Ini bukan sekadar keluhan, melainkan sebuah mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) esensial yang memungkinkan aparat pemerintah untuk mengidentifikasi kegagalan layanan, mendeteksi potensi penyimpangan, dan mengukur sentimen

publik. Pengaduan berfungsi sebagai instrumen kontrol sosial dan pengawasan eksternal terhadap birokrasi, yang dalam sistem demokratis, menjadi vital untuk menjaga akuntabilitas dan responsivitas lembaga publik (Osborne & Gaebler, 1992).

Secara konseptual, pengelolaan pengaduan (*complaint handling*) adalah subsistem krusial dalam siklus pelayanan publik. Sebuah sistem pengaduan yang efektif harus mampu menyediakan akses yang mudah, proses yang transparan, penanganan yang cepat, dan resolusi yang adil. Hirschman (1970) dalam kerangka ‘Exit, Voice, and Loyalty’-nya, memposisikan pengaduan (‘Voice’) sebagai respons konstruktif warga negara terhadap penurunan kualitas layanan. Ketika warga memilih untuk ‘bersuara’ alih-alih ‘pergi’ (Exit) mencari layanan alternatif mereka menunjukkan loyalitas dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk memperbaiki diri. Kegagalan dalam mengelola ‘suara’ ini akan mendorong apatisme publik dan mendelegitimasi institusi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mentransformasi lanskap pengaduan masyarakat secara radikal, melahirkan era *e-governance* dan *e-participation*. Peralihan dari saluran analog (surat, telepon, tatap muka) ke saluran digital (media sosial, aplikasi khusus) secara drastis menurunkan ‘biaya partisipasi’ bagi warga negara. Platform digital menjanjikan aksesibilitas 24/7, potensi pelaporan instan, dan kemampuan pelacakan (*trackability*) yang sebelumnya sulit dicapai. Fenomena ini sejalan dengan paradigma *New*

Public Governance (NPG) yang menekankan kolaborasi dan ko-produksi layanan dengan warga (Osborne, 2010).

Dalam hal inilah Aplikasi LIBAS harus diposisikan secara teoretis. LIBAS adalah manifestasi dari digitalisasi saluran ‘Voice’, yang dirancang khusus untuk sektor keamanan dan ketertiban. Peluncurannya merupakan upaya institusi kepolisian (Polrestabes Semarang) untuk beradaptasi dengan ekspektasi ‘Smart Citizen’ di lingkungan ‘Smart City’. Aplikasi ini berfungsi sebagai ‘kentongan digital’, sebuah inovasi yang bertujuan memangkas birokrasi dan latensi waktu dalam pelaporan darurat, sehingga secara teoretis meningkatkan aspek aksesibilitas dan responsivitas awal (Denhardt & Denhardt, 2015).

Namun, tantangan krusial dalam digitalisasi pengaduan bukanlah terletak pada *front-end* (kemudahan input), melainkan pada *back-end* (kapasitas pemrosesan dan resolusi). Lonjakan volume laporan yang difasilitasi oleh teknologi, seperti yang teridentifikasi dalam data statistik LIBAS periode 2022-2024, menciptakan ‘uji stres’ (stress test) yang masif bagi sistem. Keberadaan aplikasi digital dapat ironisnya memperburuk persepsi publik jika peningkatan volume *input* laporan tidak diimbangi dengan peningkatan *output* penyelesaian. Kesenjangan (gap) antara janji responsivitas digital dan realitas penanganan kasus adalah fokus sentral dalam studi manajemen pengaduan modern (Bovens & Zouridis, 2002).

1.6.2 Teori Efektivitas Layanan Publik

Efektivitas merupakan konsep sentral dalam evaluasi kinerja organisasi, namun definisinya dalam sektor publik jauh lebih kompleks daripada di sektor swasta. Jika di sektor swasta efektivitas sering diukur dengan profitabilitas, di sektor publik, efektivitas adalah tentang pencapaian misi dan tujuan organisasi yang berdampak positif pada masyarakat. Efektivitas (*effectiveness*) harus dibedakan secara tegas dari efisiensi (*efficiency*); efisiensi adalah “melakukan sesuatu dengan benar” (*doing things right*), sementara efektivitas adalah “melakukan sesuatu yang benar” (*doing the right things*) (Drucker, 1967).

Salah satu pendekatan paling fundamental dalam mengukur efektivitas organisasi adalah pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*). Dalam kerangka ini, efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Richard M. Steers (1975) mengartikulasikan bahwa efektivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengoptimalkan tujuannya, memperoleh sumber daya yang diperlukan, dan beradaptasi dengan lingkungan eksternal. Dalam hal layanan publik, tujuannya bukanlah sekadar ‘menyediakan’ layanan, tetapi ‘menyelesaikan’ masalah publik yang menjadi mandatnya.

Dalam domain layanan, efektivitas sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan (*service quality*) yang dirasakan oleh pengguna. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas

layanan: (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Assurance* (jaminan), dan (5) *Empathy* (empati). Model ini relevan untuk mengukur efektivitas layanan kepolisian berbasis aplikasi. *Tangibles* adalah aplikasi LIBAS itu sendiri; *Responsiveness* adalah janji kecepatan fitur SOS; namun *Reliability* (apakah laporan ditindaklanjuti secara konsisten) dan *Assurance* (apakah publik percaya kasus akan tuntas) adalah inti masalahnya.

Penerapan teknologi dalam layanan publik (e-government) seringkali menjanjikan peningkatan efektivitas, namun realitasnya bergantung pada integrasi sistem. Efektivitas teknologi tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai bagian dari rantai nilai pelayanan (*public service value chain*). Keberhasilan sebuah aplikasi layanan publik tidak diukur dari jumlah unduhan atau volume input, melainkan dari kemampuannya untuk memicu dan mengelola proses *back-office* secara efektif, yang pada akhirnya menghasilkan *output* dan *outcome* yang diinginkan (Pollitt & Bouckaert, 2011).

Dengan demikian, kerangka teoretis efektivitas untuk penelitian ini harus berfokus pada evaluasi *keseluruhan proses* pengaduan. Judul penelitian ini secara eksplisit menguji “Efektivitas Aplikasi LIBAS terhadap proses pengaduan masyarakat”. Ini mengindikasikan bahwa evaluasi tidak berhenti pada fungsionalitas aplikasi (*output teknologi*), tetapi berlanjut pada efektivitas alur kerja birokrasi kepolisian dalam merespons input tersebut (*outcome layanan*). Adanya persepsi kasus yang “terbengkalai” atau sorotan pada kasus spesifik seperti pembunuhan

ASN menunjukkan adanya dugaan kegagalan pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*, meskipun dimensi *Responsiveness* (input) telah difasilitasi teknologi. Menganalisis kesenjangan antara *input* laporan yang melonjak dan *output* penyelesaian selama periode 2022-2024 adalah cara paling tepat untuk mengukur efektivitas LIBAS sebagai sistem layanan publik (Steers, 1975).

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini diturunkan dari sintesis Teori Efektivitas Organisasi Richard M. Steers (1975) yang menekankan pada pencapaian tujuan (*goal attainment*) dan Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL) dari Parasuraman dkk. (1988). Variabel efektivitas dipecah menjadi tiga dimensi sistemik:

- 1. Efektivitas Input: Diturunkan dari dimensi *Adaptabilitas* Steers, yang mengukur kemampuan organisasi dalam menyerap permintaan masyarakat melalui adopsi teknologi.
- 2. Efektivitas Proses: Diturunkan dari dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* dalam SERVQUAL, yang mengukur kecepatan dan ketepatan mekanisme internal *Command Center*.
- 3. Efektivitas Output: Diturunkan dari dimensi *Produktivitas* Steers, yang mengukur rasio penyelesaian kasus terhadap jumlah laporan yang masuk.

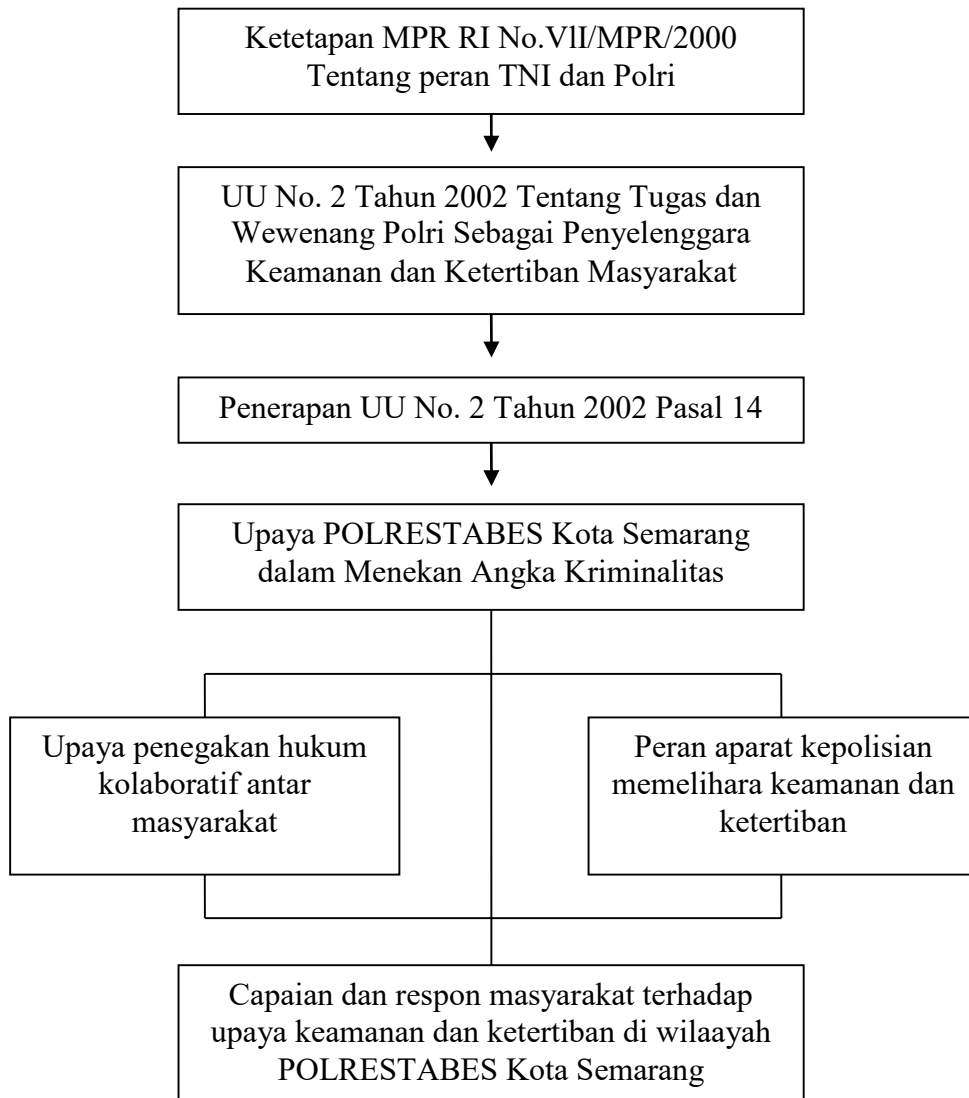
Tabel 1. 1 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Variabel (Teori Steers, 1975)	Indikator
--------	-------------------------------	-----------

Efektivitas Proses Pengaduan Masyarakat	1. Adaptabilitas (Kemampuan Menyesuaikan Diri) Kemampuan sistem dan aparatur dalam menyerap permintaan masyarakat serta beradaptasi dengan disrupsi digital.	1. Ketersediaan ragam fitur pengaduan (SOS darurat dan laporan terstruktur) untuk berbagai eskalasi situasi. 2. Tingkat jangkauan aplikasi terhadap berbagai lapisan demografi masyarakat Kota Semarang. 3. Integrasi Sistem: Kemampuan aplikasi berkolaborasi dengan infrastruktur visual tata kota (CCTV).
	2. Produktivitas (Pencapaian Tujuan) Kemampuan operasional dalam memproses masukan (pengaduan) menjadi keluaran (tindakan penyelesaian) secara maksimal.	1. Durasi waktu yang dibutuhkan aparat sejak laporan diterima hingga tiba di Tempat Kejadian Perkara (TKP). 2. Akurasi penyaringan (filtering) laporan nyata dari laporan fiktif guna efisiensi sumber daya. 3. Tingkat keberhasilan aparat dalam mengendalikan situasi darurat di lapangan berdasarkan pelaporan.
	3. Kepuasan (Kepuasan Pengguna dan Pelaksana) Tingkat kenyamanan dan kepercayaan dari entitas yang terlibat dalam ekosistem layanan operasional.	1. Ketersediaan fitur pelacakan status penanganan perkara bagi pelapor secara waktu nyata. 2. Kemudahan mekanisme serah terima tugas (disposisi) antar-satuan fungsi kepolisian di pusat komando. 3. Tingkat penerimaan positif publik terhadap hasil intervensi aparat di lapangan.

1.8 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 6 Kerangka Berpikir



1.9 Metode Penelitian

Bagian ini menguraikan desain dan prosedur metodologis yang digunakan untuk menganalisis dan menjawab permasalahan penelitian.

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena relevan dengan tujuan penelitian, yakni untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena efektivitas sebuah sistem layanan digital. Alih-alih mengukur variabel secara numerik, penelitian kualitatif berupaya memahami sebuah fenomena secara holistik, termasuk perilaku, persepsi, dan motivasi yang melatarbelakanginya.

Tujuan dari pendekatan kualitatif dalam hal ini adalah untuk menggambarkan realitas di balik proses pengaduan masyarakat melalui Aplikasi LIBAS. Efektivitas sebuah aplikasi tidak hanya diukur dari data statistik *input* (jumlah laporan), tetapi juga dari persepsi pengguna dan realitas operasional di *back-end* (proses penanganan dan *output* penyelesaian). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran yang rinci dan sistematis mengenai mekanisme alur kerja pengaduan, mulai dari laporan dibuat oleh warga hingga laporan tersebut ditindaklanjuti (atau tidak ditindaklanjuti) oleh aparat. Pendekatan ini menuntut interaksi yang erat dengan realitas di lapangan untuk memahami makna dan membangun pemahaman komprehensif atas fenomena yang dikaji.

1.9.2 Situs dan Subjek Penelitian

Situs Penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Kota Semarang, dengan fokus utama pada wilayah yurisdiksi Polrestabes Kota Semarang. Pemilihan lokasi ini bersifat *purposive*, karena Polrestabes Kota Semarang merupakan *locus* utama dari implementasi, operasionalisasi, dan pengelolaan Aplikasi LIBAS. Di sinilah seluruh data pengaduan masyarakat diterima, diproses, dan didistribusikan untuk ditindaklanjuti.

Subjek Penelitian Subjek atau informan adalah individu dan perwakilan kelompok yang dipandang memiliki pemahaman, pengalaman, dan kapabilitas untuk memberikan informasi mendalam terkait fokus penelitian. Pengambilan subjek dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni memilih informan berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria utamanya adalah keterlibatan langsung dalam ekosistem Aplikasi LIBAS, baik sebagai pengguna, operator, penindak lanjut, maupun pengawas.

Subjek penelitian ini dikategorikan sebagai berikut:

1. Aparat Polrestabes Semarang: Bapak Mahardika Nugraha S.kom PIC
Command Center Polrestabes Semarang
 1. Aipda Alif Sulton selaku piket comand centre yang bergerak di bagian Satlantas
 2. Briptu Subiyanto selaku piket comand centre yang bergerak di bagian SPKT
 3. Briptu Teddy Wicaksono S.H selaku piket comand centre di bagian SPKT

4. Bripda Muhammad Dharma Susena selaku piket comand centre di bagian Satsamapta
 5. Bripda Kevin Wicaksono selaku piket comand centre dibagian Satsamapta
 6. Bripda Muhammad Falevi Firgi Saputra selaku piket comand centre di bagian TIK Polri
2. Masyarakat Pengguna Aplikasi LIBAS: Bapak Kuswandi S.H selaku masyarakat kota semarang pengguna aplikasi LIBAS
 1. Bapak Bisri selaku ketua RW aryamukti pedurungan lor pengguna aplikasi LIBAS
 2. Bapak Muhammad Maburur selaku ketua RT aryamukti pedurungan lor pengguna aplikasi LIBAS
 3. Bapak Muklis S.H selaku masyarakat kota semarang pengguna aplikasi LIBAS
 4. Bapak Dimas Rizki Pratomo S.Hum selaku warga arya mukti pedurungan lor pengguna aplikasi LIBAS
 5. Bapak Muhammad Girifin Saputro Selaku masyarakat kota semarang pengguna aplikasi LIBAS
 3. Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Semarang: Bapak Nur Cholis selaku Staff LBH Feradi WPI DPC Kota Semarang.
 4. Wakil Ketua DPRD Kota Semarang: Wahyoe Winarto, SH (alias Liluk) selaku wakil DPRD kota Semarang.

1.9.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah seluruh informasi, baik berupa kata-kata, tindakan, atau dokumen, yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai efektivitas proses pengaduan LIBAS. Sumber data dikategorikan menjadi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi. Dalam penelitian ini, data primer adalah seluruh keterangan, persepsi, dan pengalaman yang diartikulasikan oleh para subjek penelitian (Aparat Polrestabes, Masyarakat, LBH, Pemkot, dan DPRD) mengenai alur proses, hambatan, dan hasil dari pengaduan melalui Aplikasi LIBAS.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang berfungsi untuk melengkapi dan memperkaya konteks analisis. Data ini tidak dikumpulkan langsung, melainkan berasal dari dokumen, literatur, dan arsip yang sudah ada. Dalam hal penelitian ini, data sekunder mencakup:

- 1) *Standard Operating Procedures (SOP)* penanganan laporan Aplikasi LIBAS.
- 2) Data rekapitulasi atau statistik laporan yang masuk dan diselesaikan periode 2022-2024 (seperti yang tersaji pada Gambar 1.3 dan 1.4).
- 3) Arsip pemberitaan media massa terkait kinerja Aplikasi LIBAS.

- 4) Jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya, dan buku yang relevan dengan topik efektivitas *e-governance* atau sistem pengaduan digital kepolisian.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang kredibel dan komprehensif, digunakan tiga teknik pengumpulan data utama:

a. Wawancara

Wawancara mendalam menjadi metode utama untuk menggali data kualitatif. Teknik ini melibatkan dialog tatap muka dengan informan yang telah dipilih. Wawancara dilakukan menggunakan panduan pertanyaan terbuka (*open-ended*) yang memungkinkan informan untuk secara bebas dan mendalam menjelaskan persepsi, pengalaman, dan evaluasi mereka terhadap efektivitas proses pengaduan LIBAS, mulai dari kemudahan pelaporan hingga kualitas tindak lanjut.

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperkuat bukti empiris dan memahami konteks nyata di lapangan. Observasi non-partisipatif difokuskan pada proses kerja di *back-end*. Ini dapat mencakup pengamatan di *Command Center* Polrestabes Semarang untuk melihat secara langsung bagaimana *dashboard* LIBAS beroperasi, bagaimana laporan masuk didisposisikan oleh operator, dan bagaimana respons awal dikoordinasikan. Observasi ini krusial untuk memvalidasi alur proses penanganan pengaduan.

c. Studi Dokumen

Teknik ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Studi dokumen melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen-dokumen resmi maupun tidak resmi yang relevan, seperti SOP tertulis penanganan LIBAS, arsip *log* pengaduan masyarakat, data statistik *response time* dan *resolution rate* (jika tersedia), serta data kriminalitas tahunan sebagai pembanding.

1.9.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan, mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña, yang mencakup empat tahapan utama:

a. Pengumpulan Data (Data Collection)

Proses pengumpulan data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dokumen) selama periode waktu tertentu. Tahap awal ini melibatkan eksplorasi umum di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai fenomena yang dikaji.

b. Reduksi Data (Data Reduction)

Setelah data terkumpul, dilakukan proses reduksi. Ini adalah proses kognitif untuk menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksi data mentah yang muncul dari catatan lapangan. Data yang tidak relevan akan dibuang, sementara data yang penting (terkait langsung dengan indikator efektivitas input, proses, dan output LIBAS) akan dirangkum dan dikelompokkan untuk mempermudah analisis.

c. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk yang terorganisasi agar mudah dipahami. Penyajian data tidak terbatas pada teks naratif, tetapi juga dapat berupa tabel, matriks, atau bagan alur (*flowchart*) yang memvisualisasikan alur proses pengaduan LIBAS, perbandingan persepsi antar informan, atau temuan-temuan kunci lainnya.

d. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan awal dirumuskan secara tentatif, kemudian diverifikasi terus-menerus dengan data baru dari lapangan. Kesimpulan final ditarik ketika data telah jenuh dan mampu memberikan jawaban yang kuat dan didukung bukti terhadap rumusan masalah penelitian, yakni mengenai efektivitas Aplikasi LIBAS dalam mengelola proses pengaduan masyarakat.

1.9.6 Triangulasi Data

Untuk menjamin validitas dan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi metode. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keakuratan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai metode pengumpulan data yang berbeda (wawancara, observasi, dan studi dokumen).

Secara praktis, temuan dari wawancara dengan masyarakat (misalnya, persepsi bahwa laporan “terbengkalai”) akan dikonfrontasi dengan data observasi (bagaimana aparat di *Command Center* menangani laporan tersebut) dan data studi dokumen (apa yang tertulis di SOP atau

log penyelesaian). Jika ketiga sumber data menunjukkan konsistensi, maka data tersebut memiliki keandalan tinggi. Sebaliknya, jika terjadi ketidaksesuaian atau kontradiksi (misal: SOP menyatakan respons cepat, namun wawancara dan observasi menunjukkan kelambatan), perbedaan tersebut justru menjadi temuan penelitian yang signifikan untuk dianalisis lebih mendalam. Penggunaan triangulasi memastikan gambaran yang diperoleh lebih komprehensif, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.