



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i3>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Strategi Kerjasama Polres Karawang dan Masyarakat dalam meningkatkan Partisipasi melalui Aplikasi Lapor Pak Kapolres

Kadek Diva Firman Adinata¹, Elvianus Laoli², Novi Indah Earlyanti^{3*}, Oscarius Yudhi Pratama⁴

¹Polres Karawang, Karawang, Indonesia, kadekdivafirman83@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Jakarta, Indonesia, e.laoli98@gmail.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Jakarta, Indonesia, noviindahearlyanti@Stik.ptik.ac.id

⁴Akademi Sekretari dan Manajemen Indonesia, Surabaya, Indonesia, oscar@asmisurabaya.ac.id

*Corresponding Author: noviindahearlyanti@Stik.ptik.ac.id

Abstract: *This study focuses on analyzing three main issues: the collaboration strategy between Karawang Police Resort and the community in the implementation of the Lapor Pak Kapolres Program; efforts to strengthen partnerships in order to enhance public participation in maintaining public security and order (Kamtibmas). The theoretical frameworks employed in this research include Community Policing Theory (Polmas), and Bureaucratic Reform Theory. This research applies a qualitative approach. Primary data were obtained through interviews with the Chief of Karawang Police Resort, the Deputy Chief, Head of Operations, Head of Public Relations, Lapor Pak Kapolres operators, community police officers (Bhabinkamtibmas), and community leaders. Secondary data were collected through document studies and observation of program implementation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing in a systematic manner. The findings indicate that the Lapor Pak Kapolres Program reflects the implementation of Community Policing principles through accessible reporting mechanisms, two-way communication, and emphasis on responsiveness and follow-up certainty. The program also demonstrates elements of bureaucratic reform, particularly in transforming the mindset of police personnel toward public complaints, strengthening transparency, and utilizing digital media as a public service tool. In the future, program enhancement should focus on improving personnel competence in handling public complaints, refining internal coordination mechanisms, implementing report classification and prioritization systems, and strengthening territorial dialogue forums to maintain partnership consistency. With professional and structured management, the Lapor Pak Kapolres Program is expected to serve as a sustainable model for enhancing community participation in maintaining public security and order.*

Keywords: *Strategy, Collaboration, Lapor Pak Kapolres Application, Public Participation*

Abstrak: Penelitian ini memfokuskan analisis pada tiga pokok permasalahan, yaitu: strategi kerja sama antara Polres Karawang dan masyarakat dalam pelaksanaan Program Lapor Pak Kapolres dan upaya penguatan kemitraan untuk meningkatkan partisipasi publik dalam

pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas). Teori yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini meliputi Teori Pemolisian Masyarakat (Polmas), dan Teori Reformasi Birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kapolres, Wakapolres, Kabag Ops, Kasi Humas, operator Lapor Pak Kapolres, Bhabinkamtibmas, serta tokoh masyarakat. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumen dan observasi terhadap pelaksanaan program. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Lapor Pak Kapolres telah merefleksikan implementasi prinsip Polmas melalui kemudahan akses pelaporan, komunikasi dua arah, serta penekanan pada kecepatan dan kepastian tindak lanjut. Program ini juga mencerminkan upaya reformasi birokrasi melalui perubahan pola pikir aparatur terhadap aduan masyarakat, penguatan transparansi, dan pemanfaatan media digital sebagai sarana pelayanan publik. Ke depan, penguatan program perlu diarahkan pada peningkatan kualitas dan kompetensi personel dalam penanganan aduan yang disampaikan oleh masyarakat, penyempurnaan mekanisme koordinasi internal, penerapan sistem klasifikasi dan prioritas laporan, serta penguatan forum dialog kewilayahan untuk menjaga konsistensi kemitraan. Dengan pengelolaan yang profesional dan terstruktur, Program Lapor Pak Kapolres diharapkan menjadi model penguatan partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan Kamtibmas secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Strategi, Kerjasama, Lapor Pak Kapolres, Partisipasi

PENDAHULUAN

Kriminalitas merupakan persoalan sosial yang selalu hadir dalam kehidupan manusia dan tidak dapat dipisahkan dari dinamika masyarakat itu sendiri. Perubahan sosial, tekanan ekonomi, serta perkembangan teknologi informasi telah menciptakan bentuk-bentuk kejahatan baru dengan modus yang semakin kompleks. Dalam konteks inilah, peran Kepolisian menjadi sangat vital untuk menjamin rasa aman masyarakat. Sebagaimana ditegaskan oleh adagium klasik ubi societas ibi ius, di mana ada masyarakat, di situ ada hukum dan di mana ada hukum, di situ ada peran aparat penegak hukum untuk menjaganya (Adang Yesmil Anwar, 2016: 432).

Kepolisian Negara Republik Indonesia secara konstitusional memiliki tugas pokok sebagaimana diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yaitu: memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Tiga tugas utama ini menjadi pondasi legal mandatory Polri yang menuntut pelaksanaan fungsi kepolisian secara profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Dalam era reformasi birokrasi Polri yang mengusung semangat Presisi (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan), kepolisian dituntut tidak hanya reaktif terhadap kejahatan, tetapi juga proaktif dalam membangun sistem kemitraan dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat.

Salah satu inovasi penting yang diinisiasi oleh Polres Karawang dalam mendukung agenda reformasi tersebut adalah program “Lapor Pak Kapolres”. Program ini hadir sebagai bentuk transformasi pelayanan publik berbasis teknologi, dengan tujuan utama memudahkan masyarakat untuk melaporkan peristiwa, memberikan informasi, atau menyampaikan keluhan terkait situasi kamtibmas secara langsung kepada pimpinan kepolisian daerah setempat. Kanal pelaporan ini dibuka melalui WhatsApp resmi Polres Karawang (0813-8888-110) dan Instagram @polreskarawang, sehingga memungkinkan masyarakat menjalin komunikasi dua arah dengan cepat dan transparan.

Sejak diluncurkan, program Lapor Pak Kapolres telah menjadi instrumen penting dalam memperkuat keterlibatan masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan. Berdasarkan data menunjukkan seperti tabel berikut.

Tabel 1. Data Mayoritas Lapangan Terkait Kejahatan

AKSI PREMANISME		66	66
CURANMOR R2	1	75	76
KETERTIBAN UMUM	1	55	56
LAPORAN INFORMASI	2	58	60
LAYANAN INFORMASI		168	168
PENCURIAN		61	61
PENIPUAN	1	62	63
PENIPUAN ONLINE	1	70	71
TAWURAN	2	72	74
PERKEMBANGAN KASUS	7	80	87
Grand Total	15	767	782

Sumber : Polres Karawang 2025

Dari data mayoritas lapangan menunjukkan bahwa **layanan informasi** menduduki angka tertinggi dengan **168 laporan**, diikuti oleh **perkembangan kasus (87 laporan)**, **curanmor roda dua (76 laporan)**, **tawuran (74 laporan)**, **penipuan online (71 laporan)**, dan **aksi premanisme (66 laporan)**. Data ini memperlihatkan bahwa program ini bukan hanya menjadi kanal pengaduan, tetapi juga wadah partisipasi publik yang mempererat hubungan polisi dan masyarakat dalam menjaga ketertiban umum.

Secara konseptual, keberhasilan program *Lapor Pak Kapolres* selaras dengan paradigma **Pemolisian Masyarakat (Polmas)** atau *Community Policing*, yaitu pendekatan kepolisian yang menempatkan masyarakat sebagai mitra utama dalam memelihara keamanan dan ketertiban. Polmas bukan sekadar strategi operasional, melainkan filosofi yang menekankan pentingnya kepercayaan dan kolaborasi sosial. Sebagaimana diuraikan oleh Miftahuddin (2019: 71), *“Pemolisian masyarakat adalah bentuk keterlibatan aktif antara aparat kepolisian dan warga untuk bersama-sama mengidentifikasi, menganalisis, serta mencari solusi terhadap permasalahan sosial yang berpotensi mengganggu keamanan.”*

Dengan pendekatan ini, kepolisian tidak hanya hadir sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai fasilitator, mediator, dan mitra masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang aman dan tertib. Namun demikian, dalam konteks reformasi birokrasi Polri yang menuntut transparansi dan inovasi berkelanjutan, program *Lapor Pak Kapolres* perlu terus ditingkatkan. Evaluasi terhadap implementasi di lapangan menunjukkan bahwa meskipun kinerja respons dan penyelesaian laporan sudah sangat baik, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya integrasi tindak lanjut antarunit, serta perlunya strategi komunikasi publik yang lebih luas agar masyarakat semakin aktif berpartisipasi.

Upaya peningkatan efektivitas program ini tidak cukup hanya dengan memperkuat sistem digitalnya, tetapi juga melalui **strategi kerjasama yang masif dan berkesinambungan dengan masyarakat**. Bentuk kerjasama tersebut dapat diwujudkan melalui pendekatan kemitraan sosial, edukasi kamtibmas, hingga pelibatan tokoh publik atau **influencer lokal** sebagai **“Duta Lapor Pak Kapolres”** yang berperan dalam menyosialisasikan program ini secara positif di ruang digital. Strategi ini akan memperluas jangkauan partisipasi masyarakat, khususnya generasi muda yang lebih aktif di media sosial, sekaligus memperkuat citra Polri yang modern, terbuka, dan dekat dengan masyarakat.

Dengan demikian, secara umum *Lapor Pak Kapolres* merupakan inovasi yang sudah baik dan terbukti efektif dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan kepolisian. Namun, dalam kerangka reformasi birokrasi Polri yang menekankan profesionalitas dan

pelayanan publik berbasis partisipasi, program ini perlu terus dikembangkan melalui **strategi kerjasama yang lebih inklusif dan partisipatif**. Kajian ini menjadi penting untuk merumuskan langkah-langkah penguatan kemitraan antara Polres Karawang dan masyarakat guna meningkatkan efektivitas *Lapor Pak Kapolres* sebagai wujud nyata pemolisian masyarakat di era digital.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pendekatan dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong (2000:3), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi secara alamiah, sesuai konteks kehidupan nyata di lapangan.

Pendekatan kualitatif yang digunakan bersifat deskriptif-analitik, yang menurut Moleong (2000:17) bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang terjadi di lapangan. Sementara itu, Moh. Nazir (2009:54) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi yang akurat dan sistematis terhadap gejala yang diteliti agar diperoleh pemahaman yang utuh terhadap permasalahan.

Sumber Data/Informasi

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Sumber data primer, yaitu hasil wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program *Lapor Pak Kapolres*, antara lain:
 - 1) Kapolres Karawang, sebagai pengambil kebijakan strategis dalam program;
 - 2) Wakapolres dan Kabag Ops, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional dan koordinasi;
 - 3) Kasi Humas dan operator *Lapor Pak Kapolres*, sebagai pelaksana teknis dan pengelola sistem komunikasi publik;
 - 4) Tokoh masyarakat dan perwakilan warga pengguna aplikasi, untuk menggali persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap program tersebut.
- b. Sumber data sekunder, yaitu berbagai dokumen pendukung seperti laporan kinerja Polres Karawang tahun 2025, data statistik laporan masyarakat melalui *Lapor Pak Kapolres*, dokumen internal SOP pelayanan, dan literatur lain yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua metode utama, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan narasumber, dengan tujuan memperoleh informasi tertentu (Moleong, 2000:135). Dalam penelitian ini digunakan **wawancara semi-terstruktur**, di mana peneliti menyiapkan panduan pertanyaan, tetapi tetap memberikan ruang bagi informan untuk mengembangkan jawaban sesuai pengalaman dan pandangan mereka.

Wawancara dilakukan dengan informan kunci seperti Kapolres, Wakapolres, Kasi Humas, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan *Lapor Pak Kapolres*. Menurut

Arikunto (2002:203), wawancara yang baik dilakukan dengan membangun hubungan yang terbuka dan saling percaya agar informan merasa bebas menyampaikan pendapatnya.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan diartikan sebagai proses pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang tampak pada objek penelitian. Peneliti menggunakan **observasi partisipatif**, di mana peneliti terlibat langsung dalam mengamati aktivitas pengelolaan Lapor Pak Kapolres, baik di ruang kerja operator maupun dalam kegiatan sosialisasi ke masyarakat.

Teknik analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif-analitik menurut Miles dan Huberman dalam Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar (2009:85–89), yang meliputi tiga tahap utama, yaitu:

- a. Reduksi Data, yaitu memilih dan menyederhanakan data yang relevan sesuai fokus penelitian, kemudian mengelompokkan data berdasarkan tema seperti bentuk kerja sama, partisipasi masyarakat, kendala, dan strategi penguatan.
- b. Penyajian Data, yaitu menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta kutipan wawancara secara tematik agar mudah dianalisis.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu merumuskan makna dari data yang diperoleh dan memverifikasi kebenarannya melalui triangulasi sumber, sehingga menghasilkan kesimpulan yang valid terkait strategi kerja sama Polres Karawang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui program Lapor Pak Kapolres.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Kerjasama antara Polres Karawang dan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Lapor Pak Kapolres untuk Meningkatkan Partisipasi Publik dalam Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program *Lapor Pak Kapolres* tidak ditempatkan oleh Polres Karawang semata sebagai inovasi layanan pengaduan berbasis teknologi, melainkan sebagai instrumen untuk merekonstruksi pola hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Strategi kerja sama yang dibangun melalui program ini merefleksikan upaya kepolisian untuk keluar dari pola pemolisian konvensional yang bersifat hierarkis dan reaktif, menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan berbasis kemitraan.

Dalam perspektif teori Pemolisian Masyarakat (Polmas), sebagaimana dirumuskan oleh Farouk Muhamad dkk., esensi Polmas terletak pada pelibatan aktif masyarakat dalam seluruh siklus pemeliharaan keamanan, mulai dari identifikasi masalah, perumusan respons, hingga evaluasi hasil. Temuan lapangan memperlihatkan bahwa strategi yang dirancang Polres Karawang sejalan dengan kerangka teori Polmas tersebut, terutama melalui penekanan pada kemudahan akses, komunikasi dua arah, dan kepastian tindak lanjut terhadap laporan masyarakat.

Pernyataan Kapolres Karawang yang menempatkan konsistensi pelayanan dan akuntabilitas sebagai kunci keberhasilan menunjukkan pemahaman bahwa partisipasi publik tidak dapat dipaksakan, melainkan tumbuh dari pengalaman konkret masyarakat berinteraksi dengan institusi kepolisian. Dari sudut pandang Polmas sebagai falsafah, strategi ini mencerminkan pergeseran cara pandang Polri terhadap masyarakat. Masyarakat tidak lagi diposisikan sebagai pihak yang harus diawasi semata, tetapi sebagai subjek yang memiliki kapasitas untuk berkontribusi dalam menjaga Kamtibmas. Pendekatan humanis dan penerapan prinsip PRESISI yang ditekankan Kapolres menjadi indikator bahwa Polmas

diinternalisasi sebagai nilai dasar dalam pelaksanaan fungsi kepolisian. Dalam konteks ini, *Lapor Pak Kapolres* berfungsi sebagai medium relasi yang mengaktualisasikan Polmas dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Sementara itu jika temuan ini dikaitkan dengan teori reformasi birokrasi, Sedarmayanti menegaskan bahwa reformasi birokrasi mensyaratkan perubahan pada pola pikir, budaya kerja, dan sistem manajemen. Strategi kerja sama yang dijalankan Polres Karawang menunjukkan adanya upaya mengubah *mindset* aparatur, khususnya dalam memandang aduan masyarakat bukan sebagai beban administratif, tetapi sebagai masukan untuk perbaikan kinerja. Hal ini tampak dari penekanan Kapolres terhadap evaluasi berkelanjutan dan transparansi tindak lanjut, yang secara implisit mendorong Polres Karawang untuk bekerja lebih baik dan melayani masyarakat dengan baik.

Temuan wawancara dengan Wakapolres memperlihatkan bahwa strategi kerja sama tersebut tidak dilepas begitu saja, melainkan dikawal melalui mekanisme pengawasan internal. Sosialisasi SOP, evaluasi kinerja bulanan, serta penerapan *reward and punishment* menunjukkan bahwa Polmas sebagai program diintegrasikan ke dalam sistem pengelolaan organisasi. Dalam kerangka teori Polmas, dimensi internal ini merupakan prasyarat penting agar kemitraan dengan masyarakat tidak berhenti pada tataran retorika. Tanpa pengendalian internal, nilai-nilai Polmas berpotensi tereduksi oleh praktik birokrasi yang tidak baik.

Peran Bhabinkamtibmas dan Polsek sebagai ujung tombak di wilayah semakin menegaskan implementasi Polmas model kewilayahan sebagaimana diatur dalam Perpol Nomor 1 Tahun 2021. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kedekatan personal antara petugas dan warga menjadi faktor krusial dalam mendorong penggunaan *Lapor Pak Kapolres*. Dalam konteks teori, hal ini menguatkan pandangan bahwa Polmas tidak dapat dilepaskan dari relasi sosial yang bersifat langsung dan berkelanjutan. Teknologi hanya berfungsi sebagai penguat, bukan pengganti interaksi tatap muka di tingkat komunitas.

Pernyataan Kabag Ops mengenai pergeseran pendekatan dari reaktif ke proaktif mencerminkan implementasi Polmas sebagai program nyata. Masyarakat dilibatkan sebagai mitra dalam deteksi dini dan pengawasan sosial, bukan sekadar pelapor pasca kejadian. Dalam teori Polmas, pendekatan ini sejalan dengan konsep *problem-oriented policing*, di mana kepolisian dan masyarakat bersama-sama mengidentifikasi akar permasalahan sosial yang berpotensi mengganggu Kamtibmas. Dengan demikian, strategi kerja sama Polres Karawang tidak hanya berorientasi pada penanganan kejadian, tetapi juga pada pencegahan berbasis komunitas.

Peran Kasi Humas dalam mengelola komunikasi publik menunjukkan dimensi lain dari reformasi birokrasi, yakni perubahan *system set*. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana sosialisasi memperluas jangkauan informasi dan membuka ruang dialog yang lebih cair antara Polres dan masyarakat. Namun yang menarik dari temuan penelitian adalah penekanan pada pendekatan humanis dan responsif, yang menunjukkan bahwa transformasi digital tidak dilepaskan dari nilai-nilai pelayanan publik. Dalam kerangka reformasi birokrasi, hal ini mencerminkan upaya menyeimbangkan efisiensi sistem dengan sensitivitas sosial aparatur.

Analisis semakin konkret pada level teknis melalui peran operator *Lapor Pak Kapolres*. Temuan menunjukkan bahwa kualitas komunikasi operator empati, kejelasan informasi, dan keterbukaan menjadi faktor penentu persepsi masyarakat terhadap kinerja Polres secara keseluruhan. Dalam perspektif Polmas, interaksi semacam ini merupakan manifestasi langsung dari kemitraan polisi dan masyarakat. Keberhasilan atau kegagalan Polmas sering kali tidak ditentukan oleh kebijakan di tingkat pimpinan, melainkan oleh kualitas pelayanan di titik interaksi pertama antara polisi dan warga.

Pandangan tokoh masyarakat memperkuat temuan bahwa strategi kerja sama yang dibangun Polres Karawang telah membuka ruang partisipasi yang lebih luas. Namun,

penekanan mereka pada konsistensi tindak lanjut menunjukkan bahwa kepercayaan publik belum sepenuhnya percaya dan harus terus dievaluasi. Dalam teori Polmas, kemitraan dipahami sebagai proses dinamis yang menuntut keberlanjutan komitmen dari kedua belah pihak. Ketika tindak lanjut melemah, partisipasi masyarakat berpotensi menurun.

Dalam konteks reformasi birokrasi, kebutuhan untuk menggandeng tokoh masyarakat berpengaruh dan influencer lokal dapat dibaca sebagai respons adaptif terhadap perubahan struktur sosial dan pola komunikasi masyarakat. Strategi ini menunjukkan kesadaran bahwa birokrasi kepolisian tidak dapat lagi mengandalkan pendekatan formal semata, tetapi perlu memanfaatkan jejaring sosial non-formal untuk memperluas legitimasi dan jangkauan kebijakan. Dengan demikian, kerja sama juga mengedepankan paradigma relasi sosial-kultural.

2. Upaya Memperkuat Kemitraan antara Polres Karawang dengan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Laporan Pak Kapolres

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan kemitraan antara Polres Karawang dan masyarakat dalam Program *Laporan Pak Kapolres* tidak dilepaskan dari upaya untuk menata ulang relasi kepolisian dengan warga. Kemitraan yang dibangun diarahkan sebagai hubungan kerja yang fungsional dan berorientasi pada penyelesaian persoalan nyata di tengah masyarakat. Dalam konteks ini, Program *Laporan Pak Kapolres* berfungsi sebagai ruang interaksi baru yang mempertemukan kepentingan institusi kepolisian dan kebutuhan masyarakat secara langsung. Apabila dianalisis menggunakan teori Pemolisian Masyarakat (Polmas), temuan penelitian memperlihatkan bahwa Polres Karawang telah berupaya mengaktualisasikan prinsip dasar Polmas, yakni pelibatan masyarakat dalam proses pemeliharaan keamanan dan ketertiban sejak tahap awal. Pernyataan Kapolres Karawang yang menekankan kemudahan akses, kecepatan respons, dan kepastian tindak lanjut menunjukkan adanya kesadaran bahwa partisipasi masyarakat tidak dapat tumbuh dalam ruang yang tertutup dan birokratis. Dalam kerangka Polmas, kemitraan hanya akan efektif apabila masyarakat merasakan bahwa suara mereka memiliki nilai dan berdampak nyata terhadap tindakan kepolisian.

Lebih jauh, penekanan Kapolres terhadap transparansi dan akuntabilitas memperlihatkan dimensi normatif Polmas sebagai falsafah. Polmas, sebagaimana dikemukakan Farouk Muhammad dkk., tidak semata-mata berbentuk program teknis, melainkan merupakan cara pandang baru dalam menjalankan fungsi kepolisian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program *Laporan Pak Kapolres* dijadikan sarana untuk menerjemahkan falsafah tersebut ke dalam praktik pelayanan. Ketika laporan masyarakat ditanggapi secara terbuka dan konsisten, maka hubungan Polres masyarakat bergerak dari pola subordinatif menuju relasi kemitraan.

Dalam konteks ini, rencana pelibatan tokoh masyarakat dan influencer lokal sebagaimana disampaikan Kapolres dapat dibaca sebagai bentuk adaptasi Polmas terhadap perubahan struktur sosial masyarakat. Polmas klasik banyak bertumpu pada tokoh formal seperti RT/RW, tokoh agama, atau tokoh adat. Namun temuan penelitian menunjukkan bahwa di Kabupaten Karawang, khususnya pada kelompok usia muda dan komunitas digital, figur berpengaruh tidak selalu berasal dari struktur formal tersebut. Oleh karena itu, strategi menggandeng influencer lokal mencerminkan upaya Polres Karawang memperluas basis kemitraan Polmas agar tetap relevan dengan realitas sosial yang berkembang.

Dari perspektif reformasi birokrasi, langkah ini juga mencerminkan perubahan *mindset* aparaturnya kepolisian. Dwiyanto menegaskan bahwa reformasi birokrasi menuntut aparaturnya negara untuk mampu membaca dinamika masyarakat dan menyesuaikan cara kerja birokrasi dengan kebutuhan publik. Pelibatan *influencer* menunjukkan kesediaan Polres Karawang untuk keluar dari pola sosialisasi konvensional yang sering kali hanya menjangkau

kelompok tertentu. Dengan demikian, Polres Karawang tidak hanya memperluas jangkauan informasi, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial Program *Lapor Pak Kapolres*.

Dalam temuan wawancara dengan Wakapolres telah memastikan implementasi kebijakan hingga tingkat Polsek memperlihatkan dimensi internal Polmas yang tidak kalah penting. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penguatan kemitraan tidak akan efektif apabila hanya berhenti pada tataran kebijakan pimpinan. Dorongan kepada Polsek untuk mengintensifkan patroli dialogis dan pertemuan dengan tokoh masyarakat mencerminkan implementasi Polmas model kewilayahan sebagaimana diatur dalam Perpol Nomor 1 Tahun 2021. Kehadiran fisik polisi di tengah masyarakat menjadi faktor penentu dalam membangun kedekatan emosional dan kepercayaan, yang tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh teknologi.

Dalam kerangka reformasi birokrasi, peran Wakapolres juga berkaitan dengan pembenahan *culture set*. Penguatan budaya kerja yang menekankan keterbukaan, tanggung jawab, dan pengawasan berkelanjutan menjadi prasyarat agar kemitraan Polres dan masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tanpa pengawasan yang konsisten, risiko terjadinya perbedaan orientasi antar unit dan melemahnya komitmen pelayanan tetap terbuka. Oleh karena itu, penguatan kemitraan harus dibarengi dengan disiplin organisasi yang kuat.

Temuan dari Kabag Ops Polres Karawang memperlihatkan bahwa penguatan kemitraan juga diwujudkan melalui perubahan pendekatan operasional. Penempatan masyarakat sebagai subjek keamanan sejalan dengan konsep Polmas sebagai program yang menempatkan warga dalam posisi setara sebagai mitra pemecahan masalah. Dalam praktiknya, pelibatan komunitas lokal memungkinkan kepolisian memperoleh informasi kontekstual yang tidak selalu tercatat dalam laporan resmi. Analisis ini menunjukkan bahwa Polmas adalah tentang berbagi peran dan tanggung jawab dalam menjaga Kamtibmas.

Dimensi komunikasi publik yang dikelola oleh Kasi Humas memperkuat temuan bahwa kemitraan Polres dan masyarakat sangat dipengaruhi oleh cara informasi disampaikan. Dalam teori reformasi birokrasi, keterbukaan informasi merupakan salah satu indikator utama birokrasi modern. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang dialog yang membentuk persepsi publik terhadap Polres. Keterlibatan influencer dalam konteks ini berfungsi sebagai jembatan kultural antara institusi kepolisian dan masyarakat, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima dan dipercaya.

Peran operator *Lapor Pak Kapolres* memberikan gambaran konkret tentang bagaimana kemitraan dibangun. Temuan penelitian menunjukkan bahwa operator tidak hanya menjalankan fungsi teknis, tetapi juga menjadi wajah pelayanan Polres di mata masyarakat. Integrasi umpan balik masyarakat ke dalam evaluasi layanan menunjukkan bahwa Polres Karawang telah mulai mempraktikkan prinsip *learning organization*, di mana masukan publik dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam perspektif Polmas, praktik ini memperkuat posisi masyarakat sebagai mitra aktif, tidak hanya sekadar pengguna layanan.

Temuan penelitian lain menunjukkan bahwa kecepatan respons dan kemudahan akses menjadi faktor utama yang menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Namun, masyarakat juga menyoroti keterbatasan jangkauan sosialisasi, terutama di wilayah pinggiran dan komunitas kecil. Dalam kerangka Polmas, kondisi ini menunjukkan bahwa kemitraan belum sepenuhnya merata. Oleh karena itu, sosialisasi masif hingga ke pelosok menjadi kebutuhan strategis agar Polmas tidak hanya dirasakan oleh kelompok tertentu.

Lebih jauh, harapan masyarakat agar *Lapor Pak Kapolres* menampung laporan non-pidana seperti kebakaran dan kondisi darurat lainnya menunjukkan adanya perluasan ekspektasi terhadap peran kepolisian. Dalam teori Polmas, pandangan Larry T. Hoover tentang *neighborhood management* relevan untuk membaca temuan ini. Masyarakat melihat

Polri bukan hanya sebagai penegak hukum, tetapi sebagai pengelola keamanan lingkungan yang mampu mengoordinasikan berbagai sumber daya pemerintah. Harapan ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang relatif tinggi, tetapi sekaligus menuntut kesiapan Kepolisian.

Dalam perspektif reformasi birokrasi, pengembangan fitur *Lapor Pak Kapolres* untuk menampung laporan non-pidana memerlukan penataan *system set*. Polres tidak harus menangani seluruh laporan secara langsung, tetapi dapat berperan sebagai simpul koordinasi yang meneruskan laporan kepada instansi terkait, seperti pemadam kebakaran atau pemerintah daerah. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa masyarakat akan merasa lebih terlindungi apabila Polres berfungsi sebagai pintu masuk layanan darurat. Untuk itu, komunikasi dan kerja sama lintas sektor dengan Pemerintah Daerah menjadi alternatif kebijakan yang realistis dan konstruktif.

Dengan demikian, penguatan kemitraan Polres Karawang dan masyarakat dalam Program *Lapor Pak Kapolres* tidak hanya bergantung pada peningkatan kualitas pelayanan Kamtibmas, tetapi juga pada kemampuan institusi kepolisian membaca kebutuhan sosial yang lebih luas. Analisis ini menunjukkan bahwa Polmas dan reformasi birokrasi saling menguatkan dalam mendorong transformasi Polri menuju institusi yang adaptif, kolaboratif, dan dipercaya masyarakat. Ke depan, konsistensi implementasi, perluasan sosialisasi hingga ke pelosok, serta pengembangan fungsi layanan non-pidana menjadi faktor kunci untuk memperdalam kemitraan tersebut.

Pada dasarnya, temuan ini sejalan dengan *legal mandatory* Polri yang tertuang dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Jika ditelaah lebih dalam, aturan tersebut tidak hanya membebaskan tugas penegakan hukum, tetapi juga menempatkan pemeliharaan ketertiban serta pemberian perlindungan dan pelayanan masyarakat sebagai pilar utama. Norma ini mempertegas bahwa kehadiran polisi di tengah warga merupakan inti dari eksistensi institusi kepolisian itu sendiri. Melalui Program *Lapor Pak Kapolres*, mandat yang bersifat normatif tersebut menemukan bentuk nyatanya dalam ruang operasional, di mana saluran komunikasi dibuka lebar agar masyarakat bisa melapor secara langsung, cepat, dan tanpa sekat birokrasi.

Langkah Polres Karawang dalam memperkuat kemitraan ini menunjukkan sebuah pergeseran paradigma yang menarik. Kamtibmas tidak lagi dimaknai secara sempit sebagai urusan penanganan kejahatan semata, melainkan dipandang sebagai upaya menyeluruh untuk menciptakan rasa aman yang hakiki. Ketika negara melalui kepolisian memberikan ruang bagi warga untuk menyampaikan keluhan, potensi konflik, hingga situasi darurat, di sanalah fungsi pengayoman benar-benar dirasakan kehadirannya. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan Polri sangat bergantung pada sensitivitas institusi terhadap kebutuhan sosial yang terus berkembang di lingkungan masyarakat.

Dalam kerangka ini, perluasan fungsi ke arah layanan non-pidana melalui program tersebut sama sekali tidak berbenturan dengan tugas pokok kepolisian. Justru, langkah ini memperluas jangkauan pengabdian Polri di lapangan. Saat polisi berperan sebagai koordinator dalam menangani insiden seperti kebakaran atau kedaruratan lainnya, mereka sebenarnya sedang mengaktualisasikan fungsi pelayanan yang responsif. Di sini, Polri tidak sedang mengambil alih peran instansi lain, melainkan memastikan bahwa setiap laporan warga tidak hanya masuk begitu saja tetapi mendapat penanganan yang serius. Pendekatan ini sangat selaras dengan semangat Pasal 13 yang menginginkan Polri hadir sebagai solusi atas persoalan riil di masyarakat.

Lebih jauh lagi, upaya sosialisasi yang menyentuh hingga pelosok Kabupaten Karawang memiliki landasan moral dan hukum yang sangat kuat. Keamanan dan ketertiban bukanlah hak istimewa masyarakat perkotaan atau kawasan strategis saja; warga di wilayah pinggiran dan komunitas kecil pun memiliki hak yang sama atas rasa nyaman. Dengan

merangkul tokoh masyarakat dan figur lokal sebagai jembatan informasi, Polres Karawang sebenarnya sedang memenuhi kewajiban konstitusionalnya untuk menjamin rasa aman bagi seluruh lapisan tanpa terkecuali.

KESIMPULAN

Strategi kerja sama Polres Karawang dan masyarakat melalui Program Laporan Pak Kapolres menggambarkan implementasi teori Polmas baik sebagai falsafah maupun sebagai praktik operasional. Secara filosofis, terjadi pergeseran dari pola pemolisian reaktif dan hierarkis menuju pendekatan partisipatif yang menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam pemeliharaan Kamtibmas. Kemudahan akses, komunikasi dua arah, serta kecepatan dan kepastian tindak lanjut menunjukkan aktualisasi prinsip pelibatan masyarakat dalam seluruh siklus keamanan. Secara operasional, peran Bhabinkamtibmas, Polsek, patroli dialogis, dan kualitas interaksi operator menjadi wujud konkret Polmas di tingkat kewilayahan. Teknologi berfungsi sebagai penguat relasi sosial, bukan pengganti kedekatan komunitas. Namun, keberlanjutan partisipasi sangat bergantung pada konsistensi respons dan tindak lanjut. Dengan demikian, secara teoritik penelitian ini paling dominan bertumpu pada kerangka Polmas karena fokus utamanya berada pada dinamika kemitraan dan partisipasi publik. Ditinjau dari teori reformasi birokrasi, Program Laporan Pak Kapolres menunjukkan adanya transformasi pada aspek *mindset*, *culture set*, dan *system set* organisasi.

Aparatur tidak lagi memandang aduan masyarakat sebagai beban administratif, melainkan sebagai instrumen evaluasi dan peningkatan kinerja. Penekanan pada transparansi, akuntabilitas, dan evaluasi berkala mencerminkan internalisasi nilai pelayanan publik. Pada dimensi budaya kerja, pengawasan internal dan konsistensi disiplin menunjukkan upaya membangun etos kerja responsif. Sementara pada dimensi sistem, pemanfaatan media sosial dan rencana integrasi layanan non-pidana memperlihatkan adaptasi terhadap dinamika sosial dan digital. Dengan demikian, program ini tidak sekadar inovasi teknis, tetapi bagian dari proses transformasi kelembagaan yang menopang implementasi Polmas secara lebih terstruktur.

Polres Karawang perlu melibatkan masyarakat tidak hanya melalui kanal digital, tetapi juga melalui forum dialog kewilayahan yang dilakukan secara berkala oleh Polsek dan Bhabinkamtibmas. Forum tersebut dapat difungsikan sebagai ruang evaluasi tindak lanjut laporan sekaligus sarana identifikasi potensi gangguan Kamtibmas. Selain itu, konsistensi respons dan kepastian penyelesaian laporan perlu ditegaskan sebagai standar pelayanan yang terukur.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat tidak berhenti pada tahap pelaporan, tetapi berkembang menjadi kemitraan yang berkelanjutan sesuai prinsip Polmas yang menempatkan warga sebagai mitra aktif dalam pemeliharaan keamanan. Dalam kerangka reformasi birokrasi, penguatan *mindset* dan budaya kerja responsif perlu ditopang oleh sistem penilaian kinerja yang berbasis pada kualitas pelayanan publik. Kecepatan dan ketepatan tindak lanjut laporan masyarakat sebaiknya dijadikan indikator evaluasi personel secara formal, sehingga orientasi pelayanan benar-benar terinternalisasi dalam perilaku organisasi. Di samping itu, pengembangan sistem monitoring yang transparan dan terdokumentasi perlu diperkuat untuk memastikan akuntabilitas. Untuk menjawab ekspektasi masyarakat terhadap layanan non-pidana, Polres Karawang juga dapat membangun mekanisme koordinasi dengan pemerintah daerah dan instansi teknis terkait, sehingga program Laporan Pak Kapolres berfungsi sebagai pintu masuk layanan yang terintegrasi tanpa melampaui kewenangan institusional.

REFERENSI

Arief, Furchan. 1997. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fayol, Henry. 1999. *General and Industrial Management*. Terjemahan. London: Pitman Publishing.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2018. *Reformasi Birokrasi dan Manajemen Aparatur Sipil Negara: Reformasi Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R., dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yesmil Anwar, dan Adang. 2016. *Kriminologi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pemolisian Masyarakat
- Farouk Muhamad, dkk, Pemolisian Masyarakat Kontemporer, (Bahan Ajar STIK-PTIK), Jakarta: STIK-PTIK Polri, 2022
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2013). *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2015). *Road Map Reformasi Birokrasi 2015–2019*. Jakarta: KemenPAN-RB
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2020). *Laporan Implementasi Reformasi Birokrasi Nasional*. Jakarta: KemenPAN-RB.