



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Kualitas Layanan Pengawasan Bahan Peledak Komersial di Baintelkam Polri dalam Perspektif Peraturan Kapolri Nomor 17 Tahun 2017: Studi Kualitatif Berbasis Dimensi Servqual

Saifan Nadhir¹, Oscarius Yudhi Ari Wijaya², Novi Indah Earlyanti^{3*}, Elvianus Laoli⁴

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Jakarta, Indonesia, saifannadhir01@gmail.com

²Akademi Sekretari dan Manajemen Indonesia, Surabaya, Indonesia, oscar@asmisurabaya.ac.id

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

⁴Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian, Jakarta, Indonesia, e.laoli98@gmail.com

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

Abstract: *Commercial explosives oversight is a strategic component of national security, serving both as a support for development activities and as a high-risk control object. This study aims to analyze the quality of operational oversight services for commercial explosives conducted by Baintelkam Polri, as well as its implications for user compliance and oversight effectiveness. A qualitative descriptive approach was applied, based on regulatory review, literature analysis, and interpretation of service practices. The analysis uses the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings show that Indonesia's regulatory framework for commercial explosives oversight is normatively strong and comprehensive. However, implementation gaps remain, particularly in reliability and responsiveness. Limitations in infrastructure, service communication, and user-oriented approaches also affect service quality. The study reveals that service quality significantly influences user compliance. Transparent, consistent, and responsive services encourage voluntary compliance and improve oversight effectiveness. Conversely, poor service creates uncertainty and increases the risk of irregularities. Therefore, improving service quality is essential. Recommended strategies include service digitalization, procedure standardization, human resource capacity building, and risk-based oversight to ensure a more effective, adaptive, and sustainable system.*

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Commercial Explosives, Supervision, National Security*

Abstrak: Pengawasan bahan peledak komersial merupakan bagian strategis dalam sistem keamanan nasional, dengan fungsi sebagai penunjang pembangunan sekaligus objek pengendalian berisiko tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pengawasan operasional oleh Baintelkam Polri serta implikasinya terhadap kepatuhan pengguna dan efektivitas pengawasan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, melalui kajian regulasi, literatur, dan praktik pelayanan. Analisis menggunakan model SERVQUAL dengan lima dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan

empathy. Hasil menunjukkan bahwa secara normatif sistem pengawasan di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat dan komprehensif. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam implementasi, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap. Keterbatasan sarana dan prasarana, komunikasi layanan, serta orientasi pengguna juga memengaruhi kualitas layanan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengguna. Layanan yang transparan, konsisten, dan responsif mampu mendorong kepatuhan sukarela dan meningkatkan efektivitas pengawasan. Sebaliknya, layanan yang kurang optimal berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan penyimpangan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi kunci utama, melalui digitalisasi, standarisasi prosedur, peningkatan SDM, dan pengawasan berbasis risiko.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Bahan Peledak Komersial, Pengawasan, Keamanan Nasional

PENDAHULUAN

Pengawasan terhadap bahan peledak komersial merupakan isu strategis yang berada pada persimpangan antara kepentingan pembangunan dan keamanan nasional. Dalam dinamika pembangunan modern, kebutuhan terhadap bahan peledak tidak dapat dipisahkan dari aktivitas industri yang berskala besar, seperti pertambangan, konstruksi, pembukaan lahan, serta proyek infrastruktur strategis. Dalam sektor-sektor tersebut, bahan peledak berfungsi sebagai alat yang mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses produksi, serta memungkinkan penyelesaian pekerjaan yang secara teknis sulit dilakukan dengan metode konvensional. Dengan kata lain, bahan peledak komersial memiliki kontribusi nyata terhadap akselerasi pembangunan ekonomi nasional.

Namun demikian, di balik manfaat tersebut, bahan peledak juga menyimpan potensi bahaya yang sangat besar. Karakteristiknya yang mampu menghasilkan energi destruktif dalam waktu singkat menjadikan material ini sebagai salah satu objek dengan tingkat risiko tinggi. Risiko tersebut tidak hanya terbatas pada kecelakaan kerja atau kegagalan teknis di lapangan, tetapi juga mencakup kemungkinan penyalahgunaan yang dapat mengancam keselamatan publik dan stabilitas keamanan. Dalam konteks ini, bahan peledak tidak lagi dipandang sekadar sebagai komoditas industri, melainkan sebagai material strategis yang memerlukan pengendalian ketat oleh negara.

Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pengelolaan bahan peledak dilakukan secara aman, legal, dan terkendali. Kewajiban ini tidak hanya bersumber dari fungsi negara sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelindung masyarakat. Dalam perspektif keamanan modern, konsep keamanan tidak lagi terbatas pada perlindungan terhadap ancaman militer, melainkan telah berkembang ke arah perlindungan terhadap keselamatan individu dan komunitas (*human security*). Dengan demikian, pengawasan terhadap bahan peledak komersial menjadi bagian integral dari upaya negara dalam menjamin keselamatan publik sekaligus menjaga stabilitas sosial.

Dalam konteks Indonesia, pengaturan bahan peledak telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat dan berlapis. Salah satu regulasi awal yang menjadi dasar pengendalian adalah Undang-Undang Darurat Nomor 12 Tahun 1951, yang secara tegas mengatur larangan kepemilikan, penyimpanan, dan penggunaan bahan peledak tanpa izin. Regulasi ini menunjukkan bahwa sejak awal, negara telah memandang bahan peledak sebagai objek yang berpotensi membahayakan keamanan publik apabila tidak diawasi secara ketat. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan industri, kerangka regulasi kemudian diperkuat melalui berbagai kebijakan lanjutan, termasuk Keputusan Presiden Nomor 125

Tahun 1999 serta Peraturan Kapolri Nomor 17 Tahun 2017 yang secara khusus mengatur perizinan, pengamanan, pengawasan, dan pengendalian bahan peledak komersial.

Keberadaan regulasi tersebut menegaskan bahwa pengawasan bahan peledak bukan sekadar fungsi administratif yang bersifat teknis, melainkan bagian dari strategi keamanan nasional yang berorientasi pada perlindungan masyarakat. Pengawasan tidak hanya dilakukan pada tahap penggunaan, tetapi juga mencakup seluruh siklus hidup bahan peledak, mulai dari pengadaan, penyimpanan, distribusi, hingga pemusnahan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa negara mengadopsi prinsip pengendalian menyeluruh (end-to-end control) guna meminimalkan potensi penyimpangan di setiap tahapan. Dalam struktur kelembagaan, peran pengawasan tersebut diemban oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), khususnya melalui Badan Intelijen dan Keamanan (Baintelkam). Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, Polri tidak hanya bertugas sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan represif menuju pendekatan pelayanan publik yang lebih humanis dan akuntabel. Dalam konteks pengawasan bahan peledak, Polri menjalankan fungsi ganda, yaitu sebagai regulator yang mengendalikan perizinan sekaligus sebagai pengawas yang memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh kekuatan regulasi dan kewenangan formal semata. Dalam praktiknya, keberhasilan suatu sistem pengawasan sangat dipengaruhi oleh kualitas implementasi di lapangan. Regulasi yang baik tidak akan memberikan hasil optimal apabila tidak diiringi dengan pelayanan yang profesional, transparan, dan konsisten. Di sinilah pentingnya melihat pengawasan bahan peledak tidak hanya sebagai proses administratif, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang secara langsung memengaruhi perilaku dan kepatuhan pengguna layanan. Dalam perspektif pelayanan publik modern, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Layanan yang jelas, cepat, dan akuntabel akan mendorong kepatuhan sukarela dari pengguna, sementara layanan yang tidak konsisten atau tidak transparan justru berpotensi menciptakan ketidakpastian dan membuka peluang penyimpangan. Dengan demikian, kualitas layanan pengawasan tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada efektivitas sistem pengendalian secara keseluruhan.

Lebih jauh, dalam konteks pengawasan bahan peledak komersial, kualitas layanan memiliki implikasi yang lebih luas dibandingkan dengan sektor pelayanan publik lainnya. Hal ini disebabkan oleh tingginya risiko yang melekat pada objek yang diawasi. Ketidakefisienan pengawasan tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga dapat menimbulkan konsekuensi serius terhadap keselamatan publik dan keamanan nasional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dalam pengawasan bahan peledak menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas layanan pengawasan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepatuhan pengguna serta efektivitas sistem pengendalian. Untuk memahami kualitas layanan secara komprehensif, penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada kesesuaian antara praktik dan regulasi, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, analisis yang dilakukan diharapkan mampu mengidentifikasi kesenjangan antara standar normatif dan realitas implementasi, serta memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas layanan pengawasan bahan peledak komersial.

Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan publik di sektor keamanan, khususnya dalam konteks pengawasan bahan berbahaya. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Baintelkam Polri dalam meningkatkan kualitas layanan pengawasan, sehingga mampu mendukung terciptanya sistem pengendalian yang efektif, meningkatkan kepatuhan pengguna, serta memperkuat perlindungan terhadap keselamatan publik dan keamanan nasional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** dengan metode analisis berbasis kajian regulasi, literatur, dan interpretasi terhadap praktik pelayanan pengawasan bahan peledak komersial. Kerangka analisis yang digunakan adalah **model SERVQUAL**, yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, sebagai berikut:

1. **Tangibles** (bukti fisik);
2. **Reliability** (keandalan);
3. **Responsiveness** (daya tanggap);
4. **Assurance** (jaminan);
5. **Empathy** (empati).

Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar normatif yang diatur dalam regulasi dengan praktik pelayanan di lapangan, serta memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Bahan Peledak Komersial dalam Perspektif Keamanan Nasional

Pengawasan terhadap bahan peledak komersial merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem keamanan nasional, terutama dalam menghadapi kompleksitas ancaman yang semakin multidimensional. Dalam paradigma keamanan modern, ancaman tidak lagi terbatas pada aspek militer, tetapi juga mencakup potensi gangguan yang berasal dari dalam negeri, termasuk penyalahgunaan material berbahaya. Dalam konteks ini, bahan peledak komersial menjadi objek strategis karena memiliki karakteristik dual-use, yakni berfungsi sebagai penunjang pembangunan sekaligus berpotensi menimbulkan ancaman serius terhadap keselamatan publik.

Di satu sisi, bahan peledak memiliki peran penting dalam kegiatan industri seperti pertambangan, konstruksi, dan pembangunan infrastruktur. Penggunaannya memungkinkan efisiensi kerja dan percepatan proses produksi yang sulit dicapai dengan metode konvensional. Namun di sisi lain, sifat destruktif yang melekat pada bahan ini menjadikannya berisiko tinggi apabila terjadi kesalahan pengelolaan atau penyalahgunaan. Risiko tersebut tidak hanya berdampak pada individu atau lingkungan kerja, tetapi juga dapat mengancam stabilitas sosial dan keamanan masyarakat secara luas. Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pengelolaan bahan peledak dilakukan secara aman, legal, dan terkendali. Pengawasan dalam hal ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan instrumen strategis dalam mencegah terjadinya gangguan keamanan. Pendekatan yang digunakan dalam pengawasan bahan peledak komersial umumnya mengarah pada konsep pengendalian menyeluruh (*end-to-end control*), yaitu pengawasan yang mencakup seluruh siklus hidup bahan peledak, mulai dari perizinan, distribusi, penyimpanan, penggunaan, hingga pemusnahan.

Dalam konteks kelembagaan, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Baintelkam Polri memegang peran sentral dalam pengawasan bahan peledak komersial. Fungsi ini tidak hanya dijalankan melalui mekanisme administratif, tetapi juga melalui pendekatan

intelijen keamanan yang berorientasi pada deteksi dini dan pencegahan. Dengan demikian, pengawasan tidak bersifat reaktif semata, melainkan proaktif dalam mengidentifikasi potensi risiko sebelum berkembang menjadi ancaman nyata.

Namun demikian, efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh kekuatan regulasi dan kewenangan institusional, tetapi juga oleh kualitas implementasi di lapangan. Dalam praktiknya, pengawasan melibatkan interaksi langsung antara aparat dan pengguna layanan, sehingga aspek pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pengendalian. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan pengguna terhadap aturan, sementara pelayanan yang tidak konsisten atau tidak transparan berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan membuka peluang penyimpangan. Selain itu, pengawasan bahan peledak juga harus dipahami dalam kerangka manajemen risiko. Risiko yang melekat pada bahan peledak tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, tetapi dapat diminimalkan melalui sistem pengendalian yang efektif. Sistem tersebut mencakup tahapan pencegahan, deteksi, dan respons terhadap potensi penyimpangan. Dalam setiap tahapan tersebut, kualitas layanan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa mekanisme pengawasan berjalan secara optimal.

Dengan demikian, pengawasan bahan peledak komersial merupakan sistem yang kompleks yang mengintegrasikan aspek keamanan, regulasi, dan pelayanan publik. Keberhasilan pengawasan tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan yang kuat, tetapi juga pada kualitas implementasi yang mampu menjembatani antara standar normatif dan praktik di lapangan. Oleh karena itu, pengawasan bahan peledak harus diposisikan sebagai bagian dari strategi keamanan nasional yang berorientasi pada perlindungan masyarakat dan keberlanjutan pembangunan.

Kepolisian sebagai Institusi Pelayanan Publik dalam Pengawasan Bahan Peledak

Perkembangan paradigma kepolisian di negara demokratis menunjukkan adanya pergeseran yang signifikan, dari institusi yang berorientasi pada penggunaan kekuasaan (*force*) menjadi institusi yang menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama. Pergeseran ini tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga normatif dan operasional, terutama setelah reformasi kelembagaan yang menempatkan kepolisian sebagai institusi sipil yang bertanggung jawab kepada masyarakat. Dalam konteks Indonesia, perubahan tersebut ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 yang menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki fungsi perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, di samping fungsi penegakan hukum. Dalam kerangka tersebut, setiap aktivitas kepolisian, termasuk pengawasan bahan peledak komersial, tidak dapat dilepaskan dari dimensi pelayanan publik. Pengawasan tidak hanya dipahami sebagai bentuk kontrol terhadap kepatuhan hukum, tetapi juga sebagai layanan administratif yang harus memenuhi prinsip-prinsip profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas. Hal ini menjadi penting karena interaksi antara aparat kepolisian dan pengguna layanan berlangsung secara langsung, sehingga kualitas pelayanan akan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian secara keseluruhan.

Pengawasan bahan peledak komersial oleh Baintelkam Polri merupakan contoh konkret bagaimana fungsi keamanan dan pelayanan publik saling beririsan. Di satu sisi, Baintelkam menjalankan peran sebagai pengawas yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan distribusi dan penggunaan bahan peledak. Di sisi lain, Baintelkam juga berfungsi sebagai penyedia layanan perizinan dan pengawasan yang harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Posisi ganda ini menuntut adanya keseimbangan antara ketegasan dalam pengendalian dan profesionalisme dalam pelayanan. Dalam perspektif pelayanan publik modern, kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja suatu institusi. Layanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau kemudahan prosedur,

tetapi juga oleh kejelasan informasi, konsistensi kebijakan, serta sikap petugas dalam melayani. Dalam konteks pengawasan bahan peledak, kualitas layanan memiliki implikasi yang lebih luas karena berkaitan langsung dengan tingkat kepatuhan pengguna terhadap aturan yang berlaku.

Pelayanan yang transparan dan konsisten akan mendorong terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), di mana pengguna layanan secara sadar mengikuti prosedur yang telah ditetapkan tanpa adanya paksaan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak jelas atau tidak konsisten berpotensi menimbulkan ketidakpastian, yang pada akhirnya dapat mendorong munculnya praktik penyimpangan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mendukung efektivitas sistem pengawasan. Selain itu, dalam konteks kepolisian sebagai institusi pelayanan, aspek kepercayaan publik (*public trust*) juga menjadi elemen yang sangat penting. Kepercayaan masyarakat tidak hanya dibangun melalui keberhasilan dalam menegakkan hukum, tetapi juga melalui pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan layanan kepolisian. Pelayanan yang profesional, responsif, dan humanis akan memperkuat legitimasi institusi, sementara pelayanan yang buruk dapat merusak kepercayaan yang telah dibangun.

Dalam pengawasan bahan peledak komersial, interaksi antara petugas dan pengguna layanan seringkali melibatkan aspek teknis dan administratif yang kompleks. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas, respons yang cepat, serta perlakuan yang adil menjadi sangat penting. Pendekatan pelayanan yang humanis tidak berarti mengurangi ketegasan dalam penegakan aturan, tetapi menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan menghargai pengguna sebagai bagian dari sistem yang harus dilindungi. Dengan demikian, kepolisian sebagai institusi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pengawasan bahan peledak tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga mampu membangun kepatuhan dan kepercayaan masyarakat. Integrasi antara fungsi pengendalian dan pelayanan menjadi kunci dalam menciptakan sistem pengawasan yang tidak hanya kuat secara regulatif, tetapi juga legitimitas dan berkelanjutan dalam praktiknya.

Analisis Kualitas Layanan Pengawasan Berdasarkan Pendekatan SERVQUAL

Kualitas layanan dalam pengawasan bahan peledak komersial merupakan faktor kunci yang menentukan efektivitas sistem pengendalian serta tingkat kepatuhan pengguna. Untuk memahami kualitas layanan secara komprehensif, pendekatan SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi pertama, *tangibles* (bukti fisik), berkaitan dengan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana pelayanan, termasuk fasilitas, sistem administrasi, serta dukungan teknologi. Dalam konteks pengawasan bahan peledak, keberadaan sistem pelayanan yang modern dan terintegrasi menjadi indikator penting profesionalisme institusi. Berdasarkan analisis, sarana pelayanan secara umum telah tersedia, namun masih terdapat keterbatasan dalam aspek digitalisasi dan integrasi sistem. Proses pelayanan yang masih bergantung pada mekanisme manual berpotensi menimbulkan keterlambatan serta mengurangi transparansi. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur berbasis teknologi informasi menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan.

Dimensi kedua, *reliability* (keandalan), mengacu pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, keandalan layanan pengawasan bahan peledak masih menghadapi tantangan berupa inkonsistensi dalam penerapan prosedur. Perbedaan interpretasi terhadap regulasi di tingkat pelaksana dapat menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma yang diatur dalam regulasi dan implementasi di lapangan, sehingga diperlukan standarisasi prosedur yang lebih

jelas dan terukur. Dimensi ketiga, responsiveness (daya tanggap), mencerminkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan serta merespons kebutuhan pengguna. Dalam sektor yang berkaitan dengan aktivitas industri, kecepatan pelayanan menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran operasional pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek responsivitas masih menjadi salah satu tantangan utama. Proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama dapat menurunkan kepuasan pengguna serta menghambat efektivitas pengawasan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan efisiensi proses serta optimalisasi komunikasi antara petugas dan pengguna layanan.

Dimensi keempat, assurance (jaminan), berkaitan dengan kompetensi, kredibilitas, dan integritas petugas dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada pengguna layanan. Dalam konteks pengawasan bahan peledak, dimensi ini memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan aspek keamanan. Secara umum, petugas telah memiliki pemahaman yang memadai terhadap regulasi yang berlaku, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi. Penjelasan yang kurang jelas dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Dimensi kelima, empathy (empati), mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang humanis kepada pengguna. Dalam praktik pelayanan publik, empati menjadi elemen penting dalam membangun hubungan yang baik antara institusi dan masyarakat. Analisis menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan masih cenderung formal dan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna. Peningkatan empati dalam pelayanan diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi.

Secara keseluruhan, analisis SERVQUAL menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang diberikan dalam pengawasan bahan peledak komersial. Kesenjangan ini terutama terlihat pada dimensi reliability dan responsiveness, yang menunjukkan bahwa konsistensi dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, perbaikan kualitas layanan secara menyeluruh menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, mendorong kepatuhan pengguna, serta memperkuat legitimasi institusi dalam menjalankan fungsi keamanan dan pelayanan publik.

Implikasi Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan dan Efektivitas Pengawasan

Kualitas layanan dalam pengawasan bahan peledak komersial memiliki implikasi yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengguna serta efektivitas sistem pengendalian secara keseluruhan. Dalam perspektif administrasi publik dan keamanan, kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan aturan yang bersifat memaksa, tetapi juga oleh bagaimana aturan tersebut diimplementasikan melalui pelayanan yang diberikan oleh institusi negara. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor determinan dalam membentuk perilaku pengguna terhadap regulasi yang berlaku.

Dalam praktiknya, kepatuhan pengguna bahan peledak komersial dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu kepatuhan yang bersifat koersif (enforced compliance) dan kepatuhan sukarela (voluntary compliance). Kepatuhan koersif muncul sebagai akibat dari adanya ancaman sanksi atau penegakan hukum, sedangkan kepatuhan sukarela terbentuk melalui kesadaran pengguna terhadap pentingnya mengikuti aturan. Dalam konteks pengawasan bahan peledak, kepatuhan sukarela menjadi bentuk yang lebih ideal karena mencerminkan adanya internalisasi norma serta kepercayaan terhadap sistem pengawasan.

Kualitas layanan berperan penting dalam mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela tersebut. Pelayanan yang transparan, konsisten, dan mudah diakses akan memberikan kepastian bagi pengguna dalam menjalankan kewajiban mereka. Kepastian ini menciptakan rasa keadilan dan kepercayaan terhadap institusi, sehingga pengguna cenderung mengikuti prosedur yang

telah ditetapkan tanpa perlu adanya tekanan eksternal. Sebaliknya, pelayanan yang tidak jelas, lambat, atau inkonsisten dapat menimbulkan ketidakpastian yang mendorong pengguna untuk mencari alternatif di luar mekanisme resmi, yang pada akhirnya berpotensi membuka ruang bagi praktik penyimpangan.

Selain memengaruhi kepatuhan, kualitas layanan juga berdampak langsung pada efektivitas pengawasan. Pengawasan yang efektif tidak hanya bergantung pada intensitas kontrol, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam mengidentifikasi dan mencegah potensi pelanggaran sejak dini. Dalam hal ini, pelayanan yang responsif dan komunikatif memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih baik antara pengguna dan aparat pengawas. Informasi yang akurat dan tepat waktu menjadi dasar penting dalam pengambilan keputusan serta dalam pelaksanaan fungsi deteksi dini.

Lebih lanjut, kualitas layanan juga berkontribusi terhadap peningkatan legitimasi institusi pengawas. Legitimasi tidak hanya dibangun melalui kewenangan formal, tetapi juga melalui persepsi masyarakat terhadap keadilan dan profesionalisme layanan yang diberikan. Institusi yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi akan memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih besar, yang pada gilirannya memperkuat efektivitas kebijakan yang dijalankan. Dalam konteks pengawasan bahan peledak, kepercayaan ini menjadi sangat penting mengingat tingginya risiko yang melekat pada objek yang diawasi.

Dalam kerangka manajemen risiko, kualitas layanan juga berperan dalam memperkuat sistem pencegahan dan deteksi. Pelayanan yang baik akan memastikan bahwa proses perizinan dilakukan secara selektif dan akurat, sehingga hanya pihak yang memenuhi persyaratan yang dapat mengakses bahan peledak. Selain itu, komunikasi yang efektif antara petugas dan pengguna memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi penyimpangan, sehingga tindakan preventif dapat segera dilakukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dan saling memengaruhi dengan tingkat kepatuhan serta efektivitas pengawasan. Peningkatan kualitas layanan bukan hanya merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga merupakan strategi penting dalam memperkuat sistem pengendalian dan menjaga keamanan nasional. Oleh karena itu, pengawasan bahan peledak komersial perlu ditempatkan dalam kerangka integratif yang menggabungkan aspek regulasi, pelayanan publik, dan manajemen risiko secara seimbang.

Sintesis Pembahasan

Berdasarkan keseluruhan uraian pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengawasan bahan peledak komersial merupakan suatu sistem yang kompleks dan multidimensional, yang mengintegrasikan aspek keamanan nasional, regulasi, kelembagaan, serta pelayanan publik. Kompleksitas tersebut muncul karena karakteristik bahan peledak yang bersifat dual-use, di mana pemanfaatannya sangat dibutuhkan dalam kegiatan pembangunan, namun di sisi lain memiliki potensi risiko tinggi apabila tidak dikelola secara tepat. Oleh karena itu, pengawasan terhadap bahan peledak tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi.

Dalam perspektif keamanan nasional, pengawasan bahan peledak komersial berfungsi sebagai instrumen preventif yang bertujuan untuk meminimalkan potensi ancaman terhadap keselamatan publik dan stabilitas negara. Pendekatan pengendalian menyeluruh (end-to-end control) menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa seluruh siklus hidup bahan peledak berada dalam pengawasan yang ketat. Namun demikian, keberhasilan pendekatan ini tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan regulasi, tetapi juga oleh kualitas implementasi di lapangan.

Selanjutnya, dalam konteks kelembagaan, peran Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya Baintelkam Polri, menunjukkan adanya integrasi antara fungsi keamanan

dan pelayanan publik. Posisi ini menuntut adanya keseimbangan antara ketegasan dalam pengendalian dan profesionalisme dalam pelayanan. Pengawasan tidak lagi hanya dipahami sebagai aktivitas kontrol, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan yang harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan akuntabel.

Analisis menggunakan pendekatan SERVQUAL memperlihatkan bahwa kualitas layanan pengawasan masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama pada dimensi reliability dan responsiveness. Ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur serta keterbatasan dalam kecepatan respons menunjukkan adanya kesenjangan antara standar normatif yang diatur dalam regulasi dengan praktik pelayanan di lapangan. Selain itu, aspek tangibles, assurance, dan empathy juga memerlukan penguatan agar mampu menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna.

Lebih jauh, pembahasan mengenai implikasi kualitas layanan menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengguna dan efektivitas pengawasan. Kualitas layanan yang baik akan mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela, yang pada akhirnya memperkuat sistem pengendalian secara keseluruhan. Sebaliknya, layanan yang tidak optimal berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan membuka peluang terjadinya penyimpangan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci yang menjembatani antara aspek regulasi dan efektivitas pengawasan. Regulasi yang kuat tidak akan memberikan hasil optimal tanpa didukung oleh implementasi pelayanan yang profesional, transparan, dan konsisten. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung keamanan nasional.

Sebagai sintesis akhir, pengawasan bahan peledak komersial perlu ditempatkan dalam kerangka integratif yang menggabungkan tiga pilar utama, yaitu kekuatan regulasi, kapasitas kelembagaan, dan kualitas pelayanan. Ketiga pilar tersebut harus berjalan secara sinergis untuk menciptakan sistem pengawasan yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan menjadi agenda penting yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kepuasan pengguna, tetapi juga pada penguatan sistem keamanan nasional secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Pengawasan terhadap bahan peledak komersial merupakan bagian integral dari sistem keamanan nasional yang memiliki dimensi strategis dalam menjamin keselamatan publik sekaligus mendukung keberlanjutan pembangunan. Bahan peledak sebagai material yang bersifat dual-use menuntut adanya pengendalian yang ketat, mengingat manfaatnya dalam sektor industri berbanding lurus dengan potensi risiko yang ditimbulkannya. Oleh karena itu, pengawasan tidak dapat dipahami semata sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai instrumen preventif yang berfungsi untuk meminimalkan potensi ancaman terhadap stabilitas keamanan.

Secara normatif, sistem pengawasan bahan peledak komersial di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang kuat dan komprehensif. Regulasi yang ada telah mengatur secara rinci mekanisme perizinan, pengendalian, serta pengawasan dalam seluruh siklus hidup bahan peledak. Dalam pelaksanaannya, Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Baintelkam Polri memiliki peran strategis sebagai pelaksana fungsi pengawasan yang mengintegrasikan pendekatan administratif dan intelijen keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan tidak hanya secara reaktif, tetapi juga proaktif melalui deteksi dini terhadap potensi penyimpangan.

Namun demikian, hasil pembahasan menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh kekuatan regulasi dan kewenangan institusional, tetapi juga oleh kualitas

layanan yang diberikan kepada pengguna. Analisis menggunakan pendekatan SERVQUAL mengungkapkan adanya kesenjangan antara standar normatif dan praktik pelayanan di lapangan, khususnya pada dimensi keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness). Selain itu, aspek sarana prasarana, jaminan layanan, dan empati juga masih memerlukan penguatan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

Kualitas layanan terbukti memiliki implikasi yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pengguna dan efektivitas pengawasan. Pelayanan yang transparan, konsisten, dan responsif akan mendorong terbentuknya kepatuhan sukarela, yang pada akhirnya memperkuat sistem pengendalian secara keseluruhan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak optimal berpotensi menimbulkan ketidakpastian serta membuka peluang terjadinya penyimpangan. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada keberhasilan pengawasan dalam menjaga keamanan nasional.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengawasan bahan peledak komersial. Pertama, perlu dilakukan percepatan digitalisasi sistem pelayanan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Sistem berbasis teknologi informasi akan mempermudah proses administrasi, mempercepat pelayanan, serta meminimalkan potensi kesalahan dan penyimpangan.

Kedua, standardisasi prosedur pelayanan perlu diperkuat untuk memastikan konsistensi dalam implementasi regulasi. Penyusunan standar operasional yang lebih jelas dan terukur akan membantu mengurangi perbedaan interpretasi di tingkat pelaksana serta memberikan kepastian bagi pengguna layanan.

Ketiga, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi aspek yang krusial, terutama dalam hal kompetensi teknis, komunikasi, dan etika pelayanan. Petugas yang profesional dan responsif akan mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap institusi.

Keempat, penguatan pendekatan pengawasan berbasis risiko (risk-based supervision) perlu dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas pengendalian. Pendekatan ini memungkinkan fokus pengawasan diarahkan pada area yang memiliki tingkat risiko tinggi, sehingga penggunaan sumber daya menjadi lebih optimal.

Kelima, perlu adanya mekanisme evaluasi dan umpan balik dari pengguna layanan sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan. Partisipasi pengguna dalam memberikan masukan akan membantu institusi dalam memahami kebutuhan dan harapan layanan secara lebih akurat.

Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan pengawasan bahan peledak komersial dapat berjalan secara lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan, sehingga mampu mendukung terciptanya keamanan nasional yang kuat serta perlindungan optimal bagi masyarakat.

REFERENSI

- Baintelkam Polri. 2026. Data Hasil Wawancara dan Focus Group Discussion Baintelkam dan Pengguna Jasa Bahan Peledak Komersial. Jakarta: Baintelkam Polri.
- Baintelkam Polri. 2026. Laporan Kegiatan Public Hearing Perizinan, Pengamanan, Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak Komersial, 29 Januari 2026, The Stones Legian, Bali. Jakarta: Baintelkam Polri.
- Benneer, L.S. & Wiener, J.B. 2019. 'Adaptive Regulation: Instrument Choice for Policy Learning Over Time', OECD Working Paper (atau naskah kerja terkait).

- Dahana. 2025. 'PLB Dahana, Penyimpanan Bahan Peledak dengan Segudang Keuntungan', dahana.id, 17 September. Diakses 5 Maret 2026, dari: <https://dahana.id/>.
- Dandapala. 2025. 'Pemikiran Satjipto Rahardjo: Jejak Sejarah Hukum Progresif di Indonesia', dandapala.com, 15 September. Diakses 5 Maret 2026.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. 2000. 'The New Public Service: Serving Rather than Steering', *Public Administration Review*, 60(6), hlm. 549–559.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. 2015. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Edisi ke 4. New York: Routledge.
- DetikFinance. 2016. 'Ada Pusat Logistik Berikat, BUMN Ini Tak Lagi Simpan Bom di Singapura', detik.com, 24 Maret. Diakses 5 Maret 2026, dari: <https://finance.detik.com/>.
- GeeksforGeeks. 2024. 'SERVQUAL Model of Service Quality', geeksforgeeks.org, 14 Februari. Diakses 5 Maret 2026.
- Goldstein, H. 1990. *Problem Oriented Policing*. New York: McGraw Hill.
- Hidayat, A.N. 2025. 'Transformasi Paradigma Kebijakan Publik: Integrasi Prinsip Hukum Progresif, Responsif, dan Demokrasi Deliberatif', *Khatulistiwa Law Review*, 7(1), hlm. xx–xx.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. 2018. Keputusan Direktur Jenderal Mineral dan Batubara Nomor 309.K/30/DJB/2018 tentang Petunjuk Teknis Keselamatan Bahan Peledak dan Peledakan serta Keselamatan Fasilitas Penimbunan Bahan Bakar Cair pada Kegiatan Usaha Pertambangan Mineral dan Batubara. Jakarta.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. 2019. Keputusan Direktur Jenderal Mineral dan Batubara Nomor 185.K/37.04/DJB/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Keselamatan Pertambangan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Pertambangan Mineral dan Batubara. Jakarta.
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. 2025. Keputusan Menteri ESDM Nomor 341.K/MB.01/MEM.B/2025 tentang Pedoman Persetujuan Rencana Pembangunan, Perpanjangan, dan Pembelian Bahan Peledak pada Kegiatan Pertambangan Mineral dan Batubara. Jakarta.
- Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. 2006. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor PER/22/M/XII/2006 tentang Pedoman Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak. Jakarta.
- Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembinaan dan Pengembangan Industri Bahan Peledak. Jakarta.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2017. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Perizinan, Pengamanan, Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak Komersial. Jakarta.
- Kusuma, A. 2021. 'Democratic Policing, Polri Neutrality in Electoral Context', *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 2(3), hlm. xx–xx.
- Muradi. 2011. *Dinamika Politik Pertahanan dan Keamanan di Indonesia*. (Kota dan penerbit disesuaikan dengan edisi yang digunakan).
- Muradi. 2013. 'Keamanan Dalam Negeri dan Reformasi Sektor Keamanan di Indonesia', *Jurnal Keamanan Nasional*, 1(1), hlm. xx–xx.
- OJJDP. 2020. 'Community Oriented and Problem Oriented Policing: Literature Review', ojjdp.ojp.gov, 23 Januari. Diakses 5 Maret 2026.
- Osce (Organization for Security and Co operation in Europe). 2008. *Guidebook on Democratic Policing*. Vienna: OSCE, Strategic Police Matters Unit.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1988. 'SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), hlm. 12–40.
- PPLBI. 2025. 'Peran Pusat Logistik Berikat PT Dahana untuk Menunjang Kebutuhan Pertambangan Minyak dan Gas', pplbi.or.id, 28 Agustus. Diakses 5 Maret 2026.
- Republik Indonesia. 1970. Undang Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1970 Nomor 1. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2001. Undang Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 136. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2002. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4168. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2020. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Jakarta.
- Satjipto Rahardjo. 2009. *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*. (Kota dan penerbit disesuaikan).
- Sedarmayanti. 2009. *Good Governance: Mewujudkan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Mandar Maju.
- Serbasejarah. 2009. 'Intelijen Dalam Kilasan Sejarah; Antara Intelijen Negara dan Intelkam Polri', serbasejarah.wordpress.com, 13 Mei. Diakses 5 Maret 2026.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryawan, Basneldi, Fatchoelqorib, Septiano, Sari, Widodo, Yosepha, Sugianto, and Devi: *Industrial Engineering & Management Systems* Vol 21, No 3, September 2022, pp.440-448, © 2022 KIIE.
- Suryawan, R. F., Maulina, E., Kamar, K., Latuconsina, A. S., Safari, B., Sugiyo, Wahdiniawati, S. A., Suryaningsih, L., Nervilia, I., Wiwaha, A., & Endri, E. (2023). Improving Consumer Loyalty by Providing Service Excellent and Utilizing Business Relationships. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 20(July), 1463–1476. <https://doi.org/10.37394/23207.2023.20.129>
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, A. 2019. 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode SERVQUAL', *Jurnal Manajemen*, 9(2), hlm. xx–xx.
- World Economic Forum. 2025. *The Regulatory Frontier: Designing the Rules that Shape Innovation*. Geneva: World Economic Forum.
- QualityGurus. 2021. 'The Servqual Model – The Gap Model of Service Quality', qualitygurus.com, 17 Desember. Diakses 5 Maret 2026.