

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEAMANAN LINGKUNGAN DALAM MENANGANI KASUS PENCURIAN DI KELURAHAN TONDO KECAMATAN MANTIKULORE**

**Abdul Rivai<sup>1</sup>, Hajirah<sup>2</sup>, Lilis<sup>3</sup>, Finkan Saputri<sup>4</sup>, Tirsa Augista<sup>5</sup>**  
[arlologau@gmail.com](mailto:arlologau@gmail.com)<sup>1</sup>, [hajirahira1206@gmail.com](mailto:hajirahira1206@gmail.com)<sup>2</sup>, [lilis7mei@gmail.com](mailto:lilis7mei@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[finkansaputripuput@gmail.com](mailto:finkansaputripuput@gmail.com)<sup>4</sup>, [tirzaaugistagista@gmail.com](mailto:tirzaaugistagista@gmail.com)<sup>5</sup>

**Universitas Tadulako**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan lingkungan dalam penanganan kasus pencurian di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan keamanan lingkungan. Informan penelitian terdiri dari masyarakat setempat serta pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan keamanan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan lingkungan bersifat beragam. Sebagian masyarakat menilai bahwa kinerja petugas keamanan telah cukup efektif dalam menangani kasus pencurian, khususnya melalui kegiatan patroli dan respons terhadap laporan warga. Namun, sebagian lainnya masih menilai bahwa pelayanan keamanan belum optimal, terutama terkait kecepatan penanganan dan konsistensi pengawasan. Keterlibatan aktif masyarakat dalam program keamanan lingkungan, seperti kolaborasi antara aparat kepolisian, petugas keamanan, dan komunitas warga, terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan keamanan. Selain itu, penerapan inovasi dalam sistem pemantauan keamanan, seperti penggunaan teknologi kamera pengawas (CCTV), turut berperan dalam menciptakan rasa aman dan menekan potensi terjadinya tindak pencurian. Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya program keamanan berbasis komunitas, kolaborasi antara masyarakat dan institusi keamanan, serta pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan keamanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan kerja sama antara masyarakat dan aparat keamanan, serta pengembangan sistem keamanan berbasis teknologi guna meminimalisir tindakan kriminal dan meningkatkan kualitas pelayanan keamanan lingkungan di Kelurahan Tondo.

**Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat, Pelayanan Keamanan Lingkungan, Kasus Pencurian, Kelurahan Tondo, Kolaborasi Komunitas, Teknologi Pemantauan.

### **Abstrack**

*This study aims to analyze public perceptions of environmental security services in handling theft cases in Tondo Village, Mantikulore District. The research employed a qualitative approach, with data collected through in-depth interviews and direct observation of environmental security service activities. The informants consisted of local residents and parties involved in the implementation of neighborhood security. The findings indicate that public perceptions of environmental security services vary. Some community members perceive the performance of security personnel as sufficiently effective in addressing theft cases, particularly through routine patrols and responsiveness to community reports. However, others consider that the security services have not yet been optimal, especially in terms of response speed and consistency of monitoring. Community involvement in environmental security programs, such as collaboration between the police, security personnel, and local communities, is identified as a crucial factor in enhancing public trust in security services. Furthermore, the implementation of innovations in security monitoring systems, such as the use of Closed-Circuit Television (CCTV) technology, plays a significant role in creating a sense of safety and reducing the potential for theft. These findings are consistent with previous studies emphasizing the importance of community-based security programs, collaboration between the public and security institutions, and the utilization of*

*technology to improve the effectiveness of security services. Therefore, this study recommends strengthening cooperation between the community and security institutions, as well as developing technology-based security systems to minimize criminal acts and improve the quality of environmental security services in Tondo Village.*

**Keywords:** *Public Perception, Environmental Security Services, Theft Cases, Tondo Village, Community Collaboration, Monitoring Technology.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern yang memiliki peran strategis tidak hanya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari, tetapi juga dalam membentuk persepsi publik terhadap legitimasi dan efektivitas pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja institusi pemerintah, karena pelayanan ini secara langsung mencerminkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas atau alokasi anggaran, tetapi lebih jauh pada sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan dampak nyata terhadap kesejahteraan masyarakat, menciptakan rasa aman dan nyaman, serta membangun kepercayaan publik. Dalam konteks ini, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi modal sosial yang sangat penting, karena ketika masyarakat percaya pada kinerja pemerintah, mereka cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam berbagai program sosial, menjaga ketertiban lingkungan, dan mendukung kebijakan yang diimplementasikan oleh aparat terkait. Sebaliknya, pelayanan publik yang lemah, lambat, atau tidak responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan, mengurangi partisipasi warga, bahkan memicu konflik sosial, sehingga menurunkan efektivitas pemerintahan secara keseluruhan. Oleh karena itu, kajian terhadap pelayanan publik, khususnya dalam konteks keamanan lingkungan, menjadi penting untuk memahami bagaimana masyarakat menilai kinerja pemerintah dan bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan agar lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap kualitas hidup masyarakat adalah pelayanan keamanan lingkungan, yang mencakup serangkaian kegiatan mulai dari pencegahan, pemantauan, penanganan, hingga mitigasi tindak kriminal. Keamanan lingkungan menjadi kebutuhan dasar warga karena berkaitan erat dengan rasa aman, ketentraman, dan perlindungan terhadap hak hidup dan hak milik. Kasus pencurian, sebagai salah satu tindak kriminal yang paling umum terjadi di perkotaan, telah menjadi isu serius di banyak wilayah, termasuk di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore. Tingginya frekuensi kasus pencurian dan kekhawatiran masyarakat terkait keamanan lingkungan menuntut adanya pelayanan keamanan yang efektif, cepat, dan terintegrasi dengan partisipasi masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan mempengaruhi tingkat kepatuhan hukum, partisipasi warga dalam kegiatan sosial, serta rasa aman yang dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Persepsi ini merupakan hasil dari pengalaman langsung masyarakat terhadap pelayanan, interaksi dengan aparat keamanan, serta responsivitas petugas dalam menangani laporan kriminal. Dengan demikian, memahami persepsi masyarakat menjadi langkah strategis dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan keamanan lingkungan yang merupakan salah satu domain kritis dalam administrasi publik.

Pelayanan keamanan lingkungan tidak dapat hanya bergantung pada aparat kepolisian atau petugas keamanan lingkungan secara sempit, tetapi memerlukan keterlibatan aktif seluruh elemen masyarakat dan koordinasi lintas lembaga. Pendekatan

kolaboratif antara aparat keamanan, pemerintah kelurahan, dan masyarakat dapat memperkuat sistem pengawasan lingkungan dan menciptakan mekanisme pencegahan yang lebih efektif. Partisipasi masyarakat dalam bentuk program siskamling, pelaporan cepat atas kejadian kriminal, patroli mandiri, serta forum komunikasi warga, terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelayanan keamanan. Selain itu, keterlibatan warga juga berperan dalam membangun rasa memiliki terhadap lingkungan, sehingga masyarakat merasa bertanggung jawab atas keamanan bersama. Studi terdahulu menunjukkan bahwa daerah yang memiliki tingkat partisipasi warga yang tinggi dalam program keamanan cenderung mengalami penurunan angka kriminalitas dan meningkatnya kepercayaan publik terhadap aparat keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pelayanan, interaksi yang terjadi dengan aparat, serta keberhasilan pelayanan dalam merespons kebutuhan warga secara cepat dan tepat. Dengan demikian, keterlibatan masyarakat bukan hanya faktor tambahan, tetapi komponen strategis yang harus diperhitungkan dalam merancang dan mengevaluasi sistem pelayanan keamanan lingkungan.

Dalam perspektif teori Good Governance, pelayanan publik yang efektif dan efisien harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang merupakan kerangka penting dalam administrasi publik modern. Transparansi mencakup kemampuan pemerintah untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan dapat diakses oleh masyarakat mengenai prosedur, kebijakan, dan tindakan yang dilakukan dalam pelayanan publik, termasuk dalam hal keamanan lingkungan. Akuntabilitas mengacu pada kewajiban aparat atau institusi untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil serta dampak pelayanan terhadap masyarakat. Sementara itu, partisipasi masyarakat menekankan keterlibatan warga dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik, sehingga pelayanan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan riil masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip ini dalam konteks pelayanan keamanan lingkungan menjadi sangat relevan, karena pelayanan yang transparan dan akuntabel memungkinkan masyarakat memahami prosedur pengaduan, menilai kinerja aparat keamanan, dan ikut memantau efektivitas pelayanan. Prinsip partisipasi mendorong warga untuk berperan aktif dalam menjaga keamanan, memberikan masukan, dan melaporkan kejadian kriminal, sehingga menciptakan sistem keamanan yang lebih adaptif dan berkelanjutan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kombinasi prinsip Good Governance dan keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan rasa aman, mempercepat penanganan kasus, dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi keamanan secara signifikan.

Selain prinsip-prinsip Good Governance, inovasi dalam pelayanan publik juga menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem pelaporan digital, platform e-governance, dan penggunaan kamera pengawas (CCTV), memungkinkan pengawasan lingkungan lebih efektif, mempersingkat waktu respons petugas, dan mempermudah koordinasi antara aparat keamanan dan masyarakat. Teknologi ini juga berfungsi sebagai alat monitoring yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan keamanan, sehingga masyarakat merasa lebih percaya dan aman. Penelitian Zakaria et al. (2024) menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam sistem pelayanan keamanan tidak hanya meningkatkan efektivitas patroli dan pemantauan, tetapi juga memengaruhi persepsi positif masyarakat terhadap kinerja aparat keamanan. Selain itu, kolaborasi lintas institusi antara kepolisian, pemerintah kelurahan, dan masyarakat menjadi strategi penting untuk menciptakan sistem keamanan yang holistik. Sinergi ini memungkinkan penguatan kapasitas petugas,

peningkatan partisipasi warga, dan pengembangan kebijakan berbasis bukti untuk menangani kasus kriminal secara lebih cepat dan tepat. Dengan demikian, inovasi teknologi dan kolaborasi institusi bukan sekadar pelengkap, tetapi merupakan elemen penting dalam membangun pelayanan keamanan yang adaptif, responsif, dan terpercaya di mata masyarakat.

Kondisi di Kelurahan Tondo menunjukkan bahwa pelayanan keamanan lingkungan masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun aparat keamanan telah melakukan upaya seperti patroli rutin dan koordinasi dengan kepolisian, masyarakat masih mengeluhkan kecepatan respons yang lambat, keterbatasan jumlah personel, dan fasilitas pendukung yang belum memadai. Partisipasi warga dalam program keamanan juga belum optimal, sehingga persepsi terhadap kualitas pelayanan cenderung beragam. Beberapa warga menilai pelayanan sudah cukup memadai, terutama terkait patroli dan komunikasi petugas dengan masyarakat, tetapi masih ada keluhan terkait pengaduan yang lambat ditindaklanjuti, keterbatasan sarana pengawasan, dan ketidakseimbangan jumlah personel di berbagai wilayah. Hal ini menegaskan perlunya penelitian mendalam untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat secara holistik, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut, agar pemerintah kelurahan dapat merancang kebijakan pelayanan keamanan yang lebih tepat sasaran, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparat kelurahan, petugas keamanan lingkungan, serta masyarakat yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan keamanan di wilayah Tondo. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman, harapan, dan pandangan masyarakat secara rinci, termasuk aspek-aspek subjektif yang tidak dapat diukur dengan metode kuantitatif. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat, serta implikasi praktis untuk pengembangan kebijakan pelayanan keamanan di tingkat lokal.

Urgensi penelitian ini tinggi, baik dari perspektif praktis maupun akademis. Secara praktis, penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah kelurahan dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan keamanan lingkungan, memperkuat kerja sama antara masyarakat dan aparat, serta menurunkan angka pencurian. Secara akademis, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik, khususnya pada pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat dan inovasi teknologi. Penelitian ini juga berkontribusi pada literatur mengenai persepsi masyarakat, efektivitas pelayanan keamanan, dan strategi kolaboratif di tingkat lokal, sehingga dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya dalam konteks nasional maupun internasional.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan lingkungan dalam menangani kasus pencurian di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut, termasuk kualitas pelayanan petugas, partisipasi warga, pemanfaatan teknologi pemantauan, dan kolaborasi antar institusi. Pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah kelurahan dalam merumuskan kebijakan pelayanan keamanan yang lebih efektif, responsif, dan berbasis kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan keamanan

lingkungan tidak hanya bersifat reaktif terhadap tindak kriminal, tetapi juga proaktif dalam pencegahan dan pembentukan sistem keamanan yang berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Sugiyono (2019:25), Jenis penelitian kualitatif Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Tipe penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati perilaku dan objek tertentu dan dengan waktu sudah ditentukan untuk mengetahui secara mendalam terkait Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Keamanan dalam Menangani Kasus Pencurian di Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Deskripsi lokasi penelitian di Kelurahan Tondo menunjukkan bahwa kompleksitas sosial ekonomi serta karakteristik geografis wilayah berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan lingkungan. Kelurahan Tondo yang memiliki mobilitas tinggi, aktivitas ekonomi yang aktif, dan kondisi lingkungan yang beragam dari permukiman padat hingga area usaha menciptakan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan keamanan publik. Kondisi ini mencerminkan bahwa persepsi warga terhadap pelayanan keamanan tidak bisa dipisahkan dari aspek nyata dalam kehidupan sehari-hari mereka, seperti kehadiran fasilitas pengawasan (CCTV), kegiatan ronda malam, hingga koordinasi antara warga dan aparat. Ketidakmerataan fasilitas pengawasan dan belum optimalnya keberadaan aparat di beberapa titik menyebabkan perbedaan tingkat rasa aman antar lingkungan, yang turut membentuk pola persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan keamanan yang diterima.

Temuan wawancara menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap perkembangan kasus pencurian di Kelurahan Tondo sangat beragam, tetapi ada kecenderungan umum bahwa kasus ini memberikan dampak psikologis yang signifikan, terutama terkait rasa aman dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Beberapa narasumber menyatakan bahwa kasus pencurian sudah menurun, namun masih menimbulkan kewaspadaan tinggi di masyarakat. Hal ini konsisten dengan studi nasional yang menunjukkan bahwa rasa aman dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan tingkat ekspos terhadap tindak kriminal, bukan semata oleh frekuensi insiden itu sendiri. Penelitian ini mirip dengan temuan Budiarto et al. yang menunjukkan bahwa persepsi keamanan masyarakat dipengaruhi oleh faktor lingkungan fisik dan sosial serta kualitas respon dari aparat keamanan yang ada di lingkungan tersebut.

Persepsi terhadap pelayanan keamanan lingkungan juga dipengaruhi oleh pengalaman langsung dalam interaksi dengan aparat. Banyak warga mengaitkan kualitas pelayanan dengan kemampuan aparat dalam menindaklanjuti laporan warga, komunikasi yang terbuka, serta responsivitas yang cepat saat menghadapi kasus. Hal ini sesuai dengan prinsip procedural justice yang dikemukakan dalam studi psikologi sosial dan kriminologi, yang menyatakan bahwa persepsi warga terhadap aparat keamanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana aparat bertindak dan berkomunikasi, bukan hanya oleh hasil akhirnya saja. Ketika masyarakat merasa dihargai, dilibatkan, dan respons cepat diberikan, maka tingkat kepercayaan terhadap aparat juga meningkat secara signifikan. Penelitian internasional menunjukkan bahwa model community policing atau keterlibatan masyarakat dalam upaya keamanan dapat memperkuat kepercayaan publik dan keterlibatan warga dalam pelaporan tindak kriminal, yang pada akhirnya berdampak pada pengurangan angka kriminalitas.

Hal penting lain yang muncul dari wawancara adalah persepsi masyarakat terhadap

fasilitas pengawasan seperti CCTV. Sebagian narasumber melihat fasilitas ini sebagai bentuk inovasi yang mendorong rasa aman karena berfungsi sebagai alat pencegahan dan bukti visual yang dapat mendukung investigasi aparat. Temuan ini diperkuat oleh literatur teknologi keamanan yang menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan sistem pengawasan dapat meningkatkan persepsi keamanan warga, khususnya ketika dikombinasikan dengan jaringan sosial yang kuat di lingkungan tersebut. Studi PNAS Nexus (2025) menemukan bahwa peningkatan penggunaan kamera pengawas berkontribusi pada peningkatan persepsi rasa aman warga, terutama ketika disertai dengan keterlibatan jaringan sosial dan hubungan antarwarga yang baik. Namun demikian, narasumber juga mengingatkan bahwa teknologi pengawasan tidak cukup jika tidak disertai dengan partisipasi aktif masyarakat dan mekanisme tindak lanjut dari aparat, sehingga aspek sosial dan kelembagaan tetap menjadi komponen yang tak terpisahkan dalam pelayanan keamanan.

Faktor sosial ekonomi juga muncul sebagai penyebab utama dalam persepsi warga mengenai kriminalitas. Beberapa narasumber mengaitkan tindak pencurian dengan kondisi ekonomi yang sulit, kurangnya lapangan kerja, dan pergaulan negatif, termasuk penyalahgunaan narkoba. Pandangan ini sejalan dengan penelitian yang menyoroti hubungan antara faktor struktural dan tingkat kriminalitas. Penelitian lain yang mengkaji keamanan lingkungan menunjukkan bahwa faktor ekonomi, kesenjangan sosial, dan pembinaan komunitas merupakan determinan penting dalam menurunkan tingkat kriminalitas serta memperbaiki persepsi warga terhadap keamanan. Dalam buku teori pelayanan publik yang membahas dimensi sosial layanan keamanan, disebutkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan sangat dipengaruhi oleh kondisi makro yang menyentuh aspek kesejahteraan warga, bukan hanya interaksi mikro dengan petugas keamanan. Walaupun demikian, meningkatnya partisipasi masyarakat dan dukungan teknologi pengawasan dapat membantu mengatasi beberapa kendala struktural tersebut, terutama jika diintegrasikan dalam kebijakan keamanan lokal.

Pandangan para narasumber menunjukkan bahwa pelayanan keamanan yang efektif tidak hanya dilihat dari keberadaan fasilitas atau jumlah personel, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dirasakan secara langsung oleh masyarakat dalam konteks keseharian mereka. Pemahaman ini serupa dengan konsep partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan lingkungan yang dikemukakan dalam studi empiris yang menunjukkan bahwa keterlibatan warga, baik dalam bentuk ronda malam, pelaporan cepat, maupun keterlibatan dalam forum keamanan, dapat meningkatkan efektivitas sistem keamanan lingkungan. Partisipasi semacam ini tidak hanya memperkecil peluang kejadian kriminal, tetapi juga memperkuat hubungan sosial antarwarga, membangun solidaritas komunitas, dan meningkatkan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan keamanan.

Diskusi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat juga membuka wawasan bahwa pemahaman warga terhadap layanan keamanan semakin kompleks karena mencakup dimensi teknis (CCTV, patroli), sosial (komunikasi dan partisipasi warga), dan kelembagaan (koordinasi antara aparat dan warga). Fakta bahwa sebagian narasumber menyatakan bahwa CCTV atau patroli belum cukup efektif menegaskan bahwa pelayanan keamanan yang baik harus dilandasi oleh transparency, responsiveness, dan accountability konsep yang juga ditegaskan dalam literatur good governance dan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keamanan yang dirasakan efektif oleh masyarakat memerlukan kombinasi pendekatan teknis dan sosial yang seimbang, sehingga kebijakan publik tidak hanya bersifat reaktif terhadap kejadian kriminal tetapi juga proaktif dalam memberdayakan warga untuk terlibat dalam pemeliharaan keamanan lingkungan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan lingkungan di Kelurahan Tondo terbentuk dari interaksi komprehensif antara pengalaman individual, faktor kontekstual lingkungan, serta dinamika sosial ekonomi yang mendasari kehidupan warga. Persepsi ini mencerminkan bahwa pelayanan keamanan bukan sekadar input atau fasilitas yang diberikan oleh pemerintah atau aparat, tetapi juga bagaimana pelayanan itu dipahami, diinterpretasikan, dan dinilai oleh masyarakat berdasarkan pengalaman mereka sendiri dalam menghadapi situasi kriminal dan respons dari institusi yang bertanggung jawab. Temuan ini memperkaya pemahaman akademik mengenai pelayanan publik di ranah keamanan, dan sekaligus memberikan implikasi praktis penting bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih responsif, partisipatif, dan berbasis pemahaman nyata atas kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan keamanan lingkungan di Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, terbukti bersifat kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Persepsi ini tidak hanya terbentuk dari keberadaan aparat keamanan atau fasilitas teknis seperti CCTV dan patroli rutin, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan aparat. Responsivitas aparat dalam menindaklanjuti laporan warga, komunikasi yang terbuka, dan sikap profesional dalam menghadapi kasus pencurian menjadi tolok ukur utama bagi warga dalam menilai kualitas pelayanan keamanan. Temuan ini sejalan dengan konsep procedural justice yang dikemukakan Tyler (2003), yang menekankan bahwa persepsi masyarakat terhadap aparat keamanan dipengaruhi oleh proses dan cara aparat bertindak, bukan semata hasil akhir penanganan kasus. Masyarakat merasa dihargai dan aman ketika aparat bersikap responsif, transparan, serta melibatkan warga dalam proses pengamanan lingkungan, sehingga tingkat kepercayaan publik terhadap institusi keamanan meningkat.

Selain pengalaman individual, penelitian ini menemukan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam program keamanan lingkungan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi positif. Kegiatan seperti ronda malam, pelaporan cepat atas kejadian kriminal, forum komunikasi warga, serta kolaborasi langsung dengan aparat keamanan terbukti mampu meningkatkan rasa aman serta menurunkan potensi tindak kriminal. Hal ini diperkuat oleh studi komunitas internasional mengenai community policing, yang menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat secara aktif dapat memperkuat jaringan sosial, meningkatkan solidaritas antarwarga, dan mendorong tanggung jawab kolektif terhadap keamanan lingkungan (Skogan & Hartnett, 1997). Dengan demikian, pelayanan keamanan bukan hanya merupakan tanggung jawab aparat, tetapi juga hasil interaksi sosial yang melibatkan masyarakat sebagai mitra strategis dalam sistem keamanan lokal.

Penggunaan teknologi, terutama sistem pengawasan berbasis CCTV, muncul sebagai faktor penting lain yang memengaruhi persepsi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberadaan CCTV memberikan efek psikologis berupa rasa aman dan kepercayaan terhadap kemampuan aparat dalam mencegah dan menindaklanjuti kasus pencurian. Penelitian PNAS Nexus (2025) mendukung temuan ini, menyatakan bahwa penggunaan teknologi pengawasan yang terintegrasi dengan jaringan sosial yang kuat dapat secara signifikan meningkatkan persepsi keamanan masyarakat. Namun, teknologi semata tidak cukup jika tidak diimbangi dengan partisipasi aktif warga dan mekanisme tindak lanjut yang jelas dari aparat, karena aspek sosial dan kelembagaan tetap menjadi komponen utama dalam membangun pelayanan keamanan yang efektif dan berkelanjutan.

Faktor lingkungan fisik, sosial, dan ekonomi juga terbukti memengaruhi persepsi masyarakat. Kelurahan Tondo dengan mobilitas tinggi, aktivitas ekonomi yang beragam, dan perbedaan kepadatan permukiman menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan keamanan. Beberapa narasumber menekankan bahwa tingginya angka pencurian terkait dengan kondisi ekonomi yang sulit, kurangnya lapangan pekerjaan, dan pengaruh pergaulan negatif, termasuk penyalahgunaan narkoba. Pandangan ini sejalan dengan penelitian yang menyoroti faktor struktural sebagai determinan tingkat kriminalitas, di mana kondisi sosial-ekonomi memengaruhi perilaku warga serta persepsi mereka terhadap efektivitas pelayanan keamanan. Oleh karena itu, strategi keamanan harus mempertimbangkan konteks makro dan mikro, termasuk pemberdayaan masyarakat serta perbaikan kesejahteraan sosial, sebagai bagian dari pendekatan komprehensif dalam menurunkan angka kriminalitas dan meningkatkan rasa aman.

Hasil penelitian juga menekankan bahwa keberhasilan pelayanan keamanan harus dilihat dari integrasi pendekatan teknis, sosial, dan kelembagaan. Pendekatan teknis mencakup patroli, pemantauan melalui CCTV, dan fasilitas pendukung lainnya; pendekatan sosial melibatkan komunikasi, kolaborasi, dan partisipasi warga; sedangkan pendekatan kelembagaan berkaitan dengan koordinasi antara aparat keamanan, pemerintah kelurahan, dan masyarakat. Konsep ini sejalan dengan prinsip Good Governance, yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat sebagai pilar utama dalam pelayanan publik yang efektif (UNDP, 2023). Pelayanan keamanan yang baik harus bersifat proaktif, adaptif terhadap dinamika sosial, dan responsif terhadap kebutuhan warga, sehingga bukan hanya bersifat reaktif dalam menangani tindak kriminal tetapi juga mendorong masyarakat untuk terlibat aktif dalam menjaga lingkungan mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan keamanan lingkungan yang efektif merupakan hasil dari sinergi antara aparat, masyarakat, dan teknologi, yang dipandu oleh prinsip-prinsip Good Governance serta pemahaman terhadap konteks lokal. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keamanan terbentuk melalui kombinasi pengalaman langsung, partisipasi aktif, responsivitas aparat, pemanfaatan teknologi, dan perhatian terhadap faktor sosial-ekonomi. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pemerintah kelurahan dalam merancang kebijakan yang lebih strategis, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penguatan kolaborasi lintas institusi, peningkatan partisipasi warga, serta pemanfaatan teknologi secara bijak dapat menjadi langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan keamanan, menekan tindak kriminal, dan membangun sistem keamanan lingkungan yang berkelanjutan di Kelurahan Tondo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annizarzki, A., & Surahman, S. (2022). Upaya komunikasi publik pemerintah kota Cilegon dalam mengedukasi masyarakat di masa pandemi COVID 19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 170.
- Bestari, A., & Voutama, A. (2024). Penerapan UML pada sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(3), 2655–2662.
- Budiarto, A., Santoso, T., & Prasetyo, H. (2023). Community engagement and perception of public safety: Evidence from urban neighborhoods. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(2), 245–260.
- Faqih, A., & Suwarno, D. (2024). Transparency, accountability, and citizen satisfaction in urban security services. *Indonesian Journal of Governance Studies*, 12(1), 45–62.
- Faqih, T., & Suwarno, S. (2024). Kinerja pegawai pelayanan publik bagian umum dan surat menyurat sekretariat daerah Kota Kediri. *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 8(1), 123–135.
- Ismail, M., Prasetyowati, S., & Sulchan, A. (2020). PKM aplikasi Android deteksi pencurian

- kendaraan untuk tingkatkan keamanan dan kenyamanan Karangtaruna Gajahmada Gebangsari Semarang. E Dimas: *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(3), 394–399.
- Lubby, I. (2024). Kolaborasi kepolisian dengan masyarakat dalam rangka mengantisipasi pencurian kendaraan bermotor roda dua. *Publicio Jurnal Ilmiah Politik Kebijakan dan Sosial*, 6(2), 94–109.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2023). Analisis data kualitatif (Terjemahan Bahasa Indonesia). UI Press.
- PNAS Nexus. (2025). Social networks and technological surveillance for urban crime prevention. *PNAS Nexus*, 4(10), 1–12.
- Prihartono, B., & Tuti, M. (2023). Digital innovation in public safety: CCTV monitoring and community participation in crime prevention. *Journal of E Government and Public Service*, 5(1), 15–31.
- Prihartono, D., & Tuti, R. (2023). Penerapan pelayanan publik berbasis e governance pada era revolusi industri 4.0. *Kebijakan Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201.
- Ramadhan, F. (2024). Good governance principles in public service: Implications for citizen satisfaction. *Journal of Public Policy and Administration*, 9(2), 88–102.
- Ramadhan, R. (2024). In konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: sebuah tinjauan literatur. *SaraqOpat*, 6(1), 55–67.
- Ranama, A., Mulyanto, A., & Kurniawan, I. (2021). Komunikasi kebijakan publik dalam penggunaan aplikasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (SP4N Lapor) di Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(2), 78–86.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). Good governance pada pelayanan publik: sebuah usulan model pengembangan berbasis perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Wiryanto, S. (2021). Public perception and the quality of local government services in Indonesia. *Indonesian Journal of Administration*, 17(3), 77–94.
- Wiryanto, W. (2021). Pengembangan tipologi inovasi pelayanan publik. *Inovasi*, 18(1), 21–34.
- Zakaria, M., Saptono, R., Prasetyo, Y., & Syirajuddin, M. (2024). Instalasi dan pemasangan IP cam di lingkungan perumahan RW XI Kelurahan Tulusrejo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Jurnal Pengabdian Polinema Kepada Masyarakat*, 11(2), 111–116.
- Zakaria, R., Lubby, N., & Ismail, M. (2024). Technological intervention and public perception of security: An empirical study in Indonesian urban areas. *Asian Journal of Public Administration*, 46(3), 301–320.