

PENERAPAN SISTEM PELAYANAN UNJUK RASA DI LINGKUNGAN SUB BAGIAN PENGAMANAN BAGIAN RUMAH TANGGA BIRO UMUM KEMENTERIAN KESEHATAN RI

Irwanto Arifin
Politeknik STIA LAN Jakarta
Irwanto.arifin@gmail.com

Abstract

This study aims to determine how the implementation of the demonstration service system in the sub-division of household security in the General Bureau of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. The research method used is descriptive method with a quantitative approach, while the main data collection instrument is interviews with purposive techniques, namely to certain people according to the information needed, besides that the author also makes observations which then the results of this study are analyzed by qualitative methods. In order to see how the implementation of the demonstration service system in the sub-section of the household security section of the General Bureau of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, an approach is carried out from various aspects regulated by the Regulation of the Head of the National Police of the Republic of Indonesia Number 9 of 2008 concerning Procedures for Service Delivery: (1) Principles Legality (2) Coordination / integration / relationship management and (3) Accountability / Reporting. As for the results of the research, in general, although everything has been regulated by the Chief of Police Regulation and the Minister of Health Regulation, the implementation has not been as expected. The existence of legality violations, coordination that has not been maximally integrated and reporting accountability that has not met expectations still characterize the handling of the demonstration service system in the sub-division of household security in the General Bureau of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. Finally, it can be concluded that the handling of the demonstration service system needs to be restructured. In this case the authors suggest: (1) It is necessary to establish a permanent procedure (Protap) if there are illegal and wrongly addressed protesters; (2) Coordination and integration of PAM of the Ministry of Health and the police needs to be improved by placing police officers at the Ministry of Health as supervisors for security guards. In addition, it is necessary to conduct a review of Permenkes Number 38 of 2017 concerning Work Relationships in Handling Demonstrations in the Ministry of Health (3) reports are recommended to use the 5W and 1H formats so that the report is easy to understand and follow up.

Keywords: *service system, reporting accountability*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem pelayanan unjuk rasa di lingkungan sub bagian pengamanan bagian rumah tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan yang menjadi instrumen pengumpulan data utama adalah wawancara dengan teknik *purposive* yaitu kepada orang tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan, disamping itu penulis juga melakukan observasi yang kemudian hasil penelitian ini dianalisa dengan metode kualitatif. Guna melihat bagaimana penerapan sistem pelayanan unjuk rasa di lingkungan sub bagian pengamanan bagian rumah tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI dilakukan pendekatan dari berbagai aspek yang diatur oleh Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan: (1) Azas Legalitas (2) Koordinasi/Keterpaduan/tata hubungan dan (3) Akuntabilitas/Pelaporan Adapun hasil

penelitian, secara umum meskipun semua telah diatur oleh Peraturan Kapolri dan Peraturan Menteri Kesehatan, namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan. Adanya pelanggaran legalitas, koordinasi yang belum terpadu dengan maksimal dan akuntabilitas pelaporan yang belum sesuai harapan masih mewarnai jalannya penanganan sistem pelayanan unjuk rasa di lingkungan sub bagian pengamanan bagian rumah tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa penanganan sistem pelayanan unjuk rasa perlu ditata lagi. Dalam hal ini penulis menyarankan: (1) Perlu dibuat prosedur tetap (Protap) bila ada pengunjuk rasa yang illegal dan salah alamat; (2) Koordinasi dan keterpaduan PAM Kemenkes dan kepolisian perlu ditingkatkan dengan menempatkan petugas kepolisian di Kemenkes sebagai Pembina para anggota Satpam. Disamping itu perlu dilakukan Reviu Permenkes Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa Di lingkungan Kementerian Kesehatan (3) laporan disarankan menggunakan format 5W dan 1H agar laporan mudah untuk dimengerti dan ditindaklanjuti

Kata kunci: Sistem pelayanan, akuntabilitas pelaporan

PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia menyadari bahwa Polisi tidak mungkin bekerja sendiri dalam menciptakan masyarakat dan lingkungan yang aman dan tertib, hal inilah yang mendorong terbentuknya satpam di Indonesia. Kapolri (ketika itu dijabat Awaloedin Djamin) mengeluarkan Surat Keputusan Kapolri; No. SKEP/126/XII/1980 tertanggal 30 Desember 1980 Tentang Pola Pembinaan Satuan Pengamanan.

Satuan Pengamanan yang selanjutnya disingkat Satpam adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya” (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, BAB I, Pasal 1, Ayat 6). “Satuan atau kelompok”, ini berarti seorang Satpam bisa bertugas menempati Pos Penjagaan seorang diri atau berkelompok, kalau berkelompok berarti harus ada yang memimpin, bisa itu Kepala Satpam, Komandan Regu (Danru) atau anggota senior.

Sedangkan yang dimaksud dengan kata “Petugas” mengandung arti bahwa Satpam adalah masyarakat biasa yang telah dididik dan dilatih dalam bidang keamanan. Dididik dan dilatih di Lembaga Pendidikan atau BUJP yang telah memenuhi syarat. Dan setelah selesai mengikuti pendidikan mendapat ijazah Satpam resmi dari POLDA setempat.

Ada beberapa kegiatan yang menjadi tugas pokok pengamanan di Kementerian Kesehatan, antara lain pengamanan unjuk rasa dan pembuatan laporan kejadian. Dalam penanganan dan pengendalian aksi unjuk rasa/aksi dapat dilaksanakan dalam kondisi yang kondusif, aman dan terkendali tidak terjadi hal-hal yang dapat berakibat pada ancaman, tantangan, hambatan dan gangguan (ATHG) terhadap seluruh pegawai dan/atau tamu Kementerian Kesehatan, dikarenakan tim pengamanan Biro Umum terus melakukan koordinasi dengan LSM/ormas untuk melakukan orasi diarahkan ke instansi yang secara langsung menjadi tanggung jawab sesuai denganuntutannya.

Adapun indikasi permasalahan yang dihadapi dalam penanganan dan pengendalian aksi unjuk rasa/aksi damai antara lain :

1. Peserta aksi unjuk rasa/aksi damai
 - a. Peserta unjuk rasa/aksi damai belum memahami sepenuhnya arah tuntutan yang akan disampaikan dan sering salah alamat;
 - b. Masih adanya peserta unjuk rasa/aksi damai yang belum memiliki ijin dari Kepolisian. (Non legalitas)
2. Koordinasi dengan Kepolisian/TNI
 - a. Pemberitahuan penyampaian pendapat di muka umum ke pihak Kementerian Kesehatan mendadak dan informasi tidak menyeluruh sehingga pihak Kementerian Kesehatan kesulitan menyiapkan negosiator/mediator terkait materi substansi tuntutan sesuai dengan keinginan peserta aksi.
 - b. Kepolisian dalam menerbitkan rekomendasi ijin untuk melakukan kegiatan penyampaian pendapat di muka umum (aksi unjuk rasa/ aksi damai) oleh LSM/Ormas belum diarahkan ke K/L atau instansi terkait sesuai dengan substansi tuntutan.

3. Koordinasi di Kementerian Kesehatan

Kementerian Kesehatan selaku tempat/ tujuan peserta yang akan melakukan aksi unjuk rasa/ aksi damai, beberapa hal belum memadai terkait dengan:

Sarana dan prasarana

1. Belum tersedia kamar mandi yang terpisah dari gedung utama dan/atau dekat dengan ruang rapat Germas yang diperuntukan bagi peserta aksi unjuk rasa/ aksi damai;
2. Dalam kondisi tertentu (apabila jumlah peserta unjuk rasa/ aksi damai lebih dari >300 org) terkait kesiapan sarana parkir untuk tempat alat –alat pengamanan dan tenda tim dari Kepolisian/ TNI/ Damkar/ Satpol PP belum bisa disterilkan untuk digunakan mengingat pemilik kendaraan sulit dihubungi walaupun sudah diumumkan melalui pengeras suara.

Sumber Daya Manusia

Dalam beberapa kasus yang terjadi saat mediasi/dialog dimana kompetensi petugas mediasi/dialog yang dikirim oleh Satker/Unit kerja belum menguasai materi substansi tuntutan dan belum sesuai dengan keinginan peserta (Pejabat es.I/II terkait) dan/atau petugas mediasi yang ditunjuk sulit dihubungi dengan alasan sedang melaksanakan tugas lain /(DL).

Tatalaksana

Masih lemahnya koordinasi dengan Satker/Unit kerja yang menangani peserta aksi unjuk rasa/ aksi damai baik koordinasi lintas Satker (Kementerian Kesehatan) maupun dengan pihak Kepolisian/TNI/ Damkar/ Satpol PP terkait dengan penyampaian informasi LSM/ Ormas yang akan melakukan kegiatan penyampaian pendapat (unjuk rasa/aksi damai) di Kementerian Kesehatan.

4. Perwujudan akuntabilitas, dalam pembuatan laporan kejadian harus dilakukan dengan mengedepankan bentuk pelayanan dalam menanggapi keluhan dan pelaporan dari korban/pelapor. Adapun indikasi permasalahan yang ditemui tim pengamanan Kementerian Kesehatan dalam proses pembuatan laporan kejadian antara lain;
 - a. Pelapor/korban tidak langsung melaporkan kejadian kepada petugas keamanan.
 - b. Kamera CCTV dan perlengkapannya kurang memadai untuk penelusuran laporan kejadian yang terlambat dilaporkan.
 - c. Terjadinya perubahan letak kamera CCTV akibat perbaikan/renovasi ruangan.
 - d. Informasi kejadian yg kurang akurat dari saksi maupun pelapor dalam hal ini mengenai waktu dan lokasi kejadian.

KERANGKA TEORI

Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Yuriko Abdussamad (<https://www.google.com/search?safe>)

Pengertian Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003: 8), Lebih lanjut disampaikan mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan ialah menolong untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain di antaranya adalah pembeli. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri. Yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri. **Suparlan (2000:35)**

Pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. **Moenir (2005:47)**. Pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. **High contact service** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. **Low contact service** ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan. Kotler (2003:464)

Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan. Loina (2001:138)

Di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2005 : 16) Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam

rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

Brata mengeluarkan definisi yang tidak sama atau berbeda di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya” (Brata, 2003 : 9). Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Hadipranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Freed luthans mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat Sistem Pelayanan dalam penyelenggaraan unjuk rasa di Kemenkes mengacu pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan, Pengamanan Dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat Di Muka Umum.

Penyampaian pendapat di muka umum adalah penyampaian pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara bebas dan bertanggung jawab di hadapan orang banyak, atau orang lain termasuk juga di tempat yang dapat didatangi dan/atau dilihat orang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008). Peraturan Kapolri tersebut bertujuan sebagai: (a). pedoman dalam rangka pelaksanaan penyampaian pendapat di muka umum; (b). pedoman dalam rangka pemberian standar pelayanan, pengamanan kegiatan dan penanganan perkara dalam penyampaian pendapat

di muka umum, agar proses kemerdekaan penyampaian pendapat dapat berjalan dengan baik dan tertib.

Sedangkan asas-asas yang perlu dipatuhi dalam berunjuk rasa tersebut meliputi :

- a. legalitas: kegiatan /penindakan senantiasa mendasari peraturan perundang-undangan;
- b. perlindungan HAM: kegiatan/penindakan memperhatikan dan menghargai hak-hak dasar manusia (tidak sewenang-wenang);
- c. kemanfaatan: kegiatan/penindakan yang dilakukan memang benar-benar bermanfaat untuk menghindari timbulnya kerugian atau bahaya yang lebih besar yang mungkin dapat terjadi, apabila tidak dilakukan tindakan;
- d. kepastian hukum: kegiatan/penindakan dilakukan untuk menjamin tegaknya hukum dan keadilan;
- e. keadilan: kegiatan/penindakan dilakukan secara objektif, tidak membeda-bedakan dan tidak memihak kepentingan salah satu pihak;
- f. kepentingan umum: kegiatan/penindakan wajib mendahulukan kepentingan umum;
- g. efisiensi dan efektivitas: kegiatan/penindakan memperhatikan penggunaan biaya yang minimal, namun tepat guna dan tepat sasaran;
- h. keterpaduan: kegiatan/penindakan dilakukan melalui kerja sama, koordinasi dan sinergi antara unsur-unsur yang dilibatkan dalam setiap kegiatan;
- i. akuntabilitas: kegiatan/penindakan dapat dipertanggungjawabkan secara rasional dan terukur dengan jelas;
- j. transparansi: kegiatan/penindakan dilakukan dengan memperhatikan asas keterbukaan dan bersifat informatif bagi pihak yang berkepentingan;
- k. proporsionalitas: kegiatan/penindakan sesuai dengan porsinya (tidak terlalu lemah tetapi tidak berlebihan) dengan memperhatikan keseimbangan antara bobot ancaman dengan cara penindakan;
- l. keseimbangan: kegiatan/penindakan diterapkan dengan memperhatikan keseimbangan antara penerapan perlindungan terhadap hak dan pelaksanaan kewajiban warga negara maupun petugas;
- m. asas musyawarah dan mufakat: kegiatan / penindakan dilaksanakan dengan memperhatikan kesepakatan antara pihak-pihak yang terkait

Tiga masalah unjuk rasa di Kemenkes diindikasikan meliputi antara lain menyangkut tiga hal: Legalitas, Keterpaduan/koordinasi & Akuntabilitas.

1) Legalitas

Legalitas adalah asas pokok dalam negara hukum, selain asas perlindungan kebebasan dan hak asasi manusia. Di Indonesia, asas legalitas bersandar pada Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan: Negara Indonesia adalah negara hukum.

Asas legalitas merupakan prinsip dasar hukum pidana yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) KUHP. Asas legalitas adalah salah satu wujud dari perjanjian antara penguasa dan individu, dimana kebebasan individu sebagai subjek hukum mendapat jaminan perlindungan kontraktual melalui asas legalitas. Asas legalitas menurut Feurbach ini terbagi menjadi tiga konsep yaitu:

1. *Nulla Poena Sine Lege*, yang artinya bahwa setiap penjatuhan hukuman haruslah didasarkan pada suatu undang-undang pidana;

2. *Nulla Poena Sine Crimine*, yang artinya bahwa suatu penjatuhan hukuman hanyalah dapat dilakukan apabila perbuatan yang bersangkutan telah diancam dengan suatu hukuman oleh undang-undang;
3. *Nullum Crimen Sine Poena Legali*, yang artinya bahwa perbuatan yang telah diancam dengan hukuman oleh undang-undang itu apabila dilanggar berakibat dijatuhkannya hukuman seperti yang diancamkan oleh undang-undang terhadap pelanggarnya.
(<https://bahasan.id/makna-undang-undang-dalam-asas-legalitas/>)

2) Koordinasi

Keterpaduan diartikan kerjasama, koordinasi dan sinergi. Sedangkan di Kemenkes sendiri lebih dikenal dengan tata hubungan yang diatur oleh permenkes.

- Menurut G.R. Terry
Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.
- Brech
Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri (Hasibuan, 2007:85).
- Menurut Mc. Farland (Handyaningrat, 1985:89)
Koordinasi adalah suatu proses di mana pimpinan mengembangkan pola usaha kelompok secara teratur di antara bawahannya dan menjamin kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama.
- Sementara itu, Handoko (2003:195)
Mendefinisikan koordinasi (coordination) sebagai proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Menurut Handoko (2003:196) kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya. Hal ini juga ditegaskan oleh Handyaningrat (1985:88) bahwa koordinasi dan komunikasi adalah sesuatu hal yang tidak dapat dipisahkan. Selain itu, Handyaningrat juga mengatakan bahwa koordinasi dan kepemimpinan (leadership) adalah tidak bisa dipisahkan satu sama lain, karena satu sama lain saling mempengaruhi.

Terdapat 3 (tiga) macam saling ketergantungan di antara satuan-satuan organisasi yaitu:

1. Saling ketergantungan yang menyatu (pooled interdependence), bila satuan-satuan organisasi tidak saling tergantung satu dengan yang lain dalam melaksanakan kegiatan harian tetapi tergantung pada pelaksanaan kerja setiap satuan yang memuaskan untuk suatu hasil akhir.
2. Saling ketergantungan yang berurutan (sequential interdependence), di mana suatu satuan organisasi harus melakukan pekerjaannya terlebih dulu sebelum satuan yang lain dapat bekerja.
3. Saling ketergantungan timbal balik (reciprocal interdependence), merupakan hubungan memberi dan menerima antar satuan organisasi. Ketiga hubungan saling ketergantungan ini dapat digambarkan seperti terlihat pada diagram berikut ini.

Sehingga koordinasi yang tinggi sangat bermanfaat untuk pekerjaan yang tidak rutin dan tidak dapat diperkirakan, faktor-faktor lingkungan selalu berubah-ubah serta saling ketergantungan

adalah tinggi. Koordinasi juga sangat dibutuhkan bagi organisasi-organisasi yang menetapkan tujuan yang tinggi.

Pedoman dalam Berkoordinasi

- Koordinasi harus terpusat, sehingga ada unsur pengendalian guna menghindari tiap bagian bergerak sendiri-sendiri yang merupakan kodrat yang telah ada dalam setiap bagian, ingat bahwa organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang punya kebutuhan dan keinginan berbeda.
- Koordinasi harus terpadu, keterpaduan pekerjaan menunjukkan keadaan yang saling mengisi dan memberi.
- Koordinasi harus berkesinambungan, yaitu rangkaian kegiatan yang saling menyambung, selalu terjadi, selalu diusahakan dan selalu ditegaskan adanya keterkaitan dengan kegiatan sebelumnya.
- Koordinasi harus menggunakan pendekatan multi instansional, dengan ujud saling memberikan informasi yang relevan untuk menghindarkan saling tumpang tindih tugas yang satu dengan tugas yang lain.

Tipe- Tipe Koordinasi

Menurut Hasibuan (2007:86-87) terdapat 2 (dua) tipe koordinasi, yaitu:

- Koordinasi vertikal adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unti, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggungjawabnya.
- Koordinasi horisontal adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparatus) yang setingkat.

3) Akuntabilitas/Pelaporan

Akuntabilitas bisa diartikan bentuk pertanggungjawaban, bila dikaitkan dengan pengamanan diejawantahkan dalam pembuatan laporan kejadian. Pelaporan/Reporting (pelaporan) menurut Luther M. Gullick dalam bukunya *Papers on the Science of Administration* merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi. baik secara lisan maupun tertulis sehingga dalam penerimaan laporan dapat memperoleh gambaran bagaimana pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan. Selain itu, pelaporan merupakan catatan yg memberikan informasi tentang kegiatan tertentu dan hasilnya disampaikan ke pihak yang berwenang atau berkaitan dengan kegiatan tertentu (Siagina, 2003).

<http://nurfaizinyunus.blogspot.com/2015/03/reporting-pelaporan.html>

Laporan merupakan suatu bentuk **pertanggungjawaban** atas suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan. Berikut ini merupakan pengertian laporan yang disampaikan oleh beberapa ahli. Menurut Keraf (2001: 284) dalam Rajab (2009) , laporan adalah suatu cara komunikasi di mana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Oleh karena laporan merupakan bentuk pertanggungjawaban, maka Pelaporan kejadian pada saat unjuk rasa masuk dalam kategori akuntabilitas. Laporan berisi informasi yang didukung oleh data yang lengkap sesuai dengan fakta yang ditemukan. Data disusun sedemikian rupa sehingga akurasi informasi yang kita berikan dapat dipercaya dan mudah dipahami (Soegito dalam Rajab 2009).

Pengertian Unjuk Rasa

Unjuk rasa atau demonstrasi ("demo") adalah sebuah gerakan protes yang dilakukan sekumpulan orang di hadapan umum. Unjuk rasa biasanya dilakukan untuk menyatakan pendapat kelompok tersebut atau penentang kebijakan yang dilaksanakan suatu pihak atau dapat pula dilakukan sebagai sebuah upaya penekanan secara politik oleh kepentingan kelompok. Unjuk rasa umumnya dilakukan oleh kelompok mahasiswa dan orang-orang yang tidak setuju dengan pemerintah dan yang menentang kebijakan pemerintah. Namun unjuk rasa juga dilakukan oleh kelompok-kelompok lainnya dengan tujuan lainnya. Unjuk rasa kadang dapat menyebabkan kerusakan terhadap benda-benda. Hal ini dapat terjadi akibat keinginan menunjukkan pendapat para pengunjuk rasa yang berlebihan. (Sumber: <https://id.wikipedia.org>)

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan, Pengamanan Dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat Di Muka Umum, pada bab I pasal I ayat 3 menyatakan bahwa unjuk rasa diartikan juga sebagai : kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran dengan lisan, tulisan, dan sebagainya secara demonstratif di muka umum.

Peristiwa Demonstrasi/Unjukrasa saat ini sudah menjadi suatu kebiasaan bangsa Indonesia. Unjuk rasa sering dijadikan alat politik, atau alat untuk menyampaikan kepentingan sekelompok maupun kepentingan individu yang berseberangan. Unjukrasa merupakan ekspresi aktualisasi partisipasi politik alternatif warganegara, dan sebagai teknik komunikasi menyampaikan pesan atas ketidakpuasan, atau kekecewaan (pekerja) atas kebijakan pemerintah yang tidak representatif terhadap kepentingan (pekerja). Meskipun demonstrasi merupakan kegiatan yang mendapatkan legalitas secara hukum, tetapi tidak semua pihak melaksanakan demonstrasi dengan kesadaran hukum yang berlaku dalam negara Indonesia yaitu demokrasi Pancasila.

Implementasi demokrasi Pancasila diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRIT 1945), bahwa "Kemerdekaan berserikat dan berkumpul, mengeluarkan pikiran dengan lisan dan tulisan dan sebagainya ditetapkan dengan undang-undang", dan Pasal 28 E Ayat 3 NRIT 1945, berbunyi "setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat", dipertegas dengan adanya Ketetapan MPR No. XVII/ MPR/ 1998 tentang Hak Asasi Manusia, Pasal 19 yang menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas kemerdekaan, berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat.

Hal ini berarti setiap warganegara memiliki hak untuk menyampaikan gagasan atau pendapat melalui demonstrasi, sedangkan dalam pelaksanaannya negara memberikan pelayanan, pengayoman, perlindungan dan pengamanan secara hukum dengan kehadiran Kepolisian.

1. Koordinasi/Keterpaduan/Tata hubungan

Pengertian koordinasi ialah kegiatan yang dikerjakan oleh banyak pihak dari satu organisasi yang sederajat dan untuk mencapai suatu tujuan bersama dengan kesepakatan masing-masing pihak agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja baik mengganggu pihak yang satu dengan pihak yang lainnya

Menurut James G March dan Herben A Simon pengertian koordinasi ialah sebuah proses atau kegiatan demi mencapai satu kesatuan antara berbagai macam pihak dalam mencapai tujuan bersama. Koordinasi secara umum ialah menyelaraskan atau menyeimbangkan kegiatan kerja dari

satu pihak dengan pihak yang lain demi mencapai tujuan masing-masing pihak dan berakhir dengan tujuan bersama syarat sebuah koordinasi ialah di perlukan kematangan dalam segi tepat waktu agar tidak menghambat kinerja dan tugas masing-masing pihak kemudian selalu terjalinnya komunikasi baik dalam satu lingkup pihak maupun dalam satu lingkup yang luas hal tersebut di karenakan agar dari pihak yang satu dengan yang lainnya mengetahui perkembangan informasi dan yang terakhir ialah selalu berpegang pada tujuan akhir agar tidak melenceng dan justru memperburuk keadaan dalam sebuah organisasi.

Pada Kementerian kesehatan Koordinasi dalam penanganan unjuk rasa diatur dengan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 38 tahun 2017 tentang Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Peraturan tersebut memperjelas batas volume pekerjaan dan batas wewenang antar unit kerja dalam penanganan unjuk rasa di lingkungan kantor Kementerian Kesehatan. Pengaturan Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa di Lingkungan Kementerian Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan efektifitas organisasi yang didasarkan pada kejelasan mekanisme hubungan antar unit kerja atau antar unit Eselon I dalam melaksanakan tugas dan fungsi terkait penanganan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan.

Organisasi dan tata kerja Kementerian Kesehatan sebagaimana ditetapkan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan merupakan upaya optimal pengorganisasian yang efektif dan efisien dalam mengemban tugas pembangunan kesehatan. Penataan struktur organisasi belum menjamin keberhasilan dalam pelaksanaan tugas yang diemban oleh pemangku jabatan mengingat struktur organisasi hanyalah suatu alat untuk membagi bidang-bidang pekerjaan/tugas. Dinamika dari organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh pengaturan tata hubungan kerja antar unit kerja dan antar unit Eselon I. Tata hubungan kerja merupakan salah satu kelengkapan dari pengorganisasian Kementerian Kesehatan, di mana dengan adanya tata hubungan kerja diharapkan fungsi-fungsi yang cenderung tumpang tindih atau memerlukan kerjasama dengan intensitas yang cukup tinggi dan melibatkan beberapa unit kerja dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien. Tata Hubungan Kerja di lingkungan Kementerian Kesehatan bersifat dinamis dan tidak tertutup adanya penyempurnaan, khususnya bila ada perubahan dalam pengorganisasian Kementerian Kesehatan ataupun adanya perubahan mekanisme pelaksanaan tugas.

Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa di Kementerian Kesehatan merupakan salah satu dari beberapa tata hubungan kerja lainnya, dan masing-masing tata hubungan kerja diatur dalam Peraturan Menteri tersendiri.

Berdasarkan hal tersebut, tata hubungan kerja Penanganan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan diatur juga dengan merujuk kepada lokasi dimaksud.

A. Penanganan Unjuk Rasa di Kementerian Kesehatan Jalan HR Rasuna Said Jakarta Selatan

1. Persiapan Penanganan Keamanan Unjuk Rasa

- a. Kepala Biro Umum menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, dengan tembusan Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
- b. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat melaporkan kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di

- Kementerian Kesehatan (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
- c. Sekretaris Jenderal memberikan arahan kepada Kepala Biro Umum terkait penanganan pengamanan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan (*Recommending*);
 - d. Biro Umum berkoordinasi dengan Polri terkait penanganan pengamanan unjuk rasa (*Coordinating*).
 - e. Biro Umum menyiapkan sarana umum berupa toilet dan tempat ibadah untuk pengunjung rasa dalam upaya penanganan pengamanan sarana dan prasarana di lingkungan Kementerian Kesehatan (*Focal Point*);
 - f. Biro Umum berkoordinasi dengan Sekretariat Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan untuk menyiapkan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) dalam pertolongan kegawatdaruratan medis (*Coordinating*);
 - g. Sekretariat Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan menyiapkan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) untuk pertolongan kegawatdaruratan medis (*Supporting*);
 - h. Biro Umum berkoordinasi dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, Unit Eselon I terkait, dan Polri untuk menentukan tempat pertemuan dan jumlah perwakilan pengunjung rasa yang diterima (*Coordinating*);
- B. Penanganan Unjuk Rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Percetakan Negara Jakarta Pusat/Jalan Hang Jebat Jakarta Selatan
1. Persiapan Penanganan Keamanan Unjuk Rasa
 - a. Sekretaris Direktorat Jenderal P2P/Sekretaris Badan Litbangkes/Sekretaris Badan PPSDM Kes menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Umum dengan tembusan Direktur Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
 - b. Kepala Biro Umum menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, dengan tembusan Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Percetakan Negara/Hang Jebat (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Percetakan Negara/Hang Jebat (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
 - c. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat melaporkan kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Percetakan Negara/Hang Jebat (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) (*Informing*);
 - d. Sekretaris Jenderal berkoordinasi dengan Direktur Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes terkait penanganan pengamanan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (*Coordinating*);
 - e. Direktur Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes memberikan arahan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal P2P/Sekretaris Badan Litbangkes /Sekretaris Badan PPSDM Kes terkait penanganan pengamanan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (*Consulting*);

- f. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes /Sekretariat Badan PPSDM Kes berkoordinasi dengan Biro umum terkait penanganan pengamanan unjuk rasadi Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (*Coordinating*);
 - g. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P dan Sekretariat Badan PPSDM Kes melalui Bagian Kepegawaian dan Umum serta Sekretariat Badan Litbangkes melalui Bagian Umum, Dokumentasi, dan Jejaring menyiapkan sarana umum berupa toilet dan tempat ibadah untuk pengunjung rasa dalam upaya penanganan pengamanan sarana dan prasarana di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (*Focal Point*);
 - h. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P dan Sekretariat Badan PPSDMKes melalui Bagian Kepegawaian dan Umum serta Sekretariat Badan Litbangkes melalui Bagian Umum, Dokumentasi, dan Jejaring menyiapkan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK)
 - i. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P dan Sekretariat Badan PPSDMKes melalui Bagian Kepegawaian dan Umum serta Sekretariat Badan Litbangkes melalui Bagian Umum, Dokumentasi, dan Jejaring berkoordinasi dengan Polri untuk menentukan tempat pertemuan dan jumlah perwakilan pengunjung rasa yang diterima (*Coordinating*);
 - j. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P dan Sekretariat Badan PPSDMKes melalui Bagian Kepegawaian dan Umum serta Sekretariat Badan Litbangkes melalui Bagian Umum, Dokumentasi, dan Jejaring menyiapkan petugas keamanan dalam melaksanakan pengamanan personil, sarana, prasarana, dan prasarana di lingkungan Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (*Focal point*); dan
 - k. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes/Sekretariat Badan PPSDM Kes melalui Bagian Umum, Dokumentasi, dan Jejaring bersama Polri mengingatkan pengunjung rasa tentang jadwal yang disepakati (*Coordinating*);
 - l. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes/Sekretariat Badan PPSDM Kes menyampaikan laporan penanganan pengamanan unjuk rasa kepada Direktorat Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes dengan tembusan Biro Umum, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan sebagai bahan penyusunan laporan penanganan unjuk rasa (*Informing*).
2. Penyiapan Jawaban Tuntutan Pengunjung Rasa
 - a. Sekretaris Direktorat Jenderal P2P/Sekretaris Badan Litbangkes/Sekretaris Badan PPSDM Kes menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat dengan tembusan Direktur Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Hang Jebat (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
 - b. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat melaporkan kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan terkait penyiapan bahan jawaban tuntutan pengunjung rasa (*Recommending*);
 - c. Sekretaris Jenderal berkoordinasi dengan Direktur Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes terkait untuk menyiapkan bahan jawaban, sesuai substansi tuntutan pengunjung rasa di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Jalan Hang Jebat (*Coordinating*);
 - d. Direktur Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes memberikan arahan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal P2P/Sekretaris Badan Litbangkes/Sekretaris

- Badan PPSDM Kes terkait penyiapan bahan jawaban tuntutan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Percetakan Negara/Jalan Hang Jebat (*Consulting*);
- e. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P dan Sekretariat Badan PPSDM Kes melalui Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat dan Sekretariat Badan Litbangkes melalui Bagian Umum, Dokumentasi, dan Jejaring berkoordinasi dengan Satuan Kerja/Unit terkait untuk menyiapkan bahan jawaban sesuai substansi tuntutan unjuk rasa (*Coordinating*);
 - f. Satuan Kerja/Unit terkait menyiapkan bahan jawaban/tindaklanjut sesuai tuntutan pengunjuk rasa untuk disampaikan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal P2P/Sekretaris Badan Litbang dan Sekretaris Badan PPSDM Kes (*Supporting*);
 - g. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes/Sekretariat Badan PPSDM Kes menyampaikan bahan jawaban tuntutan untuk disampaikan kepada Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat dengan tembusan Direktorat Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes (*Informing*);
 - h. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat mengolah informasi dari Satuan Kerja/Unit terkait mengenai jawaban tuntutan pengunjuk rasa berdasarkan masukan dari Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes dan Sekretariat Badan PPSDM Kes (*Focal Point*);
 - i. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menyampaikan bahan jawaban tuntutan pengunjuk rasa kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan (*Informing*);
 - j. Sekretaris Jenderal memberikan arahan terkait bahan jawaban yang akan disampaikan kepada perwakilan pengunjuk rasa (*Consulting*);
 - k. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menerima perwakilan pengunjuk rasa didampingi oleh Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes /Sekretariat Badan PPSDM Kes dan Satuan Kerja/Unit terkait (*Focal Point*);
 - l. Sekretariat Direktorat Jenderal P2P/Sekretariat Badan Litbangkes/Sekretariat Badan PPSDM Kes menyampaikan laporan penanganan unjuk rasa kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat dengan tembusan Direktorat Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes/Kepala Badan PPSDM Kes (*Informing*);
 - m. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menyampaikan laporan penanganan unjuk rasa kepada Sekretaris Jenderal dengan tembusan Menteri Kesehatan (*Focal Point*);
 - n. Sekretaris Jenderal memberikan arahan kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk mengkoordinasikan kepada Unit terkait atas tindak lanjut hasil pertemuan dengan perwakilan pengunjuk (*Consulting*); dan
 - o. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal P2P/Kepala Badan Litbangkes dan Kepala Badan PPSDM Kes terkait, dalam upaya tindaklanjut hasil pertemuan dengan perwakilan pengunjuk rasa bila diperlukan (*Coordinating*).
 - p. Biro Umum menyiagakan petugas keamanan dalam melaksanakan pengamanan personil, sarana, dan prasarana di lingkungan Kementerian Kesehatan bersama Polri (*Focal Point*);
 - q. Bagian rumah tangga bersama polri mengingatkan pengunjuk rasa tentang jadwal yang disepakati (*Coordinating*); dan
 - r. Biro Umum menyampaikan laporan penanganan pengamanan unjuk rasa kepada Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat sebagai bahan penyusunan laporan penanganan unjuk rasa (*Focal Point*).

3. Penyiapan Jawaban Tuntutan Pengunjuk Rasa
 - a. Kepala Biro Umum menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, dengan tembusan Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan (jadwal, identitas dan jumlah pengunjuk rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh Polri/TNI (*Informing*);
 - b. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat melaporkan kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan terkait penyiapan bahan jawaban tuntutan pengunjuk rasa (*Recommending*);
 - c. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat berkoordinasi dengan Sekretariat Unit Eselon I terkait untuk menyiapkan jawaban, sesuai substansi tuntutan pengunjuk rasa di Kementerian Kesehatan (*Coordinating*);
 - d. Sekretariat Unit Eselon I berkoordinasi dengan satuan kerja terkait untuk menyiapkan jawaban sesuai substansi tuntutan unjuk rasa (*Coordinating*);
 - e. Satuan kerja terkait menyiapkan bahan jawaban/tindak lanjut sesuai tuntutan pengunjuk rasa untuk disampaikan kepada Sekretariat Unit Eselon I (*Supporting*);
 - f. Sekretariat Unit Eselon I menyampaikan bahan jawaban tuntutan untuk disampaikan kepada Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat (*Informing*);
 - g. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat mengolah informasi dari Unit Eselon I, terkait jawaban tuntutan pengunjuk rasa. (*Focal Point*);
 - h. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menyampai-kan bahan jawaban tuntutan pengunjuk rasa kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan (*Informing*);
 - i. Sekretaris Jenderal memberi arahan terkait bahan jawaban yang akan disampaikan kepada perwakilan pengunjuk rasa. (*Consulting*);
 - j. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menerima perwakilan pengunjuk rasa didampingi oleh Unit Eselon I terkait (*Focal Point*);
 - k. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menyampai-kan laporan penanganan unjuk rasa kepada Sesjen dengan tembusan Menkes dan Pimpinan Unit Eselon I terkait (*Recommending*);
 - l. Sekretaris Jenderal memberikan arahan kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk mengkoordinasikan kepada Unit terkait atas tindak lanjut hasil pertemuan dengan perwakilan pengunjuk (*Consulting*); dan
 - m. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat berkoordinasi dengan Unit Eselon I terkait, dalam upaya tindak lanjut hasil pertemuan dengan perwakilan pengunjuk rasa bila diperlukan (*Coordinating*).
- C. Penanganan Unjuk Rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro Jakarta Pusat
 1. Persiapan Penanganan Keamanan Unjuk Rasa
 - a. Sekretaris KKI (Konsil Kedokteran Indonesia) menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Umum dengan tembusan Sekretaris Jenderal tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (jadwal, identitas dan jumlah pengunjuk rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
 - b. Kepala Biro Umum menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, dengan tembusan Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan

- Teuku Cik Ditiro (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) (*Informing*);
- c. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat melaporkan kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) (*Informing*);
 - d. Sekretaris Jenderal berkoordinasi dengan Sekretaris KKI terkait penanganan pengamanan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (*Coordinating*);
 - e. Sekretaris Jenderal memberikan arahan kepada Sekretaris KKI terkait penanganan pengamanan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (*Recommending*);
 - f. Sekretariat KKI berkoordinasi dengan Biro umum terkait penanganan pengamanan unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (*Coordinating*);
 - g. Sekretariat KKI melalui Bagian Administrasi Umum dan Humas menyiapkan sarana umum berupa toilet dan tempat ibadah untuk pengunjung rasa dalam upaya penanganan pengamanan sarana dan prasarana di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (*Focal Point*);
 - h. Sekretariat KKI melalui Bagian Administrasi Umum dan Humas menyiagakan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) untuk pertolongan kegawatdaruratan medis (*Supporting*);
 - i. Sekretariat KKI melalui Bagian Administrasi Umum dan Humas berkoordinasi dengan Polri untuk menentukan tempat pertemuan dan jumlah perwakilan pengunjung rasa yang diterima (*Coordinating*);
 - j. Sekretariat KKI melalui Bagian Administrasi Umum dan Humas menyiagakan petugas keamanan dalam melaksanakan pengamanan personil, sarana, dan prasarana kesehatan bersama Polri (*focal point*);
 - k. Sekretariat KKI melalui Bagian Administrasi Umum dan Humas bersama Polri mengingatkan pengunjung rasa tentang jadwal yang disepakati (*Coordinating*); dan
 - l. Sekretariat KKI menyampaikan laporan penanganan pengamanan unjuk rasa kepada Sekretaris Jenderal dengan tembusan Biro Umum, Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan (*Informing*).
2. Penyiapan Jawaban Tuntutan Pengunjung Rasa
- a. Sekretariat KKI menyampaikan informasi kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, dengan tembusan Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan tentang adanya rencana penyampaian aspirasi/unjuk rasa di Kementerian Kesehatan Jalan Teuku Cik Ditiro (jadwal, identitas dan jumlah pengunjung rasa, serta materi tuntutan) yang diperoleh dari Polri/TNI (*Informing*);
 - b. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat melaporkan kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan terkait penyiapan bahan jawaban tuntutan pengunjung rasa (*Recommending*);
 - c. Sekretaris KKI berkoordinasi dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk menyiapkan bahan jawaban, sesuai substansi tuntutan pengunjung rasa di Kementerian Kesehatan (*Coordinating*);
 - d. Sekretariat KKI melalui Bagian Administrasi Umum dan Humas menyiapkan bahan jawaban sesuai substansi tuntutan unjuk rasa (*Recommending*);
 - e. Sekretariat KKI berkoordinasi dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk menyiapkan bahan jawaban/tindaklanjut sesuai substansi tuntutan pengunjung rasa (*Coordinating*);

- f. Sekretariat KKI menyampaikan bahan jawaban tuntutan untuk disampaikan kepada Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat dengan tembusan Sesjen (*Informing*);
- g. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat mengolah informasi mengenai jawaban tuntutan pengunjuk rasa berdasarkan masukan dari Sekretariat KKI (*Focal Point*);
- h. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menyampaikan bahan jawaban tuntutan pengunjuk rasa kepada Sekretaris Jenderal dan/atau Menteri Kesehatan (*Informing*);
- i. Sekretaris Jenderal memberikan arahan terkait bahan jawaban yang akan disampaikan kepada perwakilan pengunjuk rasa (*Consulting*);
- j. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat menerima perwakilan pengunjuk rasa didampingi oleh Sekretariat KKI dan Satuan Kerja/Unit terkait (*Focal Point*);
- k. Sekretariat KKI menyampaikan laporan penanganan unjuk rasa kepada Sesjen melalui Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat dengan tembusan Menteri Kesehatan (*Recomending*);
- l. Sekretaris Jenderal memberikan arahan kepada Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk mengkoordinasikan kepada Unit terkait atas tindak lanjut hasil pertemuan dengan perwakilan pengunjuk rasa (*Consulting*); dan
- m. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat berkoordinasi dengan Unit terkait dalam upaya tindak lanjut hasil pertemuan dengan perwakilan pengunjuk rasa bila diperlukan (*Coordinating*).

Demikian tata hubungan/ koordinasi/keterpaduan yg dilakukan di Kemenkes RI dalam penanganan unjuk rasa sesuai dengan unit kerjanya masing-masing.

2. Pembuatan Laporan Kejadian

Laporan adalah suatu bentuk penyampaian berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggungjawaban baik secara lisan maupun secara tertulis dari bawahan kepada atasan sesuai dengan hubungan wewenang dan tanggungjawab. Dalam hal laporan kejadian harus terdapat pengawasan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan yang berjalan sudah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Pengertian laporan adalah bentuk penyajian fakta tentang suatu keadaan atau suatu kegiatan, pada dasarnya fakta yang disajikan itu berkenaan dengan tanggung jawab yang ditugaskan kepada si pelapor. Fakta yang disajikan merupakan bahan atau keterangan untuk informasi yang dibutuhkan, berdasarkan keadaan objektif yang dialami sendiri oleh si pelapor (dilihat, didengar, atau dirasakan sendiri) ketika si pelapor telah melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. (Sumber: <https://materibelajar.co.id>)

Menurut beberapa para ahli berpendapat mengenai pengertian laporan, sebagai berikut : Menurut The Liang Gie (2009:100), "Laporan adalah suatu dokumen sebagai hasil serangkaian kegiatan mencari dan menyajikan informasi mengenai suatu hal tertentu". Menurut Keraf (2001; 284), "Laporan adalah suatu cara komunikasi dimana penulis menyampaikan informasi kepada seseorang atau suatu badan karena tanggung jawab yang dibebankan kepadanya". Menurut Soegito (dalam Wardani 2008), "Laporan adalah sebuah tulisan berisi informasi yang didukung oleh data yang lengkap sesuai dengan fakta yang ditemukan. data disusun sedemikian rupa sehingga akurasi informasi yang kita berikan dapat dipercaya dan mudah dipahami". Menurut Prajudi Atmosudirjo, "Laporan adalah setiap tulisan yang berisikan hasil pengolahan data dan informasi". Menurut J.C. Denyern, "Laporan adalah suatu alat komunikasi tempat penulis membuat beberapa kesimpulan atau keadaan yang telah diselidiki".

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa laporan adalah suatu bahan informasi yang diperoleh dari hasil proses pengolahan data sebagai hasil dari suatu penelitian atau riset terhadap suatu masalah yang biasa. Fungsi dari laporan adalah sebagai berikut :

- a. Adanya pertanggung jawaban bagi orang yang diberi tugas (Pelapor)
- b. Menjadi landasan pimpinan dalam mengambil kebijakan/keputusan
- c. Menjadi alat untuk melakukan pengawasan
- d. Menjadi dokumen sebagai bahan studi dan pengalaman bagi orang lain.

Di dalam suatu laporan tentunya memiliki manfaat, antara lain:

- a. Menjadi dasar penentuan kebijakan
- b. Menjadi bahan untuk penyusunan rencana kegiatan-kegiatan berikutnya
- c. Bisa mengetahui perkembangan dan proses dari peningkatan kegiatan
- d. Sebagai sumber informasi. (Sumber: <https://materibelajar.co.id>)

Definisi pengawasan yaitu suatu upaya sistematis manajemen untuk melakukan perbandingan kinerja standar, rencana atau tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya untuk menetapkan apakah kinerja sejalan dengan standar tersebut dan untuk memutuskan tindakan perbaikan dibutuhkan untuk melihat bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan dengan seefektif dan seefisien mungkin didalam mencapai tujuan. Menurut Siagian (1990:107) Pengawasan adalah proses pengamanan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Fungsi dari pengawasan adalah untuk memberikan nilai, analisis, merekomendasikan dan juga menyampaikan hasil surat/laporan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan organisasi atau lembaga, yang sudah diteliti. Sedangkan Tujuan pengawasan adalah sebagai berikut:

- a. Memberi jaminan ketetapan pelaksanaan tugas sesuai dengan rencana tersebut, kebijaksanaan dan perintah
- b. Menjalankan koordinasi aktivikasi
- c. Membina kepercayaan masyarakat kepada kepemimpinan pemerintah
- d. Mempertebal rasa tanggung jawab pada tugas dan wewenang yang diberikan dalam menjalankan pekerjaan

Dalam hal ini pengamanan harus melaksanakan pengawasan peraturan yang menyangkut keamanan dan ketertiban di lingkungan Kementerian Kesehatan antara lain:

- a. Pengawasan ketertiban dan pemakaian ID Card pegawai
- b. Pengawasan terhadap tamu pimpinan dan tamu pegawai
- c. Pengawasan keluar masuk kendaraan dan barang
- d. Pengawasan terhadap hal-hal yang mencurigakan di lingkungan kantor dan sekitarnya
- e. Pengaturan dan pengawasan kendaraan tamu

Laporan kejadian dibuat apabila ada kejadian tertentu atau kejadian khusus. Hal ini merupakan salah satu kemampuan dan keahlian yang perlu dimiliki oleh seorang Satpam saat bertugas. Meskipun telah menyampaikan laporan secara lisan,akan tetapi juga sangat penting jika membuat laporan secara tertulis. Berbeda dengan laporan secara lisan,dalam laporan tertulis harus menggunakan tata bahasa dan kalimat yang sesuai dengan instansi/perusahaan serta harus bisa memilah mana yang perlu dilaporkan dan mana yang tidak.

Laporan tertulis yang dibuat merupakan bahan yang dapat diberikan jika suatu saat instansi/perusahaan tempat atau pihak kepolisian menginginkan laporan detail mengenai peristiwa tersebut. Berikut ini beberapa cara dalam menulis laporan kejadian saat bertugas sebagai satpam :

- a. Sampaikan fakta kejadian yang benar dan data yang akurat Laporan yang akan dibuat, sebaiknya hanya menyampaikan fakta kejadian saja serta menggunakan data yang akurat. Oleh karena itu tidak menambahkan dengan hal-hal lain yang tidak ada hubungannya dengan kejadian dalam laporan. Hal ini sangat penting agar laporan dapat dipercaya dan dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan oleh pengguna laporan.
- b. Menggunakan format 5W dan 1H agar laporan mudah untuk dimengerti, sebaiknya menggunakan format 5W dan 1H. Bagi yang belum familiar dengan format tersebut, yang dimaksud dengan 5W dan 1H adalah dalam laporan yang buat harus mencakup:
 - 1) Who (Siapa): Siapa pelaku atau siapa yang mengalami kejadian;
 - 2) What (Apa): Apa yang terjadi secara detail dalam kejadian tersebut;
 - 3) When (Kapan): Kapan waktu terjadinya kejadian;
 - 4) Where (Dimana): Dimana lokasi terjadinya kejadian;
 - 5) Why (Kenapa): Kenapa kejadian tersebut terjadi;
 - 6) How (Bagaimana): Bagaimana kejadian tersebut bisa terjadi.

Konsep Kunci

Berdasarkan kerangka teori diatas dengan memperhatikan latar belakang sebagaimana disampaikan dalam Bab I, maka yang menjadi konsep kunci dalam penelitian ini antara lain adalah: **Sistem Pelayanan Unjuk rasa** yaitu standar pelayanan yang semestinya dilakukan dalam penanganan unjuk rasa berupa penyampaian aspirasi secara terbuka yang dilakukan di kementerian kesehatan RI; **Legalitas** yaitu kegiatan unjuk rasa yang dilakukan setelah mendapat ijin dari instansi yang berwenang (Kepolisian RI); **Koordinasi** yaitu keterpaduan yang dilakukan melalui kerja sama antara Kepolisian RI dengan Kementerian Kesehatan dalam pelaksanaan suatu kegiatan unjuk rasa; **Akuntabilitas** yaitu perwujudan laporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan kegiatan.

Model Berpikir

Dari konsep kunci sebagaimana diuraikan diatas, maka model berpikir dari skripsi ini dapat digambarkan seperti pada gambar no. 1

Gambar 1. Model Berpikir



Sumber: Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008
Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan,

METODE PENELITIAN

Metodologi menempati posisi yang sangat penting dalam penelitian. Oleh karenanya dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Berusaha mendeskripsikan fakta-fakta tersebut pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap dalam aspek yang diselidiki keadaan atau isinya. Oleh karena itu, pada tahap ini, penelitian deskriptif tidak lebih dari pada penelitian yang bersifat penemuan fakta-fakta seadanya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Nawawi, (1998:63) menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif merupakan “prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Adapun yang menjadi key informan adalah :

NO	NAMA KEY INFORMAN (KI)	ALASAN PEMILIHAN KI
1.	Kabag RT	Memahami tentang seluk beluk organisasi dan kegiatan di dalamnya
2.	Kasubag PAM	Memahami kegiatan PAM dan atasan langsung
3.	Anggota PAM	Melakukan kegiatan langsung di lapangan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Sistem Pelayanan Unjuk Rasa

1. Sistem pelayanan Unjuk rasa dilihat dari aspek legalitas

Peserta aksi unjuk rasa/aksi damai pada umumnya belum memahami sepenuhnya arah tuntutan yang akan disampaikan dan sering salah alamat dan masih adanya peserta unjuk rasa/aksi damai yang belum memiliki ijin dari Kepolisian.(Non legalitas) Sesuai hasil wawancara dengan key Informan I disampaikan bahwa :

“Bagian Rumah Tangga bersama Polri mengingatkan pengunjung rasa tentang jadwal yang disepakati (coordinating). Selanjutnya Bagian Rumah Tangga membantu Biro Umum menyiapkan petugas keamanan dalam melaksanakan pengamanan personil, sarana, dan prasarana di lingkungan Kementerian Kesehatan bersama Polri (Focal Point);

Agar penanganan lancar lanjutnya Key Informan I bersama dengan Biro Umum berkoordinasi dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat, Unit Eselon I terkait, dan Polri untuk menentukan tempat pertemuan dan jumlah perwakilan pengunjung rasa yang diterima

(Coordinating), sehingga aspirasi para pengunjung rasa dapat disampaikan sesuai dengan substansi yang diinginkan.”

Namun demikian penanganan para pengunjung rasa yang tidak memiliki ijin dari kepolisian sampai saat ini tidak diatur dalam Peraturan Kemenkes Republik Indonesia No. 38 tahun 2017 tentang Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Kondisi yang demikian menimbulkan keraguan petugas PAM dalam menangani para pengunjung rasa, karena pada dasarnya pengunjung rasa yang tidak legal tidak diperkenankan untuk berunjuk rasa dan melanggar Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan, Pengamanan Dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat Di Muka Umum.

Bila dibubarkan secara paksa, maka dikhawatirkan akan berdampak pada ATHG baik bagi karyawan maupun sarana dan prasarana yang ada. Mengingat jumlah pengunjung rasa yang sangat banyak, maka meskipun tidak legal juga terpaksa ditangani dengan baik. Namun disisi lain bila terjadi insiden akan membuat anggota PAM tidak memiliki dasar hukum yang kuat dalam melakukan tindakan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan key Informan II terkait dengan legalitas para pengunjung rasa, disampaikan bahwa :“Biasanya sudah, namun apabila pengunjung rasa tersebut tidak mengantongi izin, maka akan tetap kami akomodir untuk tetap mengikuti aturan/advokasi yg berlaku”.

Sedangkan informasi dari key informan III terkait dengan legalitas pengunjung rasa disampaikan bahwa :“Sepengetahuan saya sudah mengantongi ijin dari Polda Metro Jaya”. Kalaupun ada pelanggaran terhadap azas yang berlaku, maka anggota PAM menyerahkan kewenangan seluruhnya kepada pihak Kepolisian” Pengunjung rasa yang tidak mengantongi ijin bisa dikategorikan melanggar azas *Nullum Crimen Sine Poena Legali* menurut **Feurbach** yang artinya bahwa perbuatan yang telah diancam dengan hukuman oleh undang-undang itu apabila dilanggar berakibat dijatuhkannya hukuman seperti yang diancamkan oleh undang-undang terhadap pelanggarnya. Asas legalitas adalah salah satu wujud dari perjanjian antara penguasa dan individu, dimana kebebasan individu sebagai subjek hukum mendapat jaminan perlindungan kontraktual melalui asas legalitas. (Pasal 1 ayat (1) KUHP)

2. Sistem pelayanan Unjuk rasa dilihat dari aspek Koordinasi/ keterpaduan/tata hubungan Meskipun Koordinasi/keterpaduan/tata hubungan telah dituang-kan dalam peraturan Kapolri dan Kemenkes dalam penanganan unjuk rasa, namun pada saat dilapangan menurut key informan I masih ditemui beberapa masalah, yaitu :“masih ditemui kesulitan dalam berkoordinasi terutama menemui para pihak yang akan langsung menemui perwakilan para pendemo/pengunjung rasa. Apalagi kalau pihak yang semestinya menangani pengunjung rasa tidak berada ditempat, maka mencari pihak pengganti yang berkenan untuk menemui pendemo/pengunjung rasa mengalami kesulitan dengan alasan tidak sesuai dengan substansi tuntutan.”

Koordinasi mestinya mempermudah dalam pelaksanaan tugas. Masih sulitnya dalam berkoordinasi berarti tidak sesuai dengan definisi koordinasi itu sendiri, yaitu : Koordinasi (coordination) sebagai proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Menurut Handoko (2003:196) kebutuhan akan koordinasi

tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya

Sedangkan menurut key informan II terkait atas pertanyaan tentang koordinasi untuk penyediaan pejabat (Es I/II) yg menerima unjuk rasa sudah sesuai dengan substansi tuntutan ? disampaikan bahwa : “Secara instansi sudah sesuai, hanya saja terkadang kualitas mediator yg disediakan oleh instansi terkait tidak sesuai dengan substansi tuntutan dikarenakan mediator yg menguasai substansi tuntutan sedang berada diluar lingkungan kantor (Dinas Luar), tetapi secara keseluruhan kami sudah mengakomodir peserta unjuk rasa tersebut”.

Demikian juga informasi tentang Apakah rekomendasi ijin dari dari Kepolisian untuk melakukan kegiatan penyampaian unjuk rasa sudah diarahkan ke K/L atau instansi terkait sesuai dengan substansi tuntutan? disampaikan jawaban sebagai berikut :“Sudah kami arahkan ke instansi terkait terutama bagi internal kemenkes, sedangkan bagi yang salah substansi tuntutan kami mediasi dengan koordinator demo untuk diarahkan ke instansi yang sesuai dengan substansi tuntutan”. Lebih lanjut disampaikan pula: “Alhamdulillah dengan hubungan yg baik dengan TNI dan POLRI kami selalu mendapatkan Informasi melalui WAG (Whatsapp Group) terkait aksi unjuk rasa yg akan berlangsung”.

Sedangkan terkait dengan koordinasi dalam penyediaan sarana prasarana unjuk rasa yg dimiliki Kemenkes RI apakah sudah tepat sasaran? disampaikan oleh key informan II yaitu :“Sudah kami upayakan sebaik mungkin”.Hal ini berarti kemenkes terus melakukan pembenahan terhadap sarana prasarana yang dimiliki yang nantinya akan dimanfaatkan bagi para pengunjung rasa

Masih terkait dengan koordinasi/keterpaduan/tata hubungan dalam penanganan unjuk rasa, menurut key informan III mengatakan bahwa koordinasi yang dilakukannya sesuai dengan porsinya yaitu :

- a. Pihak pengamanan berkoordinasi dengan Polsek Setia budi
- b. Pengamanan berkoordinasi dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk memfasilitasi pihak pengunjung rasa dengan narasumber terkait tuntutan unjuk rasa

“Demikian juga bila demo sudah mengarah ke gejala anarkis, maka Anggota PAM berkoordinasi dengan pihak Kepolisian terkait tindak lanjut yang diperlukan untuk meredam tindakan anarkis tersebut” Akhirnya tindak lanjut terhadap indikasi permasalahan yang dihadapi dalam penanganan dan pengendalian aksi unjuk rasa/aksi damai, dilakukan langkah-langkah persuasif yaitu :

- a. Melakukan penguatan komunikasi dengan Kepolisian/ TNI terkait pengajuan LSM/Ormas yang akan menyampaikan pendapatnya dan melaporkan peserta dari LSM/Ormas apabila dalam orasinya melakukan penghinaan, ujaran kebencian, pencemaran nama baik kepada individu/perorangan jabatan maupun instansi;
- b. Koordinasi dengan pihak Kepolisian/TNI terkait antisipasi/ pengendalian/ mobilisasi peserta unjuk rasa/ aksi damai untuk tidak berbuat anarkis seperti melakukan perusakan aset dan/atau taman dilingkungan Kementerian Kesehatan;
- c. Mendorong pihak Kepolisian/ TNI untuk lebih selektif dan mengarahkan peserta unjuk rasa/ aksi damai ke K/L atau instansi lain yang di tuju sesuai dengan substansi tuntutan (kondisi selama ini apabila terkait dengan bidang kesehatan (kasus SDM, kasus pengadaan Barang dan Jasa, kasus pelanggaran kode etik, dll) tidak seluruhnya ke Kementerian Kesehatan);

- d. Koordinasi internal melalui rapat evaluasi dan monitoring setiap 3 (tiga) bulan sekali dengan melibatkan Ses Unit Utama, Karo/Kapus dan Kepolisian/TNI;
- e. Melakukan penataan pengelolaan management parkir dan pemenuhan sarana/ prasarana pendukung yang diperlukan;
- f. Kompetensi petugas pengamanan dengan pelatihan teknis dan fisik.

3. Sistem pelayanan Unjuk rasa dilihat dari aspek Akuntabilitas/ pelaporan

Sistem pelaporan kegiatan maupun kehilangan pada saat unjuk rasa sudah semestinya dilakukan setiap pergantian petugas. Pelaporan merupakan bentuk dari akuntabilitas dari kejadian ke kejadian berikutnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan I, dikatakan bahwa : “bila sistem pelaporan ini tidak berjalan dengan baik maka akuntabilitas/pertanggungjawaban kejadian menjadi tidak ter “record” sehingga perjalanan peristiwa unjukrasa dengan segala dinamikanya menjadi tidak termonitor.”

Dalam proses pembuatan laporan kejadian di Sub Bagian Pengamanan pada dasarnya mengacu pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Adapun SOP yang telah dibuat oleh Sub Bagian Pengamanan sebagai berikut:

- a. Mengisi form laporan kejadian untuk dilakukan pencatatan singkat (data pelapor, kerugian, kronologis kejadian)
- b. Melaporkan kejadian kepada komandan pengamanan
- c. Menginstruksikan untuk dilakukan pengecekan ke TKP
- d. Melakukan pengecekan lokasi kejadian bersama pelapor
- e. Melakukan pengecekan kejadian melalui CCTV untuk dilakukan identifikasi
- f. Melaporkan kasus hukum kepada pimpinan (Kepala Bagian Rumah Tangga) apabila pelapor menghendaki meneruskan kasusnya ke Kepolisian
- g. Melakukan koordinasi dengan pihak Kepolisian apabila pelapor ingin menyelesaikan melalui jalur hukum
- h. Menginstruksikan Kepala Sub Pengamanan untuk membantu pihak Kepolisian melakukan penyelidikan melalui rekaman CCTV
- i. Kepala Sub Bagian Pengamanan memerintahkan untuk dilakukan pendampingan alih media kepada petugas pengamanan
- j. Melakukan alih media (salinan hasil rekaman CCTV)
- k. Membuat kronologis kejadian sebagai bahan laporan kepada Kepala Sub Bagian Pengamanan
- Indikasi permasalahan yang ditemui tim pengamanan Kementerian Kesehatan dalam proses pembuatan laporan kejadian antara lain;
- e. Pelapor/korban tidak langsung melaporkan kejadian kepada petugas keamanan.
- f. Kamera CCTV dan perlengkapannya kurang memadai untuk penelusuran laporan kejadian yang terlambat dilaporkan.
- g. Terjadinya perubahan letak kamera CCTV akibat perbaikan/renovasi ruangan.
- h. Informasi kejadian yg kurang akurat dari saksi maupun pelapor dalam hal ini mengenai waktu dan lokasi kejadian.

Dengan adanya indikasi permasalahan laporan tersebut, peneliti mencoba menkonfirmasi kepada key informan II dan diperoleh jawaban sebagai berikut : “Mengenai pelapor/korban langsung melaporkan kejadian kepada petugas pengamanan menurut ybs korban melapor kepada pihak keamanan”. Lebih lanjut berkenaan dengan sarana dan prasarana, seperti kamera CCTV dan perlengkapannya sudah memadai untuk penelusuran laporan kejadian yg terlambat dilaporkan ?

direspon sebagai berikut :“Secara penempatan posisi kamera sudah memadai, hanya saja secara kualitas kamera menurut kami masih belum memadai”. Terjadinya perubahan letak kamera CCTV akibat perbaikan/renovasi ruangan apakah sudah dilaporkan dengan unit terkait? “Menurut kami unit/satker yg sedang melakukan renovasi jarang melaporkan hal tersebut, sehingga fungsi dari CCTV itu jadi kurang maksimal”. “Akibat dari perubahan letak CCTV, maka hasil laporan yg selama ini kami terima, banyak terjadi perbedaan dari kesaksian pelapor dan hasil rekaman kamera CCTV”.

Hal yang senada juga disampaikan key informan III bahwa CCTV kurang memadai dan perlu diremajakan kembali karena kurang mendukung dari sisi gambar dan tempatnya. Padahal menurut teori Laporan berisi informasi yang didukung oleh data yang lengkap sesuai dengan fakta yang ditemukan. Data disusun sedemikian rupa sehingga akurasi informasi yang kita berikan dapat dipercaya dan mudah dipahami (Soegito dalam Rajab 2009). Bila laporan memuat informasi yang tidak sesuai karena cctv letaknya yang berubah, maka informasi yang valid menjadi tidak tercapai. Seyogyanya pelaporan/Reporting (pelaporan) menurut Luther M. Gullick dalam bukunya *Papers on the Science of Administration* merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi. baik secara lisan maupun tertulis sehingga dalam penerimaan laporan dapat memperoleh gambaran bagaimana pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan. Selain itu, pelaporan merupakan catatan yg memberikan informasi tentang kegiatan tertentu dan hasilnya disampaikan ke pihak yang berwenang atau berkaitan dengan kegiatan tertentu (Siagina, 2003).

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka pelaporan yang semestinya menjadi bentuk suatu akuntabilitas menjadi kurang sesuai dengan harapan. Karena pelaporan dengan dukungan CCTV yang tidak sesuai pada tempatnya kurang dapat member informasi dalam bentuk gambar/video. Sebagai tindak lanjut dari indikasi permasalahan dalam proses pembuatan laporan kejadian adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan himbauan kepada para pengguna jasa keamanan agar segera melaporkan setiap kejadian.
- b. Mengusulkan kepada pimpinan agar segera dilakukan peremajaan/perbaikan/pergantian kamera cctv dan perlengkapan pendukung sesuai dengan kebutuhan yang optimal.
- c. Menghimbau kepada seluruh satker/unit kerja di lingkungan Kementerian Kesehatan agar meningkatkan koordinasi kepada Biro Umum khususnya Subbag Pengamanan terkait perbaikan/renovasi ruangan sehingga dapat menyesuaikan antara estetika ruangan dan sistem keamanannya.
- d. Memberikan penjelasan kepada pelapor/korban kejadian agar memberikan keterangan dengan tenang dan jelas sehingga informasi yang akan diberikan dapat di pertanggungjawabkan dan sesuai dengan fakta yang terjadi.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari uraian pada analisis tersebut pada bab IV dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem pelayanan unjuk rasa dilihat dari aspek legalitas
Masih ditemui para pengunjuk rasa yang non legal yg tidak memperoleh ijin dari Kepolisian dan substansi unjuk rasanya pun sering salah alamat.

2. Sistem pelayanan unjuk rasa dilihat dari aspek Koordinasi/ keterpaduan
Sistem pelayanan unjuk rasa dilihat dari aspek Koordinasi/keterpaduan pun belum maksimal pelaksanaannya. Koordinasi dalam pemberitahuan adanya unjuk rasa sering dilakukan secara tiba-tiba, sehingga PAM Kementerian Kesehatan menjadi kewalahan dalam menangani unjuk rasa.
3. Sistem pelayanan unjuk rasa dilihat dari aspek akuntabilitas/pelaporan
Laporan kejadian sebagai bentuk akuntabilitas dibuat apabila ada kejadian tertentu atau kejadian khusus. Hal ini merupakan salah satu kemampuan dan keahlian yang perlu dimiliki oleh seorang Satpam saat bertugas dan merupakan kewajiban. Namun laporan tersebut dalam pelaksanaannya belum maksimal

Saran

Dari simpulan tersebut dapat disarankan dari aspek :

- a. Legalitas
Perlu dibuat prosedur tetap (Protap) bila ada pengunjung rasa yang illegal dan salah alamat;
- b. Koordinasi/keterpaduan

Koordinasi dan keterpaduan PAM Kemenkes dan kepolisian perlu ditingkatkan dengan menempatkan petugas kepolisian di Kemenkes sebagai Pembina para anggota Satpam. Disamping itu perlu dilakukan Reviu Permenkes Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa Di lingkungan Kementerian Kesehatan;

- c. Dalam pembuatan laporan disarankan menggunakan format 5W dan 1H agar laporan mudah untuk dimengerti dan ditindaklanjuti dengan sistematika laporan sebagai berikut :
 - a. Who (Siapa): Siapa pelaku atau siapayang mengalami kejadian;
 - b. What (Apa): Apa yang terjadi secara detail dalam kejadian tersebut;
 - c. When (Kapan): Kapan waktuterjadinya kejadian;
 - d. Where (Dimana): Dimana lokasiterjadinya kejadian;
 - e. Why (Kenapa): Kenapa kejadiantersebut terjadi;
 - f. How (Bagaimana): Bagaimanakejadian tersebut bisa terjadi.

Laporan wajib dibuat baik ada kejadian maupun tidak terdapat kejadian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Atmosudirjo, Prajudi, Administrasi dan management umum, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982
- Brata, Atep Adya, . (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Terry G.R., 2012, Prinsip-prinsip manajemen PT Bumi Aksara,
- Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty
- Hadi, Pranata, AF. (2002). Keahlian Kerja, Jakarta.:Rineka

Hasibuan, Malayu S.P, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung, PT. Bumi Aksa.

Handyaningrat, Soewarno, 1990. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Haji Masagung

Handoko, T.Hani, 2003, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta, BPFE - Yogyakarta.

Keraf, Gorys. 2001. Komposisi . Ende: Nusa Indah

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Salemba empat Luther M. Gullick “Papers on the Science of Administration”

Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. James G March dan Herben A Simon

Moleong, Lexy. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif . Bandung: PT. remaja Rosdakarya.

Hadari Nawawi, 1998. Metode Penelitian Bidang Sosial . Yogyakarta :Gadjah Mada University Press

Neuman, ed, 3 1991:328. Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif

Siagian, Sondang P. 1990. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung

Surakhmad, Winarno. 1990. Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik. Bandung: Tarsito

Suparlan. Cost Management . Jakarta: Salemba Empa, 2000

Atik, dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rajab, W. 2009. Jakarta Penerbit Buku Kedokteran EGC

Wardhani, Junita dwi, Dkk, 2011. Perkembangan Fisik, motoric dan bahasa, Surakarta. UMS

Peraturan perundangan:

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRIT 1945),
Ketetapan MPR No. XVII/ MPR/ 1998 tentang Hak Asasi Manusia,

peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 38 tahun 2017 tentang Tata Hubungan Kerja Penanganan Unjuk Rasa di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja
Kementerian Kesehatan

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Tata Cara
Penyelenggaraan Pelayanan, Pengamanan Dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat Di
Muka Umum.

Surat Keputusan Kapolri; No. SKEP/126/XII/1980 tertanggal 30 Desember 1980 Tentang Pola
Pembinaan Satuan Pengamanan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 24 Tahun 2007 Tanggal 10 Desember
2007 mengenai Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau
Instansi/Lembaga Pemerintah.

Pasal 1 ayat (1) KUHP.

Website :

Yuriko Abdussamad (<https://www.google.com/search?safe>)

Feurbach(<https://bahasan.id/makna-undang-undang-dalam-asas-legalitas/>)

(Sumber: <https://id.wikipedia.org>)

(<http://portal.divkum.polri.go.id/>)

Documents/PERATURAN%20KAPOLRI_09_26052016_083833.pdf)

Sumber: <https://materibelajar.co.id>