

SKRIPSI

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

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara

Disusun Oleh :

NAMA	:	IRWANTO ARIFIN
NPM	:	1733000115
JURUSAN	:	ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI	:	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR



PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA
2020

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : IRWANTO ARIFIN
NPM : 1733000115
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA APARATUR
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN SISTEM PELAYANAN
UNJUK RASA DI LINGKUNGAN SUB
BAGIAN PENGAMANAN BAGIAN
RUMAH TANGGA BIRO UMUM
KEMENTERIAN KESEHATAN RI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
padaOktober 2020
Pembimbing

(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana
Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 2 November 2020

Ketua merangkap anggota,



(Drs. Mokhamad Syuhadhak, MPA)

Sekretaris merangkap anggota,

(Porman Lumban Gaol, S.Si, MM.)

Anggota,

(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : IRWANTO ARIFIN

NPM : 1733000115

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul “Penerapan Sistem Pelayanan Unjuk Rasa Di Lingkungan Sub Bagian Pengamanan Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Oktober 2020

Penulis,



**Irwanto Arifin
NPM 1733000115**

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanahu wa ta'ala, karena atas berkat dan petunjuk-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Penerapan Sistem Pelayanan Unjuk Rasa Di Lingkungan Sub Bagian Pengamanan Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI".

. Karunia berupa kesehatan yang sekarang ini masih melekat pada diri penulis merupakan anugrah yang tidak ternilai harganya, dengan karunia ini akhirnya penulis dapat menyelesaikan apa yang menjadi tanggungjawab penulis.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat yang ditetapkan guna meraih gelar Diploma Empat (D-4) Ilmu Administrasi pada Politeknik STIA-LAN Jakarta. Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini, khususnya kepada Bapak Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si. selaku pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan kerelaan hati dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya tidak lupa saya sampaikan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin., S. Sos., MA., Direktur Politeknik STIA-LAN Jakarta.

2. Bapak dan Ibu Dosen di STIA-LAN Jakarta yang telah memberikan ilmunya serta bimbingan dan arahan selama penulis belajar di Kampus Politeknik STIA-LAN Jakarta.
3. Bapak/Ibu Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) beserta staf Politeknik STIA-LAN kampus Jakarta yang telah membantu penulis dalam segala hal.
4. Bapak Suhartono, S.Sos.,MAP., Kepala Sub Bagian Pengamanan Sarana Kementerian Kesehatan RI yang telah membimbing penulis dalam pelaksanaan tugas akhir.
5. Rekan-rekan kerja di Sub Bagian Pengamanan Sarana dan teman-teman mahasiswa khususnya MSDMA 2017, yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Rasa terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan khusus kepada Istri tercinta Pemiliana Mailisa, SE. serta kedua orang tua saya yang sangat saya cintai Ibunda tercinta Rusmiati dan Ayahanda Drs. Zaenal Arifin, yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti bagi keberhasilan penulis dari sejak awal memasuki perkuliahan hingga saat ini. Putra/putriku yang Insya Allah anak-anak sholeh dan sholeha Jabbar Furqon Arifin dan Darra Fazila Arifin yang telah memberikan semangat dan menjadi motivasi yang besar bagi penulis untuk dapat menuntut ilmu dan segera menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga amal baik kita semua mendapat imbalan dari Allah Subhanahu wa ta'ala.

Aamiin Ya Robbal Alamiin.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak meskipun dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya.

Terimakasih

Jakarta, Oktober 2020

Penulis

Irwanto Arifin

**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

ABSTRAK

IRWANTO ARIFIN

NPM: 1733000115

“Penerapan Sistem Pelayanan Unjuk Rasa Di Lingkungan Sub Bagian Pengamanan Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI”

Skripsi, xii hlm, 78 halaman

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 kualitatif, 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

ABSTRACT

IRWANTO ARIFIN

NPM: 1733000115

"Application of Service System for Demonstrations in the Sub-Section of Security in the Household Section of the General Bureau of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia"

Thesis, xii pages, 78 pages

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 qualitative 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.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Pokok Permasalahan	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORI	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Konsep Kunci	35
C. Model Berpikir	36
D. Pertanyaan Penelitian	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian	38
B. Teknik Pengumpulan Data	41
C. Prosedur Pengolahan dan Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum	46
B. Struktur Organisasi	56
C. Kegiatan Umum Tempat Penelitian	60
D. Analisis Penerapan Sistem Pelayanan Unjuk Rasa	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Lampiran 1. Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian	xvi
B. Lampiran 2. Struktur Rancangan Tugas Akhir	xvii
C. Lampiran 3. Pedoman Wawancara	xviii
D. Lampiran 4. Transkrip Wawancara	xxi
E. Lampiran 5. Surat Penelitian Penulisan Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta	xxvii
F. Lampiran 6. Surat Persetujuan Penelitian dari Kementerian Kesehatan untuk Politeknik STIA LAN	xxviii



**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi SDM Petugas Pengamanan

Tabel 4.2. Pengembangan SDM

Tabel 4.3 : Perlengkapan Petugas Pengamanan

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 4.1. Struktur Organisasi Kementerian Kesehatan

Gambar. 4.2. Struktur Organisasi Biro Umum Kementerian Kesehatan

Gambar 4.3. Wawancara dengan Kasubbag Pengamanan

Gambar 4.3. Wawancara dengan Kasubbag Pengamanan

Gambar. 4.5. Proses laporan kehilangan

Gambar. 4.6. Form Laporan Kehilangan

Gambar. 4.7. Penemuan Barang

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

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.

Selanjutnya, pada 30 Desember 1993, Polri mengukuhkan. Awaloedin Djamin menjadi Bapak Satpam dan menetapkan hari lahirnya Satpam Indonesia pada tanggal 30 Desember. Seiring dengan berjalannya waktu, Satpam dituntut untuk lebih profesional baik dari segi struktur organisasi, perencanaan, tanggungjawab, prosedur, proses dan SDM nya, maka dikeluarkanlah 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.

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 dengan tuntutannya.

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 subtansi 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 subtansi 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:
 - a. 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 unjukrasa/ 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.

b. 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 subtansi tuntutan dan belum sesuai dengan keinginan peserta (Pejabates.I/II terkait) dan/atau petugas mediasi yang ditunjuk sulit dihubungi dengan alasan sedang melaksanakan dinas luar.

c. 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.

Dari uraian di atas, maka penulis memilih “Penerapan Sistem Pelayanan Unjuk Rasa Di Lingkungan Sub Bagian Pengamanan Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI” sebagai judul skripsi.

B. Pokok Permasalahan

Pokok masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem pelayanan unjuk rasa di lingkungan Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan unjuk rasa di lingkungan Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI.

2. Manfaat Penelitian

Ada 2 (dua) manfaat yang diharapkan bisa didapat dari penelitian ini, yaitu :

a. Manfaat Terhadap Kepentingan Dunia Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

b. Manfaat Terhadap Dunia Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau saran serta pengambilan keputusan bagi Bagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Kesehatan RI.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

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).

Penanganan para pengunjuk 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 pengamanan dalam menangani para pengunjuk rasa, karena pada dasarnya pengunjuk 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 pengunjuk rasa yang sangat banyak, maka meskipun tidak legal juga terpaksa ditangani dengan baik.

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 petugas pengamanan Kementerian Kesehatan menjadi kewalahan dalam menangani unjuk rasa.

Terkait dengan koordinasi/keterpaduan/tata hubungan dalam penanganan unjuk rasa, sebaiknya koordinasi yang dilakukan sesuai dengan porsinya yaitu :

- a. Pihak pengamanan berkoordinasi dengan Polsek Setiabudi.
 - b. Pengamanan berkoordinasi dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat untuk memfasilitasi pihak pengunjuk rasa dengan narasumber terkait tuntutan 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.

B. Saran

Dari simpulan tersebut dapat disarankan dari aspek :

a. Legalitas

Perlu dibuat prosedur tetap (Protap) bila ada pengunjuk rasa yang illegal dan salah alamat;

b. Koordinasi/keterpaduan

Koordinasi dan keterpaduan petugas pengamanan Kementerian Kesehatan dan kepolisian perlu ditingkatkan dengan menempatkan petugas kepolisian di Kemenkes sebagai Pembina para petugas pengamanan. 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 :

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.

Laporan wajib dibuat baik ada kejadian maupun tidak terdapat kejadian.



**POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA**

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.

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

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

Irawan, (1999:60),

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi kelima (2016)

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

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Salemba empat

Luther M. Gullick “Papers on the Science of Administration”

Loina (2001:138)

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

Sampara dalam Sinambela (2011:5)

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

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

Suryabara (1983:19-20)

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 RI.

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 :

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>)