KINERJA PELAYANAN PUBLIK KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PEMBINAAN MASYARAKAT (BIMMAS)

(Studi pada Polres Bojonegoro
Kabupaten Bojonegoro)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

Disusun Oleh:

MUHAMMAD AKFIN ZAKA

NIM. 0510313091

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
MALANG

2010

MOTTO

HIDUP ADALAH PERJUANGAN YANG HARUS DIJALANI DEMI MEWUJUDKAN IMPIAN YANG KITA DAMBAKAN

Dibalik kesulitan hidup yang dirasakan janganlah kita mudah menyerah ataupun putus asa karena semua itu hanyalah cambuk bagi kita agar berusaha lebih keras

repository.ub.ac

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	KINERJA PELAYANAN PUBLIK KEPOLISIAN DALAM PEMBINAAN MASYARAKAT (BIMMAS) (Studi pada Polres Bojonegoro)
Disusun Oleh	:	Muhammad Akfin Zaka
NIM	:	0510313091
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Jurusan	:	Administrasi Publik
Konsentrasi	:	Administrasi Pembangunan

Malang, Januari 2010

Komisi Pembimbing

Ketua,

acc Draft

Dr. Imam Hanafi,M.Si.MS
NIP. 19691002.199802 1.001

Anggota,

Drs. Aspan Munadi, MAP
NIP. 19460827.197302 1.001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh fihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Januari 2010

Muhammad Akfin Zaka
0510313091

RINGKASAN

Muhammad Akfin Zaka, 2010, **Kinerja Pelayanan Publik Kepolisian Republik Indonesia Dalam Pembinaan Masyarakat (Bimmas) (Studi Pada Polres Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro)"** 1. Dr. Imam Hanafi, M.Si.MS, 2. Drs. Aspan Munadi, M.AP, 175 + xvii

Seiring berkembangnya zaman, fungsi dan kedudukan POLRI sebagai badan penegak hukum di Indonesia sangatlah menentukan berjalan atau tidaknya suatu pembangunan, karena apabila terdapat kepincangan didalam tubuh badan penegak hukum, maka akan rusak keseluruhan tatanan suatu negara. Adapun fungsi dari POLRI sebagai pelindung, pengaman serta pengayom masyarakat dalam rangka menyelengarakan kemanan dan ketertiban hukum dan HAM serta bersama dengan komponen bangsa lainnya mewujudkan tegaknya demokrasi, terciptanya kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang aman, damai serta sejahtera. Oleh karena itu diperlukannya POLRI yang mampu menjalankan tugasnya secara profesional, mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Terdapatnya Bina Mitra pada tingkat Polres disini sebagai media masyarakat untuk berkonsultasi mengenai penegakan hukum, masyarakat tidak hanya dipandang sebagai pemerima layanan kepolisian pasif, tetapi sebagai mitra aktif dalam proses pengambilan keputusan. Kemitraan ini ftftmenyediakan alat untuk memprioritaskan alokasi sumberdaya, dan penanganan masalah kejahatan. Tujuan akhir dari Bina Mitra adalah untuk menciptakan dan memelihara kemitraan kerja sama masyarakat dan Polisi.

Bina Mira adalah segala kegiatan terencana yang berkesinambungan dalam rangka membina, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat agar menjadi paham dan taat kepada peraturan perundang-undangan dan norma-norma sosial lainnya serta berperan aktif dalam menciptakan dan meningkatkan ketertiban dan keamanan swakarsa, dengan pola kemitraaan Polisi dan masyarakat karena setiap masyarakat memiliki Hak Asasi yang seharusnya dilindungi oleh badan penegak hukum yaitu Polisi, Hak Asasi Manusia banyak memiliki definisi, setiap orang memiliki pendapat yang berbeda mengenai pentingnya masing-masing hak tersebut. Namun, secara umum hak asasi manusia didefinisikan sebagai "prinsip tentang kesamaan dan keadilan yang diterima secara umum" atau "hak-hak moral yang setara dimiliki semua orang sebagai manusia".

Berdasarkan uraian diatas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk kinerja pegawai Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan pelayanan publik, serta mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan yang menghambat kinerja pegawai Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, dan melakukan observasi serta mencari dokumen-dokumen yang terkait. Fokus dari penelitian ini antara lain A) Kinerja pelayanan publik Kepolisian Republik Indonesia pada Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditinjau dari: 1) Aspek kulifikasi kinerja dalam suatu organisasi. 2) Pelaksanaan Kegiatan atau Kespon Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pemecahan

Masalah/konflk yang Terjadi Terhadap Masyarakat Bojonegoro B). Faktor-faktor yang Mendukung dan yang Menghambat Kinerja Pegawai Polres Bojonegoro Bagian Bina Mitra/Bimmas dalam Memberikan Pelayanan Publik dilihat dari segi : 1).Faktor-faktor Internal a).Faktor Penghambat b). Faktor Pendukung 2). Faktor Eksternal a). Faktor Pendukung b). Faktor Penghambat.

Berdasarkan penelitian pada Bimmas Polres Bojonegoro kinerja pelayanan dari aparat Kepolisian berjalan dengan baik. Produktivitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dapat dicapai dengan hasil yang baik hal ini dapat dilihat dari kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Meskipun Kinerja pelayanan berjalan dengan baik namun tetap terdapat kekurangan atau hambatan seperti sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat kurang terjangkau secara merata sehingga menimbulkan stigma bahwa yang kaya lebih diutamakan.

Terkait dengan hal di atas, saran yang diberikan untuk memperbaiki kinerja pelayanan pada Bimmas yaitu 1). Untuk menuju Kepolisian RI yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima bukanlah hal mudah dan membutuhkan waktu namun demikian yang terpenting disini adalah kemauan untuk mencapai hal tersebut serta diimbang dengan dukungan baik dari pemerintah, sistem politik dan kebijakan pimpinan Polri sendiri. 2). Disamping itu pada bagian Bina Mitra/Bimmas juga harus senantiasa mereformasi dirinya secara terus menerus mengingat tuntutan masyarakat serta situasi Kamtibmas yang senantiasa mengalami perubahan secara cepat dan tidak menentu. Untuk Itu Polri diharapkan mampu untuk menganalisa dan mengantisipasi segala bentuk ganguan kamtibmas baik yang sedang terjadi maupun yang akan terjadi serta mampu membangkitkan peran serta masyarakat dalam menciptakan Siskamtibmas Swakarsa. 3). Dalam Bimmas sendiri perlu diadakan pembenahan dan penerapan strategi untuk mengevaluasi Kinerja dalam pembinaan Sumber Daya Manausia Polri

SUMMARY

Muhammad Akfin Zaka.2010. **Public Service Performance of Indonesian Police in Developing Community (Bimmas). (a Study on Resort Police of Bojonegoro Regency**). 1. Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS. 2. Drs. Aspan Munadi, M.AP,172+xvii

As the time goes, the function and position of Indonesian Republic Police Department (POLRI) as law enforcement board in Indonesia are very crucial in determining development advance or decline, because defect in its body can cause damage in all aspects of a country, POLRI is functioned as protector, rescuer, and guardian of community in order to provide safety and disciplinary in law and human rights; also with another national component to support democracy, to produce a safe, peaceful, and wealthy life in community, nation and country board. Therefore, it is needed POLRI which is able to do its tasks professionally and give a good service toward community.

Bina Mitra in resort police is as a media for community counseling about law enforcement. Community is not only viewed as passive service receiver but also as an active partner to make a decision. This partnership provides tools to prioritize source allocation and crime management. The final purpose of this research is to create and maintain cooperative partnership between police department and community.

Bina Mitra (Mentoring for Partners) is all continuous planned program in order to develop, encourage, direct, and move the community so that they become understand and obey the law rules and and other social norms; and have an active role in making and increasing self-managed safety and discipline with community and police department partnership pattern because each community member has human rights which should be protected y law enforcement board, e.g. police department. Human right has many definitions. Everyone has different opinion about the importance of the right. But it is generally defined as “similarity and justice principle that is generally received” or “similar moral right owned by everybody as human being”.

Based on exposition above, the aim of this research is to know working form of Bimmas officer in Resort Police Bojonegoro in giving public service, to describe and analyze supporting and inhibiting factors affecting the work of Bimmas in giving public service.

This study used qualitative research method with descriptive approach. Data was collected by interview, observation, and searching the related documents. Focuses of this research are: A) public service work of POLRI in Resort Police of Bojonegoro in giving service towards community viewed from: 1)work qualification aspect in an organization 2) activity execution or response of Bimmas on Resort Police of Bojonegoro in giving problem/conflict solving occurred within Bojonegoro community B) Factors supporting and inhibiting work of Bimmas officer on Resort Police of Bojonegoro in giving public service which can be seen from: 1) internal factors: a) supporting factor b) inhibiting factor, 2) external factors: a) supporting factor b) inhibiting factor.

Based on research in Bimmas of Resort Police of Bojonegoro, service work of police officer goes well. Its productivity can reach a good outcome. It can be seen from service satisfaction received by community. Although it goes well,

there are still lacks or obstacles such as socialization given to community can not be afforded widely so that it causes a stigma that richer people will be prioritized. Due to problem above, suggestions given to improve service work in Bimmas are: 1) it is not easy and needs a long time to realize POLRI that give optimum service toward community but the most important thing here is willingness to realize it and it must be balanced by support from the government, political system and policy of police department head itself, 2) Besides, Bimmas should also reforms itself continuously because community force and safety always change rapidly and uncertainly. Therefore, POLRI should be able to analyze and anticipate all forms of safety disturbance which is happening or will happen and able to bear community involvement in creating self-managed community safety and disciplinary, 3) Bimmas needs internal improvement and strategy application to evaluate work in developing human resource of POLRI.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"KINERJA PELAYANAN PUBLIK KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PEMBINAAN MASYARAKAT (BIMMAS), (Studi pada Polres Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro)"**

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Sehubungan dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya baik secara moril maupun materiil berupa bimbingan, dukungan, dorongan ataupun do'a, baik langsung maupun tidak langsung karena penulis yakin tanpa semua itu penulisan laporan ini tidak akan pernah dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos. M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Mohammad Nuh, S.IP. M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si.MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuannya, baik berupa masukan, koreksi dan juga pengarahan terhadap penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs.Aspan Munadi, MAP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuannya, baik berupa masukan, koreksi dan juga pengarahan terhadap penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan..

6. Seluruh pegawai Polres/Polwil terutama pada bagian Bimmas Kab.Bojonegoro atas kerja sama dan kesediannya menerima peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh keluarga ku tersayang, Bapak, Ibu, Kakakku, adikku, serta seluruh keluargaku terima kasih atas Doa dan semangat yang telah diberikan.
8. Seluruh keluarga besar di Rumah Kost Semanggi Barat 2c (Mabes 87) terima kasih untuk semangat yang tak henti-hentinya.
9. Sahabat-sahabatku dan tak lupa buat soulmate ku ”Yeni Siska Bethari” yang telah memotivasi, mendukung, membantu dan memberikan do’a nya sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun. Semoga laporan ini mendapat ridho dari Allah SWT sebagai suatu berkah bagi penulis dan bisa menambah wawasan bagi semua pihak yang membaca. AMIN.

Malang, Januari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO
TANDA PERSETUJUAN
PERNYATAAN ORISINALITAS
RINGKASAN……..v
SUMMARY……vii
KATA PENGANTAR……ix
DAFTAR ISI……xi
DAFTAR TABEL…….....xv
DAFTAR GAMBAR……xvi
DAFTAR LAMPIRAN……xvii
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Perumusan Masalah..... 6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 6
1.4 Konstribusi Penelitian 7
1.5 Sistematika Pembahasan 7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Kinerja Bimmas Polri Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Polri..... 9
2.1.1 Pengertian Kinerja..... 9
2.1.2 Pengukuran kinerja pelayanan..... 14
2.1.2.1 Ukuran Yang Berorientasi Pada Proses..... 19
2.1.2.2 Ukuran Yang Berorientasi Pada Hasil..... 19
2.1.3 Kualitas kinerja..... 20
2.2 Pelayanan Publik 21
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik 21
2.2.2 Hakikat Pelayanan Publik..... 23
2.2.3 Pelayanan Publik dan Good Governance 23
2.2.4 Pengembangan Instrumen Pelayanan 26
2.2.5 Standar Pelayanan Publik..... 29
2.2.6 Pola Penyelengaaraan Pelayanan Publik 30
2.2.7 Prinsip-prinsip pelayanan publik..... 31
2.2.8 Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik .. 34
2.2.9 Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 34
2.3 Profesionalisme Polri..... 35
2.4 Konsep Kepolisian..... 38
2.4.1 Pengertian Kepolisian..... 38
2.4.2 Visi dan Misi Kepolisian RI..... 39
2.4.3 Tugas, Wewenang dan fungsi Kepolisian RI 40
2.4.4 Perpolisian Masyarakat (Polmas) 44
BAB 3 METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian..... 45
3.2 Fokus Penelitian 45
3.3 Situs Penelitian..... 46
3.4 Jenis dan Sumber Data 47

3.5 Pengumpulan Data 48
3.6 Metode Analisis 50
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian 53
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bojonegoro 53
4.1.1.1 Sejarah 53
4.1.1.2 Kondisi Geografis Kabupaten Bojonegoro 54
4.1.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Bojonegoro……...59
4.1.2 Gambaran Umum Polres 59
4.1.2.1 Mengetahui kedudukan, tugas, dan fungsi Polres 59
4.1.2.2 Susunan Organisasi Polres 61
4.1.2.3 Pembagian Tugas dan tanggung jawab..... 63
4.1.3 Gambaran Umum Bina Mitra/Bimmas..... 75
4.2 Hasil penelitian 84
4.2.1 Kinerja Pelayanan publik Kepolisian Republik Indonesia dalam pembinaan masyarakat (Bimmas) Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. 82
4.2.1.1 Aspek kulifikasi kinerja dalam suatu organisasi 83
4.2.1.1.1 Aspek Produktivitas..... 83
4.2.1.1.2 Aspek Kualitas Pelayanan 85
4.2.1.1.3 Aspek Responsivitas..... 93
4.2.1.1.4 Aspek Responsibilitas 95
4.2.1.1.5 Aspek Profesional..... 99
4.2.1.1.6 Aspek Akuntabilitas 101
4.2.1.2 Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan atau Respon Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pemecahan Masalah/Konflk yang Terjadi Pada Masyarakat Bojonegoro 108
4.2.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Polres Bojonegoro Bagian Bina Mitra/Bimmas dalam Memberikan Pelayanan Publik 118
4.2.2.1 Faktor Internal 119
4.2.2.1.1 Faktor-faktor Pendukung Kinerja Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojoneogoro dalam MemberikanPelayanan Publik 119
4.2.2.1.1.1 Sumber daya manusia 119
4.2.2.1.1.2 Sarana dan prasarana 120
4.2.2.1.2 Faktor-faktor penghambat kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik 121
4.2.2.1.2.1 Motivasi kerja

pegawai Bina Mitra/
Bimmas Polres
Bojonegoro 121
4.2.2.1.2.2 Tanggapan Masyarakat.....124
4.2.2.2 Faktor Eksternal.....125
4.2.2.2.1 Faktor-faktor Pendukung Kinerja
Pegawai Bina Mitra/Bimmas
Polres Bojonegoro dalam
Memberikan Pelayanan Publik 125
4.2.2.2.1.1 Motivasi pimpinan
untuk meningkatkan
kinerja pegawai Bina
Mitra/Bimmas Polres
Bojonegoro.....125
4.2.2.2.1.2 Koordinasi dengan
Dinas Teknis 126
4.2.2.2.2 Faktor-faktor Penghambat Kinerja
Pegawai Bina Mitra/Bimmas
Polres Bojonegoro dalam
Memberikan Pelayanan Publik 126
4.2.2.2.2.1 Problema pegawai
Bina Mitra/Bimmas
Polres Bojonegoro
dalam Melakukan
Kemitraan Kepada
Masyarakat 126
4.2.2.2.2.2 Respon Warga
dalam Menyikapai
Kemitraan 128
4.3 Pembahasan..... 129
4.3.1 Kinerja Pelayanan publik Kepolisian Republik
Indonesia Pada Polres Bojonegoro bagian
Bina Mitra/Bimmas Dalam memberikan
pelayanan kepada masyarakat.....129
4.3.1.1 Aspek kinerja dalam suatu organisasi 131
4.3.1.1.1 Aspek produktivitas..... 131
4.3.1.1.2 Aspek Kualitas Pelayanan 131
4.3.1.1.3 Aspek Responsivitas..... 132
4.3.1.1.4 Aspek Responsibilitas 133
4.3.1.1.5 Aspek Profesional..... 134
4.3.1.1.6 Aspek Akuntabilitas 137
4.3.1.2 Pelaksanaan Kegiatan/Respon Bina Mitra/
Bimmas Bojonegoro dalam Memberikan
Pemecahan Masalah/Konflik yang Terjadi
Pada Masyarakat Bojonegoro..... 138
4.3.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat
kinerja pegawai Polres Bojonegoro bagian
Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan

pelayanan publik menuju profesionalisme Polri ...150
4.3.2.1 Faktor Internal 150
4.3.2.1.1 Faktor-faktor pendukung 150
4.3.2.1.1.1 Sumber Daya Manusia 150
4.3.2.1.1.2 Sarana dan Prasarana 151
4.3.2.1.2 Faktor-faktor Penghambat....151
4.3.2.1.2.1 Motivasi Kerja Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro....151
4.3.2.1.2.2 Tanggapan Masyarakat....152
4.3.2.2 Faktor Eksternal....152
4.3.2.2.1 Faktor-faktor pendukung 152
4.3.2.2.1.1 Motivasi pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai Bina Mitra/ Bimmas Polres Bojonegoro....152
4.3.2.2.1.2 Koordinasi dengan Dinas Teknis 153
4.3.2.2.2 Faktor-faktor Penghambat.... 154
4.3.2.2.2.1 Problema pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam melakukan kemitraan dengan masyarakat.... 154
4.3.2.2.2.2 Respon warga dalam menyikapi kemitraan 156

BAB 5 PENUTUP
5.1 Kesimpulan.... 158
5.2 Saran 160

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
1. Perbandingan Indikator Pelayanan Publik	18
2. Pembagian Wilayah Kabupaten Bojonegoro	57
3. Luas Kabipaten Bojonegoro Dalam Tiap Wilayah	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
1. Model Manajemen Pelayanan	35
2. Struktur Organisasi	74

LAMPIRAN

Lampiran	Hal.
1. Peta Lokasi Polres Bojonegoro	165
2. Gambar Kegiatan Polres Bojonegoro Bag Binamitra	166
3. Interview Guide	169
4. Surat telah melakukan penelitian	171
5. Curriculum Vitae	172

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak dipisahkannya Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dari Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) pada tanggal 1 April 1999, Polri telah banyak melakukan perubahan. Tidak hanya melakukan perubahan struktur (reformasi) namun juga perubahan karakter dan perilaku. Perubahan ini merupakan tuntutan demokrasi agar polisi memainkan peranannya sesuai dengan tugas pokok yang tercantum dalam Pasal 13 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Sejalan bergulirnya era reformasi yang meliputi seluruh daerah di Indonesia maupun instansi, fungsi-fungsi yang ada termasuk pula POLRI, maka POLRI berupaya membangun kembali jati dirinya agar menjadikan POLRI sebagai sosok yang memegang tanggung jawab sebagai penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, sehingga mampu mendorong terciptanya pembangunan dalam Negara, sebagaimana yang telah diamanatkan dalam TAP MPR RI No. VI/MPR/2000 dan TAP MPR RI No. VII/MPR/2000 serta KEPPRES RI No. 8 Tahun 2000 dimana POLRI berada langsung di bawah presiden. Hal ini memberikan kesempatan kepada POLRI untuk membangun jati dirinya menjadi POLRI yang profesional dan mandiri.

Sekarang ini sifat hakikat pekerjaan dan organisasi di sektor modern mulai berubah.dari pekerjaan yang bersifat kerajinan menjadi pekerjaan yang berbasis pengetahuan dan kebutuhan sumberdaya manusia juga berubah ke arah pekerja yang berpengetahuan, karena itu pekerjaan yang bersifat rutin mulai diganti dengan tugas pekerjaan yang menekankan pada inovasi dan perhatian. Ketrampilan dan keahlian tunggal mulai ditinggalkan diganti dengan profesionalisasi dengan keahlian ganda. Di samping itu penugasan yang bersifat individual mulai berubah menjadi pekerjaan tim (*team work*).

Pada organisasi POLRI yang menuju polisi sipil dan demokratis, peran dan fungsinya adalah memberikan pelayanan keamanan dengan tujuan melindungi harkat dan martabat manusia sehingga dapat melakukan produktivitasnya dengan aman. Dapat dikatan juga prinsip yang hakiki peran dan fungsi POLRI adalah

untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menyadari bahwa sumber daya manusia sebagai asset utama bangsa dalam menumbuh kembangkan pembangunan..

Tulisan ini berupaya menunjukka, kinerja peran dan fungsi polisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju polisi sipil yang modern dan demokratis. Dalam masyarakat yang modern dituntut adanya produktivitas kinerja.

Seiring dengan konsep kinerja yang dikemukakan oleh Prawirosentono (1999:2) bahwa:

> Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dengan adanya produktivitas tersebut maka dapat tumbuh dan berkembang, dan yang tidak produktif akan menjadi benalu yang menghambat atau bahkan dapat mematikan produktifitas tersebut. Benalu tersebut salah satunya adalah gangguan keamanan yang dapat berupa tindak kriminal, kerusuhan, konflik sosial, dsb. Sehingga untuk mengatur dan menjaga keteraturan sosial dalam masyarakat diperlukan adanya aturan, norma yang adil dan beradab. Dan untuk menegakkan aturan tersebut, mengajak masyarakat untuk mematuhi serta menyelesaikan berbagai masalah sosial dalam masyarakat diperlukan suatu institusi yang dapat bertindak sebagai wasit yang adil salah satunya adalah polisi (Suparlan, 1999:74).

> Menurut Kunarto (1998 : 87). Pemolisian yang konvensional yang dilibat oleh birokrasi yang rumit , mustahil terwujud melalui perintah-perintah yang terpusat tanpa memperhatikan kondisi setempat yang sangat berbeda dari tempat yang satu dengan tempat yang lain, untuk mencapai pemolisian yang efektif diperlukan gaya pemolisian yang dilandasi dengan ilmu pengetahuan sehingga dapat menyesuaikan dengan corak masyarakat dan kebudayaan serta lingkungan yang dihadapinya

Di dalam tubuh polri telah diadakan perubahan mendasar di dalam melaksanakan tugas pokok Polri terutama dalam pencapaian sasaran yang ditentukan. Semuanya ini merupakan tuntutan dari masyarakat yang terus berkembang seiring perkembangan teknologi dan pembangunan sumberdaya manusia yang tidak dapat dibendung lagi. Arus informasi dan komunikasi yang

terbentuk oleh kecanggihan teknologi membuat jarak dan waktu tidak ada artinya, ini berkat kecanggihan teknologi yang telah diciptakan. Semua lini kehidupan maupun semua individu yang ingin maju secara otomatis berusaha berkembang sejalan dengan perkembangan ini.

Kita dapat melihat pada era Reformasi telah melahirkan paradigma baru dalam segenap tatanan kehidupan bermasyrakat, berbangsa dan bernegara yang ada dasarnya memuat koreksi terhadap tatanan lama dan penyempurnaan kearah tatanan indonesia baru yang lebih baik. Paradigma baru tersebut antara lain supermasi hukum, hak azasi manusia, demokrasi, transparansi dan akuntabilitas yang diterapkan dalam praktek penyelenggara pemerintahan negara termasuk didalamnya penyelenggaraan fungsi Kepolisian.

Pengidentifikasian polisi sebagai birokrasi kontrol sosial memang sangat memberi deskripsi mengenai polisi itu. Polisi seyogyanya kita lihat tidak hanya menjalankan kontrol sosial saja, melainkan juga memberi pelayanan dan interpretasi hukum secara konkrit, yaitu melalui tindakan-tindakannya. Dengan kontrol sosial, pelayanan dan agen interpretasi tersebut menjadi lebih lengkaplah bahwa polisi mewujudkan janji-janji hukum. Tetapi pengidentifikasian yang demikian itu masih belum juga memuaskan untuk melihat apa dan siapa polisi itu, apa yang dikerjakannya dan lain sebagainya, secara lebih seksama. Dirasakan, bahwa badan yang namanya polisi itu tidak bisa hanya dilihat sebagai aparat atau birokrasi penegakan hukum belaka. Apabila kita mendekati dan menelaahnya secara sosiologis, cukup banyak “misteri” yang terkandung dalam pekerjaan polisi. Artinya, bahwa ia tidak bisa diukur dengan ukuran hukum (http://www.profesionalisme Polri/birokrasi pemerintahan/pelayanan publik.html)

Dalam UUD 45 pasal 30 ayat 4 dinyatakan bahwa “Kepolisian sebagai alat Negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi,mengayomi,melayani masyarakat serta menegakkan hukum”. Rumusan ini juga terdapat di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa ”Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan bergulirnya Reformasi yang berlangsung telah membawa bangsa Indonesia menuju bangsa Demokratis. Berbagai perubahan terjadi dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat Indonesia untuk membawa perubahan dari zaman pemerintahan yang otoriter kepada pemerintahan yang lebih demokratis. Dengan perkembangan dinamika kehidupan masyarakat ,kemajuan teknologi serta perkembangan pembangunan yang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia membuat semakin besarnya harapan masyarakat terhadap peningkatan kinerja polisi dalam bidang pelayanan masyarakat. Sehingga harapan masyarakat terhadap Polri sesuai dengan visi Polri yaitu terwujudnya postur Polri yang profesional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang dipercaya di seluruh wilayah Indonesia. Untuk dapat mewujudkan visi Polri tersebut maka Polri perlu mengembangkan suatu Program Pemolisian Masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum sehingga Polri senantiasa menampilkan diri sebagai polisi.

Salah satu tantangan yang dihadapi polisi dalam pelaksanaan tugas kesehariannya adalah adanya kesenjangan masyarakat atas tugas-tugas polisi seharusnya dengan kenyataan yang terjadi ditenggah-tenggah masyarakat. untuk mencapai pelaksanaan tugas kepolisian tersebut, polisi melakukan sejumlah tindakan-tidakan sesuai tugas dan wewenang yang diberikan dalam pengertian bahwa kepolisian harus menjalankan tugas dan wewenangnya setiap waktu meliputi : pelayanan masyarakat, menjaga ketertiban dan keamanan serta penegakan hukum. Profesionalisme polisi dapat tumbuh melalui peningkatan standar profesi yang tinggi dan tugas profesi sebagai panutan sadar hukum serta prilaku sesuai dengan hukum yang dicetuskan mulai dari sistem “ *recruitmen and training*” kepolisian sesuai dengan tuntutan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi. Adalah mustahil untuk mewujudkan penampilan kerja polisi dalam bentuk yang ideal. Yang dapat dilakukan, baik oleh pimpinan polri maupun unsur-unsur lain dimasyarakat, adalah mempersempit jarak antara identitas tersebut dengan realitas yang hidup dewasa ini. Mangkin sempit atau lebih lebarkah jarak itu, antara lain dapat diukur lewat berbagai respon masyarakat terhadap penampilan kerja anggota-anggota polri.

Pandangan diatas sesungguhnya kurang menggambarkan apa yang sesungguhnya sedang terjadi dalam tubuh kepolisian. Dapat disebut bahwa kepolisian telah terjadi pergeseran yang makin terasa kuat dari polisi sebagai "Pemburu Kejahatan" kepada polisi yang menjalankan "pekerjaan sosial". Pekerjaan-pekerjaan tersebut tidak hanya mengandung isi sosial biasa,melainkan juga ekonomi, politik dan kebudayaan.

Kedudukan Polri yang berbeda ditengah-tengah masyarakat akan dapat mempengaruhi kinerjanya dalam pelaksanaan tugasnya. Dalam ilmu sosial dan semacam konsep stegmatis yang mengatakan, bahwa lembaga-lembaga dalam suatu masyarakat akan membawa ciri masyarakat bersangkutan. Konsep tersebut lalu dituangkan kedalam rumus, "bagaiman masyrakatnya, begitu pula lembaganya". Dengan demikian bisa dikatakan juga, bahwa masyarakat akan mempunyai lembaga-lembaganya yang berkualitas sama dengan kualitas masyarakat itu sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa stempel masyarakat akan selalu melekat pada sekalian lembaga yang dimiliki masyarakat tersebut. Polisi sebagai salah satu lembaga dalam masyarakat tidak merupakan perkecualian, kualitas pekerjanya juga akan sangat ditentukan oleh keadaan, watak serta kualitas masyarakat disitu. Dengan demikian, stempel masyarakat Indonesia juga melekat pada Polri.

Harapan masyrakat terhadap kepolisian itu sebenarnya hanya dua hal : Pertama, mereka membutuhkan keamanan dan perlindungan Polri secara maksimal baik atas dirinya, maupun keluarganya dan harta bendanya; kedua, mereka menginginkan pelayanan yang lebih baik dari Polri. Dari kondisi mekanisme penegakan hukum dengan berbagai kendalanya bukan saja membuat mekanisme penegakan hukum menjadi tak sesuai yang diharapkan, lebih dari itu adalah munculnya berbagai keluhan masyarakat tentang pelaksanaan tugas dan fungsi kepolisian. Berbagai keluhan masyarakat (public complaint) tersebut antara lain adalah : polisi lalu lintas yang kerap terlambat hadir di jalan yang macet, atau anggota satuan bhyangkara (Sabhra) yang meminta " salam tempel " dari kendaraan-kendaraan angkutan, adalah salah satu citra polisi yang tertanam dibenak masyarakat. contoh lain, adalah sikap anggota reserse yang ogah-ogahan dalam menuntaskan kasus, atau petugas binmas yang " asal sudah selesai" saat

memberi penyuluhan. Mau tak mau juga masih merupakan gambaran yang dipersepsikan oleh masayrakat tentang pribadi polisi dan organisasi kepolisian dewasa ini

Dewasa ini, usaha Polri mengembangkan profesonalismenya terus diperjuangkan. Usaha-usaha itu terus dilakukan antara lain dengan jalan mengikutsetakan anggotanya kedalam berbagai kegiatan-kegiatan lainnya yang dapat menunjang peningkatan kualitas kerja dan profesionalisme Polri.Untuk itulah, perlu merumuskan secara rinci dan terpadu usaha-usaha yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kinerja pegawai Kepolisian yang lebih baik dalam memberikan pelayanan publik. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk mengkajinya lebih jauh dengan melakukan penelitian dengan judul: **"Kinerja Pelayanan Publik Kepolisian Republik Indonesia Dalam Pembinaan Masyarakat (Bimmas)" (Studi Pada Polres Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro)".**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah:

a. Bagaimanakah kinerja pelayanan publik Kepolisian Republik Indonesia dalam pembinaan masyarakat (Bimmas) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?
b. Faktor-faktor apa sajakah yang mendukung dan yang menghambat kinerja pegawai Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan pelayanan kepada publik?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan pelayanan publik.
b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan yang menghambat kinerja pegawai Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas dalam memberikan pelayanan publik.

1.4 Konstribusi Penelitian

a. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro untuk mengetahui kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan publik.

b. Secara Akademis

1) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik.
2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik serta dapat dijadikan informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang lalu dan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dengan topik yang sejenis.

1.5 Sistematika Pembahasan

Agar dapat gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai isi dari penelitian ini, maka penulis akan menguraikan secara singkat dalam sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Secara garis besar, uraian dari sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan pembahasan yang masih bersifat umum yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penulisan skripsi yang nantinya digunakan untuk melandasi pemikiran dalam pembahasan masalah dari penelitian yang dilakukan.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dan keabsahan data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari penelitian serta pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V Penutup

Dalam bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan atas data yang telah dihasilkan dalam penelitian, serta saran tentang hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Polri Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Polri

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kata kinerja berasal dari kata “kerja”yang artinya perbuatan melakukan sesuatu; sesuatu yang dilakukan (diperbuat). Kinerja merupakan faktor-faktor manifest dalam perilaku.dasar dasar teori yang akan dikemukakan tentang pemahaman kinerja sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja yang didapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legai tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika. Menurut Bernandin (1993:379) Kinerja adalah catatan pekerjaan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode pekerjaan tertentu. Jadi kinerja berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai oleh pegawai atau karyawan dalam suatu periode dan berkaitan dengan kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan. kinerja berasal dari kata ”*to perform*” mempunyai istilah sebagai berikut:

a. melakukan, menjalankan, dan melaksanakan.
b. memenuhi atau menjalankan kewajiban dalam suatu permainan
c. menggambarkan suatu karakter dalam suatu organisasi
d. menggambarkan dengan sarana alat musik
e. melkasanakan atau menempurnakan tangguang jawab
f. melakukan usaha kegiatan dalam suatu permainan.
g. melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin. jadi kinerja dapat diartikan perencanaan yang dilaksanakan untuk kelompok atau individu untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan.

Kurang lebih ada 2 (dua) syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif yaitu:

a. Adanya kreteria performasi yang dapat diukur secara objektif.
b. Adanya objektifitas dalam proses evaluasinya.

Menurut Mathis (2001:82) Kinerja dijelaskan sebagai ukuran kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Menurut Anthoni (1990:12) Kinerja adalah suatu tingkat kemampuan seseorang atau suatu organisasi dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Diperlukan kualifikasi- kualifikasi tertentu untuk dapat mengukur kreteria performasi secara objektif yaitu :

a. Relevansi (*relevance*) Menunjukkan tingat kesesuaian antara kreteria dan tujuan performasi sebuah program penelitian adalah relevan, jika tersebut mencakup aspek-aspek pekerjaan yang terpenting
b. Reabilitas / kedalaan (*rerability*) Dalam konteks ini reabilitas adalah konsistensi penilaian reabilitas. menunjukkan tingkat nama kriteria, menghasilkan hasil yang konsisten untuk karyawan maupun penilaian yang dibuat oleh penilai yang bekerja secara independent, satu sama lain harus bersesuaian.
c. Sensitivitas / Diskriminasi (*sensitivity*) Menyatakan bahwa suatu sistem penelitian kinerja mampu membedakan antara pelaksana yang efektif dengan yang tidak efektif.

Jadi kinerja menurut Menurut Bernandin (1993:412) dapat diartikan juga suatu kegiatan perencanaan yang dilaksanakan oleh sekelompok orang atau individu untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan. kinerja yang diraih oleh suatu organisasi dapat dilihat beberapa aspek sebagai berikut :

a. Aspek produktifitas (*productivity*) Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output) suatu organisasi. apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukanya atau ongkosnya, maka kondisi ini disebut efesien atau produktifitas tinggi. Namun bila keluarannya lebih rendah dari pada masukkannya, maka organisasinya tersebut tidak efisien.

b. Aspek kualitas Pelayanan (*quality of service*) Aspek ini dapat diliat dari sebagai aspek efektifitas pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh organisasi kepada konsumennya. dengan kata lain hal ini menyangkut aspek *quality of service* (kualitas pelayanan).
c. Aspek Responsivitas (*responsivity*) Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari pada klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap disini diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.
d. Aspek Responsibilitas (*responcibility*) Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi adminitrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh pengelola organisasi. Kondisi adminitrasi, kebijakan dan program yang baik dimaksud dala arti luas sebagai kemantapan sistem pekerjaan.
e. Aspek Profesional (*profesionalism*) Aspek ini merupakan pada sifat dan suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis. Profesionalisme menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi, karena semakin tumbuhnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat yang semakin canggihnya pengetahuan dan teknologi. Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi adminitrasi dan kebijakan serta program-program yang dimiliki oleh pengelola organisasi. Kondisi administrasi dan kebijakan, dan program yang baik disini dimaksudkan dalam arti luas sebagai pemantapan sistem pekerjaan dan keahlian yang dimiliki oleh para pengelola organisasi.
f. Aspek Akuntabilitas (*accountability*) Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan *stake holders* (pihak-pihak yang berkepentingan), konsep ini menganut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.

Dari beberapa aspek-aspek tersebut anggota Bimmas Bojonegoro dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai suatu kinerja atau prestasi kerja yang baik maka suatu organisasi dalam hal ini :

a. Polres Kabupaten Bojonegoro harus seimbang dalam produktifitasnya baik itu output maupun input, didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik dikantor maupun diluar kantor harus dilayani dengan baik sesuai dengan kepentingannya atau kebutuhannya sehingga Polres Kabupaten Bojonegoro dalam melaksanakan tugas-tugas Polri, khususnya dapat bekerja secara efektif dan efisien. Untuk mencapai kinerja yang baik sudah seharusnya para aparatur kepolisian memberi tanggapan atau respon yang sebaik-baiknya terhadap permasalahan yang dihadapi. Sehingga dengan sikap cepat tanggap bisa lebih efektif dalam menjalankan tugas dan fungsi. Poilres Kabupaten Bojonegoro.
b. Kinerja Polres Kabupaten Bojonegoro. Kinerja polri mencakup faktor-faktor manifest dalam perilaku individu dan lembaga Polri. Kinerja polri merupakan fungsi dari pencapaian tujuan lembaga, baik berupa keberhasilan maupun kegagalan. Kinerja merupakan perilaku yang dapat diamati dan dirasakan pengaruhnya oleh masyarakat.

Pada dasarnya ada dua bentuk pengukuran kinerja kepolisian. Yang pertama adalah pengukuran secara kuantitatif, dan yang kedua pengukuran secara kualitatif. Bentuk kuantitatif ukuran kinerja adalah ukuran seperti jumlah pelanggaran lalu lintas yang fatal. Sedangkan bentuk kualitatif ukuran kinerja pada dasarnya terkait dengan pendapat masyarakat tentang polisi. Kinerja Polri lebih mudah dipahami dalam pembagian sesuai dengan tugas dan fungsi pokoknya, yaitu kinerja di bidang hukum, kinerja di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat serta kinerja di bidang pelayan dan pengayom masyarakat. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melihat kinerja Polri,yaitu : Bidang Pelayanan dan pengayom Masyarakat Dalam pelaksanaan fungsinya sebagai pelayan masyarakat setiap anggota Bimmas memerlukan sikap mental yang menyadari apa yang dimaksud dengan kata ”pelayan”. Seorang pelayan tidak berada diatas. Setidak-tidaknya polisi harus menyadari bahwa kedudukannya sebagai warga negara adalah sama dengan warga masyarakat yang lain. Polisi harus memberikan apa yang diharapkan oleh yang dilayani, walaupun semuanya dilaksanakan dalam batas-batas ketentuan peraturan dan atau hukum yang

berlaku. Sebagai pengayom masyarakat, polisi memelihara keselamatan orang, benda dan masyarakat, termasuk memberikan pertolongan dan perlindungan, menjadi teman siapapun yang memerlukan bantuan tanpa membedakan status sosial maupun status kekayaan, mengamati lingkungan yang dapat menimbulkan situasi yang tidak tertib, misalnya traffic light yang tidak menyala, dan memberikan saran kepada pihak yang bertanggung jawab untuk mengaturnya ”Baharudin Lopa mengemukakan” mangatakan bahwa: polisi harus menjadi pelayan yang terpercaya, artinya kapanpun dan dimanapun polisi berada, ia harus siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, memiliki integritas moral yang terpuji (disiplin, jujur dan sikap-sikap terpuji lainnya), karena betapapun profesionalnya seorang polisi, jika tidak memiliki moral yang tangguh, tidak akan pernah berhasil dalam mengemban tugasnya Tugas-tugas pelayanan dan pengayoman oleh polisi kepada masyarakat diaktualisasikan dalam tindakan konkrit yang sebenarnya sepele, tetapi maknanya dalam bagi masyarakat yang mengerti arti sebuah nilai pengabdian. Misalnya, polisi harus bersedia menyeberangkan orang tua atau anak-anak manakala jalanan ramai. Atau polisi harus terjaga dengan kewaspadaan tinggi ditengah malam saat warga masyarakat sudah terlelap dalam tidur.

Dalam penelitian tentang Responsivitas Bimmas Polri yang ditinjau dari Analisis kinerja Polri ini, indikatornya adalah :

a. Kinerja Bimmas Polri sebagai Pelayan dan Pengayom Masyarakat
    1. Tindakan dan sikap aparat jika ada laporan dari masyarakat
    2. Kedisiplinan aparat polisi dalam melayani masyarakat
    3. Pengabdian keteladanan aparat dalam tugas pelayanan
    4. Pengurusan perijinan kepada aparat kepolisian
b. Upaya Polres dalam mewujudkan profesionalisme Bimmas Polri
    1. Jumlah dan kualitas personil/anggota Polri
    2. Sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung kerja
    3. Hasil pelaksanaan tugas kepolisian oleh aparat polisi
    4. Hubungan kerja aparat Kepolisian dengan Pimpinan, bawahan dan masyarakat.

2.1.2 Pengukuran kinerja pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelaynan publik memang menjadi tanggung-jawab pemerinatah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi tersebut swasta sering dilihat sebagai kinerja pelaynan organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut mejalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasi dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelaynan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama.

Pengukuran kinerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Dharma (2004:62), ada empat macam pengukuran kinerja, yaitu:

a. Ukuran Uang
   Termasuk meningkatkan pendapatan dan menekan pengeluaran misalnya jumlah rupiah dan unit.
b. Ukuran Waktu
   Kinerja yang ditunjukkan dengan jadwal waktu kerja tertentu dan kecepatan menanggapi pelanggan.
c. Ukuran Efek
   Termasuk dalam pencapaian standar, perubahan perilaku dan kualitas pelayanan.
d. Reaksi
   Reaksi dapat diukur melalui penilaian atau mitra bestari, oleh konsumen internal dan eksternal atau tingkat keluhan-keluhan pelanggan.

Berdasarkan review literatur diketemukan adanya beberapa indikator penyusun kinerja. Indikator-indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Beberapa diantara indikator tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

a. McDonald & Lawton (1977:23). *output oriented measures throughput*, efficiency, effectiveness.

1) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
2) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

b. Salim & Woodward (1992:43). *economy, efficiency, effectiveness, equity*.

1) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
3) Effectiveness atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
4) Equity atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek kemerataan.

c. Lenvinne (1990:54). *responsiveness, responsibility, accountability*.

1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2) *Responsibility* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

d. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:31). *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*.

1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh proveders.
2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5) *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004: Asas Pelayanan.
   1) Transparansi
   2) Akuntabilitas
   3) Kondisional
   4) Partisipatif
   5) Kesamaan hak
   6) Keseimbangan hak dan kewajiban.

f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004: Prinsip Pelayanan Publik.
   1) Kesederhanan
   2) Kejelasan
   3) Kepastian Waktu
   4) Akurasi
   5) Keamanan
   6) Tanggung jawab
   7) Kelengkapan sarana dan prasarana
   8) Kemudahan akses
   9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
   10) Kenyamanan

g. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004: Satndar pelayanan publik.
   1) Prosedur Pelayanan
   2) Waktu penyelesaian
   3) Biaya pelayanan
   4) Produk pelayanan
   5) Sarana dan Prasarana
   6) Kompetisi petugas pemberi pelayanan

h. Gibson, Ivancevich & Donnelly (1990:44). Kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup.
   a. Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
   b. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.

c. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
e. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tangungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Sebagaimana dapat dicermati dalam review tersebut diatas, indikator-indikator kinerja sangat bervariasi. Akan tetapi dari sekian banyak kesemuannya tersebut, kesemuanya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu Indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasil. Adapun pengelompokkan menjadi dua yaitu : indikator tersebut menjadi dua sudut pandang atau orientasi dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Perbandingan Indikator Pelayanan Publik

Pakar	Indikator	
	Berorientasi hasil	Berorientasi proses
McDonald & Lawton (1977):	• Efficiency, • Effectiveness	
Salim & Woodward (1992):	• Economy, • Efficiency, • Effectiveness, • Equity.	
Lenvinne (1990):		• Responsivitas, • Responsibilitas, • Akuntabilitas.
Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990):	• Tangibles,	• Reliability, • Responsiviness, • Assurance, • Empathy.
Keputusan MENPAN Nomor 63/2004: Standar Pelayanan Publik	• Waktu penyelesaian • Biaya pelayanan • Produk pelayanan	• Prosedur pelayanan •Sarana dan prasarana • Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990):		• Transparansi • Akuntabilitas • Kondisional • Partisipatif • Kesamaan hak • Keseimbangan hak dan kewajiban
Keputusan MENPAN Nomor 63/2004: Prinsip Pelayanan Publik		• Keamanan, • Keterbukaan, • Tanggung jawab, • Kelengkapan sarana dan prasarana • Kenyamanan • Kedisiplinan, • Kesopanan dan keramahan • Kemudahan akses
Gibson Ivancevich & Donnelly (1990)	• Kepuasan • Efisiensi • Produksi	• Perkembangan • Keadaptasian • Kelangsungan hidup

Sumber : Hasil analisis Ratminto (2000)

Berdasarkan pada review literatur tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kinerja harus dipergunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorintasi pada hasil. (Kompas Online ,"Perpanjangan STNK Direktorat Lantas Polda Metro Jaya, Merubah Citra Pelayanan Polri", dari http://www.kompas.com/-dfh/0522/16/data/98mk.htm, diakses tanggal 12 april 2009).

Adapun ukuran atau indikator-indikator tersebut akan diuraikan dalam sub bab berikut:

2.1.2.1 Ukuran Yang Berorientasi Pada Proses

Ada dua ukuran yang berorientasi pada proses yaitu: responsivitas, responsibilitas. Adapun penjelasan atas dua ukuran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Responsivitas

   Yang dimaksud dengan responsivitas disini adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyususn agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa rsponsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

b. Responsibilitas

   Ini adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2.1.2.2 Ukuran Yang Berorientasi Pada Hasil

a. Efektivitas

   Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.

b. Produktivitas Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.

c. Efisiensi

   Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idelanya pemerintah Daerah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Dengan demikian, kinerja Pemerintah Daerah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.

d. Kepuasan

   Kepuasan, artinya seberapa jauh Pemerintah Daerah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.

e. Keadilan

   Keadilan yang merata, artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukakn secara adil.

2.1.3 Kualitas kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas berarti “baik buruknya sesuatu atau mutu”(KBBI, 1995 : 533). Dalam hal ini istilah kualitas menunjuk kepada sesuatu hasil berupa produk barang ataupun jasa yang memenuhi standar kerja.

Konsep kualitas dikemukakan oleh (Triguno, 1997:76) yaitu “Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa” Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Pendapat (Groetsh dan Davis) bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Pengertian kualitas pelayanan dikutip oleh

Sampara Lukman (1999 : 14), sebagai berikut “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Suparto (2008 : 4) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam lampiran 3 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masuarajat, instansi pemerintahan dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Peraturan Daerah Prorinsi Jawa Timur tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Kurniawan (2005: 4) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yangmempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Handayaningrat dalam Suwono (2001 : 29) membedakan antara pelayanan masyarakat atau aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi atau distribusi yang bergerak dibidang jasa vital.

Selanjutnya Moenir (1995 : 17) mengatakan bahwa : " pelayanan publik adalah efektivitas memberikan kemudahan pada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Kegiatannya dapat dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun non pemerintah".

Pada intinya pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu dan memberikan kemudahan kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka yang berhubungan dengan hal-hal yang vital yang menyangkut kepentingan umum.

> Islamy (1999 : 4) berpendapat bahwa :
> "Keberhasilan proses pelayanan sangat tergantung pada dua pihak, yaitu aparat pelayan dan masyarakat yang dilayani. Dengan demikian untuk melihat kualitas suatu pelayanan publik sebaiknya dikaji dari dua aspek yaitu proses internal organisasi dan dari aspek kemanfaatan output yang dinikmati oleh pelanggan (eksternal organisasi)".

> Menurut pandangan Moenir (1999 : 197-200) bahwa :
> "Agar pelayanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria antara lain : 1) tingkah laku yang sopan, 2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, 3) waktu menyampaikan yang tepat dan 4) keramah-tamahan".

Andries Leonardo (sripo-online.com) bahwa: Jika pemerintah ingin memuaskan rakyatnya, maka hal utama yang harus dilakukan adalah merubah paradigma manajemen pelayanan public. Paradigma yang selama ini menegaskan bahwa birokrat (pemerintah) yang menjadi majikan yang harus dilayani wajib diubah menjadi rakyat yang menjadi majikan. Pemerintah hanya berperan sekedar menjadi pelayan. Pemerintah harus nertindak reaktif, ketika rakyat menuntut haknya untuk dilayani. Apabila kondisi ini menjadi kenyataan, maka patologi (penyakit) birokrasi, seperti pungutan liar,calo birokrasi, uang pelican, kolusi, nepotisme atatu praktek-praktek deskriminasi layanan lainnyatidak akan

bergentayangan dalam urusan birokrasi public dinegara kita ini. Tentunya dalam konteks ini perlu dipahami bahwa pemerintah (kepala daerah dan staffnya) harus mampu berperan sebagai actor deliberatif (fasilitator kebijakan public, sehingga kepadanya diharapkan perubahan paradigma ini dimulai dan terjadi. Jika hal ini dapat difungsikan, maka secara top down akan diikuti oleh elemen-elemen lainya khususnya mereka yang mengemban fungsi social dimasyarakat, seperti jaksa, hakim, polisi, dosen, guru, dokter, atau bahkan perangkat desa/ketua RT. Kemandekan structural inilah yang berpuluh-puluh tahun telah menyebabkan distorsi dan anamoli system administrasi public yang jauh dari konteks kepentingan public.lebih lanjut kita dapat lebih pahami betapa luasnya ruang lingkup pelayanan public yang bharus diselenggarakan dan diresponi secara baik oleh sebuah organisasi dalam memuaskan warga negaranya

2.2.2 Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.2.3 Pelayanan Publik dan Good Governance

Menurut Suryono (2001:50) secara ideal persyaratan teori yang menyangkut pelayanan publik, antara lain :

a. Harus mampu menyatukan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat pada situasi kehidupan yang nyata dalam masyarakat.
b. Harus mampu menyajikan sesuatu perspektif ke depan.
c. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
d. Teori administrasi yang telah ada harus merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya khususnya pelayanan publik.
e. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
f. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif).

Kata pelayanan sama artinya dengan kata *service* dalam bahasa inggris yang bila diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain oleh seseorang atau organisasi dimana tidak terlibat pengalihan barang-barang. Senada dengan itu, menurut Kotler yang dikutip oleh Zauhar (1994:3):

Menurut Thoha (1991:42) Pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan pelayanan publik menurut Keputusan MenPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementrian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintahan lainnya baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Menurut (Willy Aditya tentang, pelayanan dan kinerja polisi blogspot,jumat,11/21/.2009) mengatakan bahwa. Di beberapa negara penerapan reformasi sektor keamanan merupakan bagian yang integratif dari reformasi pemerintahan yang populer disebut Security Sector Governance (SSG). Ann Fitzgerald menyatakan bahwa dalam mengawal Security Sector Governance harus didasari pada pilar, konsep dan arah pembangunan, keamanan, dan demokratisasi di negara tersebut. Pelaksanaan konsep ini tentunya menuntut dilaksanakannya kaidah good governance termasuk prinsip transparansi dan akuntabiltas.

Pergeseran sistem kenegaraan sesuai kaidah good governance secara langsung berimplikasi terhadap hubungan struktural di tubuh kepolisian. Peralihan dari sistem otoritarian ke demokrasi tentu akan mempengaruhi perilaku organisasi dan individu polisinya. Dalam sistem otoritarian, polisi cenderung lebih represif dalam menegakkan peraturan dalam pengukuhan dominasi kekuasaan. Sementara dalam sistem demokrasi polisi haruslah menegakkan peraturan sesuai dengan norma-norma hak asasi manusia. Undang-undang Kepolisian Negara RI Nomor 2 Tahun 2002 adalah produk hukum yang mencerminkan pilar kemajuan demokrasi di Indonesia paska pemisahan Polri dan TNI yang menegaskan bahwa Polri

memiliki peran sebagai penegak hukum, pelindung, pelayan dan pengayom masyarakat.

Tentunya bukan semudah membalik telapak tangan untuk menjalankan reformasi di sektor keamanan khususnya dalam tubuh kepolisian. Masih banyak kendala untuk mewujudkan civilian in uniform sesuai dengan pilar reformasi kepolisian yaitu struktural dan kultural. Fondasi sosial warisan rezim otoritarian yang meletakkan kepolisian sebagai "penguasa" pemegang otoritas bertransformasi menjadi penegakan hukum, pelindung, pelayan dan pengayom masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pemenuhan hak dasar, menerbitkan regulasi sebagai payung hukum sampai pada ranah memastikan alokasi anggaran dan personil untuk melayani masyarakat.

Dalam konteks good governance, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatus negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di sinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Karakter pelayanan publik haruslah bersandar pada fungsi pembangunan regulasi yang menjamin pelayanan kepada masyarakat, prinsip kemudahan (*accessible*), desentralisasi urusan dan kewenangan serta melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung sebagai bagian *integral quality control*.

Polisi sebagai kewenangan pemerintah pusat, aparatur dan abdi negara juga pada hakekatnya merupakan abdi masyarakat. Kepolisian harus mengabdikan diri sepenuhnya pada kepentingan masyarakat dengan semangat pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Konsep "meminta" seolah-olah menjadi kegiatan pembenaran bagi tugas polisi pada masa lalu terutama dengan berbagai alasan

keterbatasan biaya operasional yang biasanya dijadikan tameng permakluman. Padahal dalam semua tataran manajerial organisasi polisi diharapkan mampu mengubah citra "minta dilayani" itu menjadi "memberi pelayanan".

Perilaku warisan otoritarian memberikan stigma bahwa polisi adalah alat kekuasaan yang menjalankan kekuasaannya untuk melakukan tindakan represif. Hal initentunya bertentangan dengan semangat pidato Kapolri dalam merealisasikan polisi yang humanis sebagai penegak hukum sekaligus pelayan masyarakat.

Polisi yang humanis merupakan suatu outcome dari konsep civilian in uniform dimana terjadi transformasi perilaku polisi baik secara individu dan organisasional. Disinilah konsep melayani merupakan tindakan proaktif dan preventif terhadap sumber, potensi dan kerawanan gejolak dalam masyarakat. Komitmen polisi masyarakat harusnya menempatkan masyarakat sebagai stake holder dalam memecahkan permasalahan tidak hanya dengan memperluas struktur organisasi dan penambahan beban anggaran. Selanjutnya bagaimana menerapkan kaedah proporsional, tidak deskriminatif, responsif dan terukur dalam setiap jenis pelayanan yang disampaikan.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan bagaimana kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat yang menjadi wewenang kepolisian. Dalam konteks ini, kepolisian perlu memformulasikan instrumen-instrumen yang mengkerangka *political will* sehingga Kapolri tidak hanya menjadi penjual “kecap nomor satu” tetapi juga secara nyata menggelindingkan reformasi kepolisian sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.2.4 Pengembangan Instrumen Pelayanan

Polisi mempunyai fungsi pelayanan keamanan kepada individu, komunitas dan negara. Pelayanan keamanan tersebut bertujuan untuk menjaga, mengurangi rasa ketakutan dari ancaman dan gangguan serta menjamin keamanan di lingkungannya secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas hidup dan

produktivitas masyarakat yang dilayaninya. Dalam memberikan pelayanan keamanan polisi mempunyai kewenangan untuk menegakan hukum dan keadilan serta memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat, warga komunitas dan negara.

Hal tersebut dilakukan untuk mengayomi warga masyarakat dan negara dari ancaman dan tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan. Penerbitan administrasi lalu lintas pelayanan surat izin mengemudi (SIM), pelayan surat tanda nomor kendaraan (STNK), pelayan buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), informasi (rambu, marka, telepon, dll) dan pengaduan kehilangan, kecelakaan, kematian, keramaian dan lainnya juga adalah bentuk pelayanan terhadap masyarakat.

Intensitas dan kuantitas permasalahan di kepolisian sekarang mungkin tidak bisa dikategorikan di level kasuistis namun harus dikategorikan dalam level realitas sosial. Salah satu anekdot tentang realitas ini adalah 'lapor hilang kambing akan hilang sapi' dan ‘tantangan atau tentengan’. Dalam survey (Kompas 1 Juli 2005) tentang biaya pengurusan SIM, STNK dan BPKB menunjukan bahwa pembengkakan biaya pengurusan tersebut karena tidak sesuai dengan administratif dengan ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan di luar ketentuan oleh pengurusan.

Berangkat dari realitas di atas, *political will* Kapolri hendaknya didukung dengan pembangunan instrumen-instrumen pelayanan publik. Pembenahan pelayanan publik di kepolisian menyangkut dua aspek yaitu merespon rendahnya kepercayaan dari masyarakat terhadap peningkatan kinerja kepolisian.

Ada beberapa instrumen dikembangkan dalam peningkatan kinerja dan pengembangan kapasitas di antaranya penyusunan dan penerapan suatu standar pelayanan dan pembangunan inovasi pelayanan. Banyak jenis standar pelayanan yang digunakan sebagai alat ukur dalam melihat capaian kinerja, kepuasan konsumen atau masyarakat dan hak pelaksana dan penerima. Di antaranya adalah standar pelayanan minimum (SPM), standar operasional prosedur (SOP) dan standar teknis. Untuk merespon hubungan antara masyarakat dan kepolisian dibutuhkan suatu standar yang sesuai dengan semangat good governance yaitu SPM yang juga sudah diatur dalam (UU 32/2002).

SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penyelenggaran pelayanan dasar merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib pemerintah. Bila berpijak pada pembagian urusan maka kepolisian memang tidak masuk ke dalam ranah urusan wajib pemerintahan yang akan dijalankan oleh pemerintah daerah melainkan masih menjadi wewenang pemerintah pusat.

Namun yang harus dilihat adalah semangat SPM itu sendiri untuk menjawab hal-hal penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam penyediaan pelayanan dasar yang bermuara pada penciptaan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan rakyat merupakan tujuan bernegara yang dijamin oleh konstitusi. Dalam penerapannya, SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah. SPM mengandung prinsip-prinsip berikut: sederhana, konkret, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian (PP no. 65 Tahun 2005).

Instrumen kedua adalah pembangunan inovasi pelayanan publik yang secara acak sudah dikembangkan di beberapa daerah seperti di DKI Jakarta dan Jawa Timur. Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi oleh Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya. Paradigmanya adalah mengutamakan peran daripada wewenang serta sadar akan tugas utama adalah melayani dan mendapat pengakuan berstandar internasional yaitu sertifikat ISO. Di Jawa Timur dikembangkan pelayanan Drive Thru untuk memudahkan pembayaran PKB (pendaftaran ulang/pengesahan STNK) yang mudah, cepat, transparan dan akurat kepada wajib pajak. Pemilik kendaraan baik mobil maupun motor tidak perlu turun dari kendaraannya untuk melakukan pembayaran. Masyarakat cukup menunjukkan BPKB, STNK dan KTP lalu 5 menit kemudian perpanjangan STNK di loket mobil keliling ini sudah selesai.

Pengembangan inovasi pelayan publik secara nyata diwujudkan dalam pemberian layanan masyarakat yang dilakukan dengan aksesibilitas, keterukuran, kecepatan, simpatik, ramah, sopan, serta tanpa pembebanan yang tidak semestinya. Secara konkret, berbagai keberhasilan fungsi di tubuh kepolisian (tidak hanya lalulintas) secara intensif harus direplikasi ke jenis pelayanan dan

wilayah lainnya. Prasyarat utama dalam replikasi inovasi adalah ada komitmen yang tinggi antara kepala daerah dan pihak Kepolisian dalam peningkatan pelayanan sehingga ada suasana kompetitif dalam melaksanakan program inovasi pelayanan publik.

Pelayanan publik dan adalah pintu gerbang emas yang akan menghantarkan polisi dengan citra humanis. Untuk menghantar masyarakat pada kesejahteraan umum maka pintu gerbang emas harus berlandaskan instrumen standar pelayanan yang menjamin hak warga negara dan inovasi pelayanan secara terus-menerus. Inilah tantangan bagi Kapolri Jenderal Polisi Bambang Hendarso Danuri untuk menuntaskan janjinya.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian.
c. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
d. Biaya Pelayanan.
e. Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
f. Produk pelayanan
g. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
h. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

2.2.6 Pola Penyelengaaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan yaitu:

a. Fungsional

   Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas , fungsi dan kewenangan.

b. Terpusat

   Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

   1) Terpadu

      a) Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

         1. Terpadu satu atap
         2. Pola pelayanan terpadu satu atap diselengarakan dalam satu tempat yang meliputiberbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan;

      b) Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

         1. Terpadu satu atap
         2. Terpadu

      c) Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap Jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masryarakat tidak perlu di satu atapkan;

1. Terpadu satu pintu
2. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi

2) Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian palayanan tertentu; Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelengaaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagimana ditetapkan dalam pedoman ini.

2.2.7 Prinsip-prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan ornmga banyak seharusnya dilaksanakan sesuai dengantata cara yang serba mungkin norma-norma social yang berlaku baik formal maupun informal. Ini penting menyangkut nkepuasan masyarakat sebagai penggunannya.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan konstribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi public yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan.

Islamy menyatakan bahwa adanya lima prinsip pokok dalam pelayanan public yaitu:

a. Aksebilitas

   Setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarakdan system pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan

b. Kontinuitas

Tiap jenis jenis pelayaan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut

c. Teknikalitas

Proses pelayanan harus ditanggani oleh tangan yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan system,prosedur dan instrument pelayanan

d. Profitibilitas

Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efesien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah maupun masyarakat

e. Akuntabilitas

Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. (Suryono, 2001;54)

Dalam KepMenpan No.81 Tahun 1993 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan umum di Indonesia bahwa ada 8 (delapan) pelaksanaan dalam pelayanan umum itu :

a. Kesederhanan

Prosedur dan tata pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah lancer, cepat, tepat, tidak terbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat yang meminta pelayanan

b. Kejelasan dan kepastian

Dalam prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik, teknis maupun normative, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab pemberian pelayanan, rincian biaya atau tarif layanan dan tata cara pelayanan dan jangka waktu penyelesaian pelayanan

c. Keamanan

Proses dan produksi hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hokum bagi masyarakat

d. Keterbukaan

Prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tariff dlam hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta atau tidak diminta

e. Effesiensi

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah yang terkait

f. Ekonomis

Pengunanan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

g. Keadilan yang merata

Cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata yang diperlukan secara adil

h. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Sehubungan dengan ini melalui pemahaman mendalam dan upaya yang optimal yang terus-menerus untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam setiap pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan tercipta suatu saling lketrgantungan yang positif antara masyrakat dengan instansi penyedia pelayanan publk yang bersangkutan. Demikian pula halnya dengan kantor Polres Bojonegoro, apabila prinsip-prinsip tersebut diterapkan secara maksimal dalam pelayanan public yang mereka berikan

2.2.8 Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan teratur sesuai ketentuan yang berlaku.

2.2.9 Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

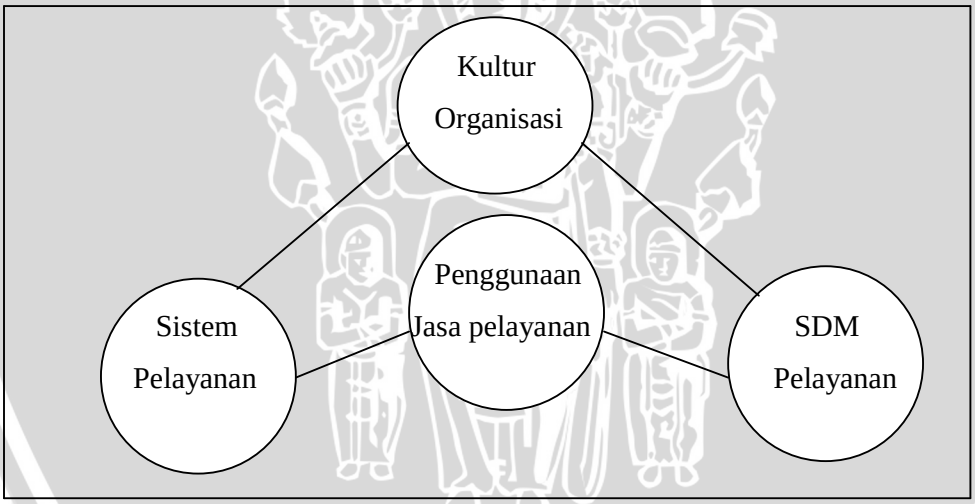
Petunjuk pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan. Petunjuk pelaksanaan penyelengaaraan pelayanan. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) hal-hal sebagai berikut:

a. Landasan Hukum Pelayanan Publik; Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaran pelayanan;
b. Maksud dan tujuan Pelayanan Publik Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan;
c. Sistem Prosedur Pelayanan Publik
d. Sistem dan Prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:
e. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
f. Tata cara penanganan pelayanan;
g. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, dan
h. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.
i. Persayaratan Pelayanan Publik;

Persyaratan teknis dan adminstrasi harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan; Biaya Pelayanan Publik; Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik; Biaya Pelayanan Publik yakni :

a. Waktu Penyelesaian Jangka waktu penyelesaian pelayanan public.
b. Hak dan Kewajiban Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan public, Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik, Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan public.
c. Selanjutnya dalam Keputusan MENPEN Nomor 63 tahun 2004 juga ditentukan bahwa pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah diharuskan menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannnya masing-masing, dapat kita lihat gambar manajemen pelayanan dibawah ini:

Gambar 1.
Model manajemen pelayanan



Sumber : Ratminto (2000)

2.3 Profesionalisme Polri

Profesionalisme

Orang sering menyebut, baik dalam tulisan maupun pidato tentang profesionalisme Polri tanpa memahami hakiki makna dan aplikasinya dilapangan. Sehingga pengertian dasarnya kabur karena membentuk bentangan spektrum yang luas mulai dari pengertian yang ekstrim sulit sampai dengan yang sederhana saja.

Untuk itu, penulis akan mengemukakan beberapa pendapat mengenai oengertian profesional agar dapat membantu dalam memahami makna seta penggunaan yang tepat dilapangan. Kata profesional mempunyai makna sebagai berikut:

a. Propesi = Bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian tertentu. = 1. bersangkutan dengan profesi, 2. memerlukan kepandaian khusus untuk melakukannya, 3. mengharuskan adanya bayaran untuk melakukannya.
b. Profess = pura-pura berlagak tidak tahu, 2. mengumumkan secara terang-terangan/secara terbuka, 3. mengaku, 4. menganut, 5. bekerja sebagai. Profession = 1. Profesi, jabatan yang memerlukan pendidikan seperti kedokteran, pengajaran, pemerintahan, 2. pejabat, 3. pengakuan. Profesional = 1. berkenaan dengan jabatan, atau profesi (kode etik), 2. pemain bayaran, 3. ahli.
c. Profesional = mengenai profesi ; (mengenai) keahlian ; masuk golongan terpelajar/ ahli; pemayin bayaran. Sedangkan menurut (Legge danExley), merumuskan kriteria dan ciri-ciri profesionalisme sebagai berikut:
    1) Keterampilan yang didasarkan atas pengetahuan teoritis.
    Memperoleh pendidikan tinggi dan latihan kemampuannya diakui oleh rekan sejawatnya.
    2) Adanya “ Organisasi Profesi “ yang menjain berlangsungnya budaya profesi melalui persyartan untuk memasuki organisasi tersebut, yaitu : ketaatan pada “ kode etik profesi”.
    3) Adanya nilai khusus, harus diabadikan pada kemanusian. Jadi dari beberapa pengertian diatas dapat diambil sesuatu kesimpulan bahwa prefesionalisme adalah tindakan yang dilandasi dengan keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan tertentu dan dilaksanakan dengan memenuhi kode etiknya.

Profesionalisme polisi dapat tumbuh melalui peningkatan standar profesi yang tinggi dan tugas profesi sebagai panutan sadar hukum serta prilaku sesuai dengan hukum yang dicetuskan mulai dari sistem “ recruitmen and training” kepolisian sesuai dengan tuntutan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi.

Adalah mustahil untuk mewujudkan penampilan kerja polisi dalam bentuk yang ideal. Yang dapat dilakukan, baik oleh pimpinan polri maupun unsur-unsur

lain dimasyarakat, adalah mempersempit jarak antara identitas tersebut dengan realitas yang hidup dewasa ini. Mangkin semit atau lebih lebarkah jarak itu, antara lain dapat diukur lewat berbagai respon masyarakat terhadap penampilan kerja anggota-anggota polri.

Pandangan diatas sesungguhnya kurang menggambarkan apa yang sesungguhnya sedang terjadi dalam tubuh kepolisian. Dapat disebut bahwa kepolisian telah terjadi pergeseran yang makin terasa kuat dari polisi sebagai "Pemburu Kejahatan" kepada polisi yang menjalankan "pekerjaan sosial". Pekerjaan-pekerjaan tersebut tidak hanya mengandung isi sosial biasa,melainkan juga ekonomi, politik dan kebudayaan.

Menjelang akhir tahun 1992, ada kesibukan istimewa dikalangan Polri. Yaitu, membuat perhitungan dengan prestasinya selama ini. Polri bukan suatu " badan diatas angin", melainkan yang akuntabel terhadap rakyatnya. Perhitungan tersebut dilakukan dengan cara istimewa dan yang tidak lazim dilakukan di negeri ini. Polri membuat perhitungan dengan cara menunjukan kepada masyarakat, kekurangan-kekurangan yang ada padanya selama ini. Dan itupun dilakukannya dengan tidak tanggung-tanggung, yaitu dengan menunjukkan dengan adanya sejumlah polisi berprilaku buruk (Polda Jatim) dan laporan tentang suap dalam dunia kepolisian.

Kedudukan Polri yang berbeda ditengah-tengah masyarakat akan dapat mempengaruhi kinerjanya dalam pelaksanaan tugasnya. Dalam ilmu sosial dan semacam konsep stgmatis yang mengatakan, bahwa lembaga-lembaga dalam suatu masyarkat akan membawa ciri masyarakat bersangkutan. Konsep tersebut lalu dituangkan kedalam rumus, "bagaiman masyrakatnya, begitu pula lembaganya". Dengan demikian bisa dikatakan juga, bahwa masyarakat akan mempunyai lembaga-lembaganya yang berkualitas sama dengan kualitas masyarakat itu sendiri.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa stempel masyarakat akan selalu melekat pada sekalian lembaga yang dimiliki masyarakat tersebut. Polisi sebagai salah satu lembaga dalam masyarakat tidak merupakan perkecualian, kualitas pekerjanya juga akan sangat ditentukan oleh keadaan, watak serta kualitas

masyarakat disitu. Dengan demikian, stempel masyarakat indonesia juga melekat pada Polri.

Harapan masyrakat terhadap kepolisian itu sebenarnya hanya dua hal : Pertama, mereka membutuhkan keamanan dan perlindungan Polri secara maksimal baik atas dirinya, maupun keluarga nya dan harta bendanya; kedua, mereka menginginkan pelayanan yang lebih baik dari Polri. http://www.profesionalismepolri,net/publications/Microsoft%20word%20%2008profesionalisme.pdf.

2.4 Konsep Kepolisian

2.4.1 Pengertian Kepolisian.

Kata “polisi” dalam bahasa indonesia merupakan kata pinjaman dan jelas berasal dari kata belanda “politie”. Adapun kata Belanda “politie” didasarkan atas serangkain kata Yunani Kuno dan Latin yang berasal dari kata Yunani-Kuno “polis”. Kata tersebut berarti “kota” atau “negara kota”. Atas dasar perkembangan itu maka kata “polis”, mendapat pengertian “negara” dan dalam bentuk-bentuk perkembangannya masuk unsur “pemerintah” dan lain sebagainya. Kata Yunani-kuno tersebut masuk kedalam bahasa Lain sebagai “poliyia” dan kata itulah yang diduga menjadi kata dasar kata “police” (Inggris), “ politie” (Belanda), “polisi” (Indonesia).

Bilamana secara tepat kata “polisi” mendapat arti yang kini digunakan, sulit dipastikan. Namun demikian, perkembangan sebagimana dicatat di inggris, yang dicatat penggunaan kata “police” sebagai kata kerja yang berarti “memerintah” dan “mengawasi” (sekitar tahun 1589). Selanjutnya sebagai kata benda diartikan “pengawasan”, yang kemudian meluas dan menunjukkan “organisasi yang menangani pengawasan dan pengamanan” (tahun 1716). Di Indonesia, istilah polisi ‘ digunakan dalam pengertian “organisasi pengamanan” pada abad ke-19 dalam interregum Inggris dari 1811 – 1817. wilayah Indonesia saat itu merupakan bagian dari wilayah yang dipimpin “bupati” masing-masing diserahi tugas pengamanan terib hukum dan polisi bertanggungjawab pada bupati setempat itu.

Dari kata “polisi” tersebut. Kemudian para cendikiawan Kepolisian menyimpulkan bahwa terdapat 3 pengertian, yaitu :

a. Polisi sebagai fungsi,
b. Polisi sebagai organ kenegaraan dan,
c. Polisi sebagai jabatan atau petugas.

Yang banyak disebut sehari-hari adalah pengertian polisi sebagai pejabat atau petugas. tiga pengertian kata polisi tersebut, kadang dicampur adukkan oleh masyarakat, yang seharusnya diartikan sesuai dengan konteks yang menyertai. Oleh karna itu timbul penilaian yang sebenarnya untuk individu (pejabat) tetapi diartikan sebagai tindakan suatu lembaga (alat negara).

Secara historis, posisi kelembagaan kepolisian sebagaimana dipaparkan oleh "Harsja Bahtiar" dalam bukunya : Ilmu Kepolisian Suatu Cabang Ilmu Pengetahuan yang baru, bahwa pada masa penjajahan Hindia Belanda Kepolisian berada di bawah Procedur General (Jaksa Agung), baik itu Besturs Politie (Polisi Pamong Praja) maupun Algeneu Politie (polisi umum). Pada masa revolusi tanggal 19 agustus 1945, Kepolisian merupakan bagian dari Departemen Dalam Negeri.

2.4.2 Visi dan Misi Kepolisian RI

Berdasarkan Undang-undang Kepolisian Nomor 2 tahun 2002, visi Polri adalah "Polri yang mampu menjadi pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, serta sebagai aparat penegak hukum yang profesional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi hak azasi manusia, pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta mewujudkan keamanan dalam negeri dalam suatu kehidupan nasional yang demikratis dan masyarakat yang sejahetera".Sedangkan Misi Polri yaitu:? Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyrakat (meliputi aspek security, surety, safety, and peace)? Memberi bimbingan kepada masyarakat melalui upaya Pre-emtif dan Preventif yang dapat meningkatkan kesadaran dan kekuatan hukum masyarakat.? Menegakkan hukum secara profesional dan proposional dengan menjunjung tinggi supermasi hukum dan hak azasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan.? Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat

dengan tetap memperliahatkan norma-norma dan nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari gambaran Visi dan Misi Polri diatas dapat kita ketahui bahwa dewasa ini orientasi pelaksanaan tugas Polri adalah memberi perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

2.4.3 Tugas, Wewenang dan fungsi Kepolisian RI

Undang-undang No. 20 tahun 1982 Tentang ketentuan-ketentuan pokok pertahanan keamanan Negara Republik Indonesia, pasal 30 ayat (4) merumuskan Tugas Pokok Polri sebagai berikut:

a. Selaku alat Negara penegak hukum memelihara serta meningkatkan tertib hukum dan bersama-sama dengan segenap komponen kekuatan pertahanan keamanan negara lainnya membina ketentraman masyarakat dalam wilayah negara guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.
b. Melaksanankan tugas Kepolisian selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dalam pelayanan kepada masyarakat bagi tegaknya ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Membimbing masyarakat bagi terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha dan kegiatan sebagaimana dihuruf a dan huruf b ayat (4) pasal ini.

Dalam Undang-undang Kepolisian No. 2 tahun 2002, tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah : Pertama, Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, kedua, menegakkan hukum, dan ketiga, Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Masih ada pasal lain yang menjabarkan tugas pokok Polri yaitu tercantum pada penjelasan pasal 39 ayat (2) UU no. 20 Tahun 1982, yaitu :

a. Mengusahakan ketaatan diri dan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan
b. Melaksanakan penyidikan perkara berdasarkan peraturan perundang-undangan

c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat dan aliran kepercayaan yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa
d. Memelihara keselamatan jiwa raga, harta benda dan lingkungan alam dari gangguan ketertiban atau bencana, termasuk memberikan perlindungan dan pertolongan, yang dalam pelaksanaannya wajib menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia, hukum dan peraturan perundang-undangan.
e. Menyelenggarakan kerjasama dan koordinasi dengan instansi, badan atau lembaga yang bersangkutan dengan fungsi dan tugasnya.
f. Dalam keadaan darurat, bersama-sama segenap komponen. Kekuasaan pertahanan keamanan negara melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian tugas diatas, pada hakekatnya tugas pokok Polri adalah menegakkan hukum, membina keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) serta pelayanan dan pengayom masyarakat.

Secara sektoral tugas pelayanan Polri kepada masyarakat dapat dikelompokkan ke dalam struktur fungsi-fungsi sebagai berikut :

a. Fungsi Intelpam
    1) Upaya pengamanan masyarakat terhadap segala bentuk ancaman untuk menghilangkan kerawanan-kerawanan Kamtibmas.
    2) Upaya pengamanan, pengawasan, perlindungan, dan penindakan terhadap orang asing.
    3) Penyidikan terhadap kasus-kasus pelanggaran ketentuan perundang-undangan tentang orang asing.
    4) Pengamanan dan pengawasan perizinan senjata api, amunisi dan bahan peledak serta alat/bahan berbahaya lainnya.
    5) Penyelidikan terhadap penyimpan/penimbunan, penggunaan, pemindahan tangan senjata api, amunisi dan bahan peledak serta alat/bahan berbahaya lainnya termasuk radio aktif yang bukan organik ABRI.
    6) Upaya pengamanan atau pengawasan kegiatan masyarakat.
b. Fungsi Serse

1) Menerima laporan/pengaduan
2) Mendatangi TKP
3) Melakukan penindakan

c. Fungsi Samapta
1) Menyelenggarakan dan melaksanakan tugas-tugas penjagaan, pengawalan, patroli dan tindakan pertama ditempat kejadian (TPTKP)
2) Memberikan pertolongan dalam rangka SAR

d. Fungsi Lantas
1) Surat Izin Mengemudi
2) Surat Tanda Kendaraan bermotor
3) Buku Pemilik kendaraan Bermotor
4) Menyelenggarakan pengawalan
5) Menangani kecelakaan lalulintas
6) Menyelenggarakan peraturan lalu lintas

e. Fungsi Bimmas
1) Membimbing, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan, masyarakat guna terwujudnya daya tangkal dan daya cegah,
2) Tumbuhnya daya perlawanan masyarakat terhadap kriminalitas serta terwujudnya ketaatan serta kesadaran hukum masyarakat
3) Pembinaan potensi masyarakat untuk memelihara dan menciptakan situasi dan kondisi masyarakat yang menguntungkan bagi pelaksanaan tugas kepolisian serta mencegah timbul faktor kriminogen.
4) Pembinaan keamanan swakarsa
5) Menyelenggarakan dan memberikan bimbingan dan penyuluhan
6) Pembinaan dan bimbingan terhadap remaja dan anak-anak, kenakalan remaja.

f. Fungsi Pembinaan Personnel

Fungsi ini dimasukkan ke dalam tugas-tugas pelayanan masyarakat mengingat dalam kenyataan sehari-harinya juga melayani para Purnawirawan, dan sebagian kelompok pemuda dalam rangka :

1) Penerimaan dan seleksi personel baru

2) Administrasi pengakhiran dinas termasuk pembinaan administrasi purnawirawan/warakauri dan yatim piatu keluarga besar Polri.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, kepada masing-masing anggota polisi diberi wewenang. Wewenang kepolisian diatur dalam pasal 15 Undang-Undang No. 28 Tahun 1997 :

1) Menerima laporan dan pengadaan
2) Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian
3) Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang
4) Mencari keterangan dan barang bukti
5) Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional
6) Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat menganggu ketertiban umum
7) Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat
8) Mengawasi aliran kepercayaan yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa
9) Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat
10) Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan
11) Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu
12) Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan
13) Mengeluarkan peraturan Kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif Kepolisian yang mengikat warga masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “Petugas” diartikan sebagai berikut: “Petugas adalah alat; perkakas; badan pemerintahan / instanasi pemerintahan; pegawai negeri atau alat non negara” (KBBI, 1995 : 198).

Selanjutnya menurut (Victor M. Situmorang dan Coermentyna Sitanggang,1994:254) mengartikan petugas adalah “adalah alat, alat pemerintah / non pemerintahatau bisa juga merupakan sebagai orang-orang yang menduduki

jabatan ataupun tidak menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintah dan non pemerintah"

2.4.4 Perpolisian Masyarakat (Polmas)

Selanjutnya Perpolisian Masyarakat (Polmas) berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No.Pol : Skep/433/VII/2008 tentang Panduan Pembentukan Dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat mengandung dua unsur, yaitu :
Perpolisian dan Masyarakat .

a. Perpolisian mengandung arti segala hal ihwal tentang penyelenggaran fungsi kepolisian. Dalam konteks ini perpolisian tidak hanya menyangkut hal-hal yang bersifat operasional (taktik/teknik) tetapi juga pengelolaan fungsi kepolisian secara menyeluruh mulai dari tataran manajemen puncak sampai manajemen lapis bawah.
b. Masyarakat, kepada siapa fungsi kepolisian disajikan (public service) dan dipertanggung jawabkan (public accountability) mengandung pengertian yang luas (society) yang mencakup setiap orang tanpa mempersoalkan status kewarganegaraan dan kependudukanya.Berdasarkan pengertian Petugas dan Polmas di atas, maka Petugas Polmas berarti sekumpulan orang atau individu yaitu memiliki tugas dan tanggung jawab tertentu yang berada pada badan atau lembaga pemerintah / non pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas kepolisian di dalam masyarakat. (http://www.profesionalismepolri,net/publications/Microsoft%20word%20%2008profesionalisme.pdf.)

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Rancangan penelitian (*research design*) merupakan strategi penulis untuk mencari, mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data dan informasi yang akan dibutuhkan dalam penelitian. Pelaksanan penelitian pada dasarnya merupakan kegiatan mengumpulkan data, dari sinilah sebenarnya inti dari suatu penelitian. Dalam rancangan dan pelaksanaan penelitian penulis menjelaskan tetang pendekatan dan metode apa yang digunakan dalam menghimpun data yang dibutuhkan dalam penelitian. Selanjutnya menentukan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisi data. Dari sini pembaca dapat mengetahui keilmiahan penelitian ini.

Sementara itu koentjaraningrat (1991:10) metode dapat diartikan sebagai suatu cara kerja yang digunakan untuk memahami obyek atau sasaran ilmu yang bersangkutan. Selanjutnya metode penelitian dilakukan sebagai salah satu cara menemukan kebenaran. Sebab akan dimungkinkan untuk bisa menemukan kebenaran secara obyektif melalui fakta-fakta sebagai bukti tentang adanya sesuatu hubungan sebab akibat.

Metodologi penelitian dapat digunakan untuk membicarakan bagaimana secara berturut-turut suatu penelitian dilakukan dengan alat apa dan bagaimana prosedur dari penelitian tersebut (Nazir,1998:52). Lebih lanjut lagi kartini kartono (1990:29) berpendapat bahwa penelitian bertujuan menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.

3.2 Fokus Penelitian

Ditentukannya fokus penelitian yang jelas dan tepat dalam melakukan sebuah penelitian sangat penting dilakukan. Penetapan fokus penelitian sebagai pusat perhatian penelitian bertujuan untuk memberikan batasan terhadap fenomena atau permasalahan yang telah ditentukan dalam penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih terarah, tidak meluas serta relevan dengan obyek penelitian dan akan mamperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan. Maksud ditentukannya

fokus penelitian adalah “untuk membatasi studi dan memasukkan atau mengeluarkan suatu informan yang diperoleh di lapangan” (Moleong, 2000: 62).

Fokus penelitian yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kinerja pelayanan publik Kepolisian Republik Indonesia Dalam Pembinaan Masyarakat (Bimmas), pelayanannya ditinjau dari:
   1) Aspek kulifikasi kinerja dalam suatu organisasi meliputi :
      a) Aspek Produktivitas
      b) Aspek Kualitas pelayanan
      c) Aspek Responsivitas
      d) Aspek Profesional
      e) Aspek Akuntabilitas
   2) Pelaksanaan Kegiatan atau Kespon Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pemecahan Masalah/konflk yang Terjadi Terhadap Masyarakat Bojonegoro
b. Faktor-faktor yang Mendukung dan yang Menghambat Kinerja Pegawai Polres Bojonegoro Bagian Bina Mitra/Bimmas dalam Memberikan Pelayanan Publik dilihat dari segi
   1) Faktor-faktor Internal:
      a) Faktor Penghambat
      b) Faktor Pendukung
   2) Faktor Eksternal
      a) Faktor Pendukung
      b) Faktor Penghambat

3.3 Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini nantinya diharapkan peneliti akan memperoleh data dan informasi sesuai dengan tema, masalah, dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah pada :

a. Kantor Polres Bojonegoro bagian Bimmas Kabupaten Bojonegoro.

b. Kantor Polwil Bojonegoro bagian Bimmas Kabupaten Bojonegoro
c. Masyarakat sekitar Bojonegoro sebagai sumber penelitian.

Sedangkan situs penelitian adalah suatu kondisi dimana seorang peneliti dapat menangkap atau melihat suatu keadaan atau peristiwa yang nyata dari obyek yang ditelitinya. Dengan demikian situs penelitian ini adalah kantor Polres Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Arikunto (1990:102) menyebutkan bahwa sumber data dalam penelitian diartikan sebagai " subyek darimana data dapat diperoleh" data yang diperoleh melalui sumber data merupakan informasi yang sangat berharga sebagai usaha mencapai penyelesaian masalah penelitian ini. Sumber data adalah informan, peristiwa, dan dokumen yang terkait langsung dengan masalah penelitian yang dipilih sebagai sumber informasi.

Menurut pendapat Maleong (2007:157) mengemukakan bahwa sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Keberadaan data dapat dijadikan sebagai sumber informasi bahan kajian untuk mengetahui apa yang kita teliti. Data-data yang diperoleh dapat memberikan dukungan atas analisis-analisis yang akan kita lakukan terhadap objek atau sasaran penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini sumber data akan dibagi menjadi dua jenis yaitu :

a. Data Primer

Adalah data-data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Untuk itu data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Polres Bojonegoro
2) Masyarakat Bojonegoro setempat

b. Data Sekunder

Menurut surachmad (1993:163) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang luar peneliti sendiri walaupun dikumpulkan itu sepenuhnya data asli. Dokumen digunakan dalam

penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Alasan-alasannya adalah karena dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong. Dokumen juga berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian. Dengan demikian maka data sekunder dalam penelitian ini adalah dapat berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, arsip-arsip, dan lainnya yang berhubungan dengan fokus penelitian.

3.5 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Pengamatan (*observasi*)

   Dalam teknik ini, peneliti melakukan pengamatan langsung dengan menggunakan alat-alat indera untuk dapat memperoleh data-data yang dapat mendukung penelitian secara nyata. Pengamatan atau observasi itu sendiri adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman dkk, 2003 :54). Menurut Sugiyono (dalam Sugiyono, 2007 : 65), observasi mempunyai tiga tahapan yaitu :

   1) Observasi deskriptif dilakukan pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian. Pada tahap ini peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti, maka peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. Semua data direkam, oleh karena itu hasil dari observasi ini disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata. Observasi tahap ini sering disebut sebagai *grand tour observation*, dan peneliti menghasilkan kesimpilan pertama. Bila dilihat dari segi analisis, maka peneliti melakukan analisis domain, sehingga mampu mendeskripsikan terhadap semua yang ditemui.
   2) Observasi terfokus dilakukan ketika peneliti sudah melakukan *mini tour observation* yaitu suatu observasi yang telah dipersempit untuk difokuskan pada aspek tertentu.
   3) Observasi terseleksi dilakukan ketika penelititelah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya lebih rinci. Dengan melakukan analisis komponensial terhadap fokus, maka pada tahap ini peneliti telah menemukan karakteristik, perbedaan, dan kesamaan antar kategori serta menemukan hubungan antara satu kategori dengan kategori yang lain.

Pengamatan yang dilakukan mencakup pengamatan mengenai pelayanan rehabilitasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang khususnya dalam hal sarana-prasarana dan kelayakan rehabilitasi, jenis kerjasama yang dilakukan antara pemerintah dengan lembaga-lembaga terkait, serta munculnya variabel-variabel yang memungkinkan dapat dijadikan input untuk mewujudkan rancangan pelayanan responsivitas kinerja terhadap publik.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melakui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2007 : 72). Pengumpulan data dengan melalui teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan wawancara (*interview*) dan tanya jawab langsung dengan sumber data dan informan yang dapat mendukung data penelitian yang dibutuhkan. Tujuan dari wawancara tersebut harus dapat dijelaskan terlebih dahulu oleh peneliti kepada sumber data atau informan agar tidak terjadi kesalah pahaman diantara kedua belah pihak. Sedangkan pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Wawancara akan dilakukan terhadap :

1) Pegawai Kepolisian yang lebih spesifik menangani masalah tentang kinerja pelayanan, untuk lebih mengetahui langkah apa saja yang telah ditempuh oleh kantor POLRES Bojonegoro dalam memberikan pelayanan yang lebih baik
2) Masyarakat disekitar POLRES Bojonegoro, untuk megetahui proses kinerja yang mencakup pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak POLRES Bojonegoro.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Usman dkk, 2003 :73). Pengumpulan data melalui teknik ini dilakukan dengan cara mencari data-data dari beberapa

dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan, maupun arsip yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini bisa didapatkan dari POLRES Bojonegoro.

3.6 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan pendekatan metode penelitian yang digunakan. Proses utama dalam penelitian sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan adalah analisa data. Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2007 : 88) mengemukakan pengertian analisis data sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat dinformasikan pada orang lain. Disisi lain, menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2007 : 89) menyatakan bahwa analisis telah dimulai sejak merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus menerus sampai penulisan hasil penelitian. Analisa data menjadi pegangan penting bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang *grounded*. Tahapan analisa data sebagai berikut (Sugiyono, 2007 : 90) :

a. Analisis sebelum dilapangan (sebelum proposal) :

   Penelitian telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama dilapangan. Sehingga kalau fokus penelitian yang dirumuskan pada proposal tidak ditemukan di lapangan maka peneliti akan merubah fokusnya.

b. Analisis selama di lapangan :

   Analisis yang dipergunakan adalah Analisis Framing (Eriyanto,2005). Definisi Framing menurut Amy Binder (Eriyanto, 2005 : 68) adalah skema interpretasi yang digunakan oleh individu untuk menempatkan, menafsirkan, mengidentifikasi, dan melabeli peristiwa secara atau tidak langsung. Dengan demikian framing adalah pendekatan untuk mengetahui

bagaimana perspektif atau cara pandang yang digunakan oleh penulis untuk mengkonstruksikan sebuah peristiwa. Cara pandang atau perspektif ini pada akhirnya menentukan fakta apa yang diambil dan bagian mana yang ditonjolkan dan dihilangkan untuk menghasilkan sebuah tulisan yang mudah dipahami oleh pembaca. Framing juga menentukan apakah peristiwa dianggap sebagai masalah sosial (*social problem*) atau tidak. Karena itu framing selalu berhubungan dengan pendapat umum. Dalam pendefinisian masalah sosial, framing memerankan peranan penting yaitu sebagai mekanisme yang digunakan untuk mengarahkan perhatian khalayak bagaimana seharusnya peristiwa dilihat.

Ada dua aspek dalam framing. *Pertama*, memilih fakta/ realitas. Proses memilih fakta / realitas ini didasarkan pada asumsi, penulis tidak mungkin melihat peristiwa tanpa perspektif. Dalam memilih fakta selalu terkandung dua kemungkinan yaitu apa yang dipilih (*included*) dan apa yang dibuang (*excluded*). Bagian mana yang ditekankan dalam realitas dan bagian mana yang diberitakan atau tidak beritakan dari realitas. Penekanan aspek tertentu dilakukan dengan memilih angel tertentu, memilih fakta tertentu, dan melupakan fakta lain,memberitakan aspek tertentu dan melupakan aspek lainnya, peristiwa dilihat dari sisi tertentu. Penulis yang menekankan pada aspek tertentu, memilih fakta tertentu akan menghasilkan tulisan yang bisa jadi berbeda dengan aspek lain yang dikemukakan oleh penulis lain. *Kedua*, menuliskan fakta. Proses ini berhubungan dengan bagaimana fakta yang dipilih tersebut disajikan kepada pembaca. Bagaimana fakta yang sudah dipilih tersebut ditekankan dengan pemakaian perangkat tertentu untuk memperkuat penonjolan. Elemen menulis fakta ini berhubungan dengan penonjolan realitas. Akibatnya, aspek tertentu yang ditonjolkan menjadi menonjol, lebih mendapatkan alokasi dan perhatian yang besar dibanding aspek lain. Semua aspek tersebut dibuat untuk membuat dimensi tertentu dari konstruksi tulisan menjadi bermakna dan dapat diingat oleh pembaca.

Secara umum, teori framing dapat dilihat dalam dua tradisi yaitu psikologi dan sosiologi. Pendekatan psikologi terutama melihat bagaimana kognisi seseorang dalam membentuk skema tentang diri sendiri, sesuatu, dan gagasan tertentu. Teori framing misalnya banyak berhubungan dengan teori mengenai skema atau

kognitif yaitu bagaimana seseorang memahami dan melihat realitas dengan skema tertentu. Sementara dari sosiologi, teori framing menganggap manusia pada dasarnya secara aktif mengklasifikasikan dan mengkategorisasikan pengalaman hidup agar mempunyai arti atau makna. Setiap tindakan manusia pada dasarnya mempunyai arti, dan manusia berusaha memberikan penafsiran atas perilaku tersebut agar bermakna dan berarti. Sebagai akibatnya, tindakan manusia akan sangat tergantung pada frame atau skema interpretasi dari seseorang.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bojonegoro

4.1.1.1 Sejarah

Masa kehidupan sejarah Indonesia kuno ditandai oleh pengaruh kuat kebudayaan Hindu yang datang dari India sejak abad I yang membedakan warna kehidupan sejarah Indonesia jaman Madya dan jaman Baru. Sedangkan Bojonegoro masih dalam wilayah kekuasaan Majapahit, sampai abad XVI ketika runtuhnya kerajaan Majapahit, kekuasaan pindah ke Demak, Jawa Tengah. Bojonegoro menjadi wilayah kerajaan Demak, sehingga sejarah Bojonegoro kuno yang bercorak Hindu dengan fakta yang berupa penemuan-penemuan banyak benda peninggalan sejarah asal jaman kuno di wilayah hukum Kabupaten Bojonegoro mulai terbentuk. Slogan yang tertanam dalam tradisi masyarakat sejak masa Majapahit "sepi ing pamrih, rame ing gawe" tetap dimiliki sampai sekarang.

Bojonegoro sebagai wilayah kerajaan Demak mempunyai loyalitas tinggi terhadap raja dan kerajaan. Kemudian sehubungan dengan berkembangnya budaya baru yaitu Islam, pengaruh budaya Hindu terdesak dan terjadilah pergeseran nilai dan tata masyarakat dari nilai lama Hindu ke nilai baru Islam tanpa disertai gejolak. Raden Patah, Senopati Jumbun, Adipati Bintoro, diresmikan sebagai raja I awal abad XVI dan sejak itu Bojonegoro menjadi wilayah kedaulatan Demak. Dalam peralihan kekuasaan yang disertai pergolakan membawa Bojonegoro masuk dalam wilayah kerajaan Pajang dengan raja Raden Jaka Tinggkir Adipati Pajang pada tahun 1568. Pangeran Benawa, putra Sultan Pajang, Adiwijaya merasa tidak mampu untuk melawan Senopati yang telah merebut kekuasaan Pajang 1587. Maka Senopati memboyong semua benda pusaka kraton Pajang ke Mataram, sehingga Bojonegoro kembali bergeser menjadi wilayah kerajaan Mataram. Daerah Mataram yang telah diserahkan Sunan Amangkurat kepada VOC berdasarkan perjanjian, adalah pantai utara Pulau Jawa, sehingga merugikan Mataram. Perjanjian

tahun 1677 merupakan kekalahan politik berat bagi Mataram terhadap VOC. Oleh karena itu, status kadipaten pun diubah menjadi kabupaten dengan wedana Bupati Mancanegara Wetan, Mas Toemapel yang juga merangkap sebagai Bupati I yang berkedudukan di Jipang pada tangga l 20 Oktober 1677. Maka tanggal, bulan dan tahun tersebut ditetapkan sebagai **HARI JADI KABUPATEN BOJONEGORO**. Pada tahun 1725 Susuhunan Pakubuwono II naik tahta. Tahun itu juga Susuhunan memerintahkan agar Raden Tumenggung Haria Mentahun I memindahkan pusat pemerintahan kabupaten Jipang dari Padangan ke Desa Rajekwesi. Lokasi Rajekwesi ± 10 Km di selatan kota Bojonegoro. Sebagai kenangan pada keberhasilan leluhur yang meninggalkan nama harum bagi Bojonegoro, tidak mengherankan kalau nama Rajekwesi tetap dikenang di dalam hati rakyat Bojonegoro sampai sekarang.

4.1.1.2 Kondisi Geografis Kabupaten Bojonegoro

Kabupaten Bojonegoro memiliki luas sejumlah 230.706 Ha, dengan jumlah penduduk sebesar 1.176.386 jiwa merupakan bagian dari wilayah propinsi Jawa Timur dengan jarak ± 110 Km dari ibukota Propinsi Jawa Timur. Topografi Kabupaten Bojonegoro menunjukkan bahwa di sepanjang daerah aliran sungai Bengawan Solo merupakan daerah dataran rendah, sedangkan di bagian Selatan merupakan dataran tinggi disepanjang kawasan Gunung Pandan, Kramat dan Gajah.

Dari wilayah seluas diatas, sebanyak 40,15 persen merupakan hutan negara, sedangkan yang digunakan untuk sawah tercatat sekitar 32,58 persen.

Sebagai daerah yang beriklim tropis, Kabupaten Bojonegoro hanya mengenal dua musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan.

Untuk memonitor rata-rata curah hujan yang jatuh, di Kabupaten Bojonegoro tersedia sebanyak 22 buah stasion penangkar hujan yang tersebar di 16 kecamatan. Dari pantauan tersebut, tercatat jumlah hari hujan di Kabupaten Bojonegoro pada periode 3 tahun terakhir sejak tahun 2004 tercatat sebesar 60 hari, pada tahun 2005 naik menjadi 64 hari dan

pada tahun 2006 turun lagi menjadi 61 hari. Sedangkan rata-rata curah hujan yang dimonitor oleh 16 stasion pengangkar hujan diatas, menunjukkan adanya keterkaitan dengan jumlah hari hujan. Tercatat, rata-rata curah hujan pada tahun 2004 sebanyak 106 mm, tahun 2005 naik sebanyak 146 mm dan pada tahun 2006 turun sebanyak 120 mm

Sementara itu, untuk menanggulangi kekurangan air untuk keperluan pengairan lahan pertanian di musim kemarau, dilakukan dengan cara menaikkan air dari Sungai Bengawan Solo melalui pompanisasi. Pompanisasi ini tersebar di 8 kecamatan yang meliputi 24 desa

a. Batas wilayah

Utara	:	Berbatasan dengan Kabupaten Tuban
Timur	:	Berbatasan dengan Kabupaten Lamongan
Selatan	:	Berbatasan dengan Kabupaten Madiun, Nganjuk dan Jombang
Barat	:	Berbatasan dengan Kabupaten Ngawi dan Blora (Jawa Tengah)

b. Letak Geografis

Bujur Timur : 111º25' dan 112º09'

Lintang Selatan : 6º59' dan 7º37'

c. Uraian

Dataran rendah : 18,71 persen pada ketinggian dibawah 25 m (Pusat Kota +15 m dpl) Dataran tinggi : 81,29 persen pada ketinggian 25 m dpl Kemiringan : < 2 % merupakan yang terluas, 2 s.d 14,99 % meliputi 36,16 persen wilayah > 15 persen merupakan 8,74 persen wilayah

d. Penggunaan Tanah

1) Tanah sawah 32,65%

2) Tanah kering 24,39%

3) Hutan negara 42,74%

4) Perkebunan 0,04%

5) Lain-lain 0,18%

e. Lahan Pertanian

Sektor pertanian merupakan penopang utama pertumbuhan daerah, hal ini dapat diamati dari sisi jumlah penduduk dengan jumlah 1.196.496 jiwa, sekitar 5% bergerak pada lapangan kerja dan usaha dibidang pertanian, dan dari sisi sumbangan terhadap pertumbuhan ekonomi daerah sebesar 46,38% berdasarkan harga yang berlaku dan 44,44 % berdasarkan harga konstan, bila dibandingkan dengan sektor lain masih menduduki ranking teratas. Komoditas utama di bidang pertanian adalah untuk tanaman pangan meliputi tanaman padi dengan produksi rata-rata 600.000 ton GKP pertahun atau sekitar 300.000 ton beras pertahun, jagung dengan produksi rata-rata pertahun mencapai 90.000 ton pipilan kering, Kedelai dengan produksi pertahun mencapai 55.000 ton ketela basah, tanaman perkebunan meliputi komoditas Tembakau Virgina dengan produksi rata-rata pertahun 6.520 ton daun kering, tembakau jawa produksi 470 ton daun kering / pertahun, Tebu dengan produksi rata-rata pertahun 4.290 ton (Kristal Gula), dan untuk tanaman Hortikultural dengan produksi unggulan adalah buah blimbing dengan sentra di Kecamatan Padang, salak dengan sentra di desa wedi Kapas dan pisang raja dengan sentra di Kecamatan Ngasem dan Purwosari.

Tabel 2

Pembagian Wilayah Kabupaten Bojonegoro

No.	PENGGUNAAN	LUAS (Ha)	PROSENTASE
1.	Baku Sawah Resmi (PU)		
	• Sawah Teknis	21.293	9,73
	• Sawah 1/2 Teknis	1.189	9,22
	• Sawah Belum Teknis	-	0,51
2	Baku Sawah Tidak Resmi (Non PU)	-	
	• Sawah Teknis	8.552	3,75
	• Sawah 1/2 Teknis	2.453	1,07
	• Sawah Belum Teknis		
3.	Sawah Tadah Hujan	43.292	18,77
4.	Tegal/Ladang	30.870	13,45
5.	Pekarangan	24.091	10,45
6.	Tanah Hutan	94.798	41,14
7.	Danau/Waduk	547	0,24
8.	Tanah Kritis	1.388	0,61
9.	Lain-lain	1.937	0,84
JUMLAH		230.706	99,84

Sumber: www.bojonegoro.go.id

Tabel 3
Luas Kabupaten Bojonegoro dalam tiap kecamatan

NO.	KECAMATAN	LUAS (km)	PENDUDUK	
			JUMLAH	KEPADATAN
1.	Balen	60,52	59.540	984
2.	Baureno	66,37	71.124	1.072
3.	Bojonegoro	25,71	75.346	2.931
4.	Bubulan	84,73	13.970	165
5.	Dander	118,36	70.353	594
6.	Gondang	107,01	22.929	214
7.	Kalitidu	83,01	57.364	691
8.	Kanor	59,78	53.523	895
9.	Kapas	46,38	44.764	965
10.	Kasiman	51,80	27.276	527
11.	Kedewan	56,51	10.606	188
12.	Kedungadem	145,15	75.880	523
13.	Kepohbaru	79,64	60.339	758
14.	Malo	65,41	28.419	434
15.	Margomulyo	139,68	20.628	148
16.	Ngambon	48,65	10.845	223
17.	Ngasem	180,20	68.312	379
18.	Ngraho	71,48	40.267	563
19.	Padangan	42,00	39.169	933
20.	Purwosari	62,32	26.808	430
21.	Sekar	130,24	24.714	190
22.	Sugihwaras	87,15	42.438	487
23.	Sukosewu	47,48	38.022	801
24.	Sumberrejo	76,58	65.458	855
25.	Tambakrejo	209,52	49.828	238
26.	Temayang	124,67	33.106	266
27.	Trucuk	36,71	34.373	936
TOTAL		**2.307,06**	**1.165.401**	**505**

Sumber: www.bojonegoro.go.id (2000)

4.1.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Bojonegoro

a. Visi : Kabupaten Bojonegoro yang mandiri, produktif yang berdaya saing kuat, sejahtera dan lestari.

b. Misi

1) Pemberdayaan masyarakat dan mengoptimalkan potensi daerah.
2) Pemberdayaan ekonomi rakyat dan menumbuhkan jiwa kewirausahaan
3) Mengoptimalkan pendayagunaan teknologi tepat guna.
4) Peningkatan taraf hidup masyarakat yang berlandaskan iman dan taqwa.
5) Pembangunan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan

4.1.2 Gambaran Umum Polres :

Perkataan organisasi sering kita hubungkan dengan lembaga departemen pemerintahan, pemerintahan daerah, perusahaan atau swasta, Rukun Warga, Rukun Tetangga, Partai Politik dan lain sebagainnya. Memang benar semua itu bias dikatakan organisasi.

Pada hakekatnya yang dimaksud dengan organisasi adalan “setiap bentuk kerjasama antara mnusia yang terikat oleh suatu ketentuan yang bermalsud untuk mencapai tujuan bersama”. Untuk menberikan gambaran yang lebih umum, dibawah ini akan dikemukakan beberapa pengertian organisasi yang lazim digunakan dalam kepustakaan administrasi, menajemen dan organisasi.

4.1.2.1 Mengetahui kedudukan, tugas, dan fungsi Polres

a. Kedudukan

Kepolisian Negara republik Indonesia Resort, di singkat Polres, adalah badan pelaksana utama kewilayahan Polda yang berkedudukan di Bawah Kapolda.

b. Tugas

Polres bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum

dan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas Polri lain dalam wilayah hukumnya, sesuatu ketentuan hukum dan peraturan atau kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri

c. Fungsi

Dalam melakukan tugas sebagaimana dimaksud, Polres menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1) Pemberian pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk penerimaaan dan penanganan laporan atau pengaduan dan permintaan bantuan serta pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri dan pelayanan surat-surat izin/ atau keterangan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku dalam organisasi Polri.
2) Intelejen dalam bidang keamanan termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polres dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.
3) Penyelidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan dalam rangka penegakan hukum.
4) Kesamaptaan kepolisian yang meliputi kegiatan patrol, pengaturan, penjagaan dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan, dan pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan obyek vital atau khusus lainnya dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan Kamtibmas.
5) Lalu lintas kepolisian, yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, penggawalan dan penyidikan kecelakaan lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dalam

rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

6) Kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patrol termasuk penanganan pertama terhadap tindak pidana dan pencarian dan penyelamatan kecelakaan diwilayah perairan, pembinaan masyarakat pantai atau perairan, dalam rangka pencegahan dan kejahatan dan pemeliharaan keamanan diwilayah perairan.
7) Bimbingan masyarakat, meliputi penyuluhan masyarakat dan pembinaan atau pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadaphukum dan perundang-undangan yang terjalinnya hubungan Polri dengan msyarakat bagi pelaksanaan tugas kepolisian.
8) Pembinaan hubungan kerja sama, yang meliputi kerja sama dengan organisasi atau lembaga atau tokoh sosial kemasyarakatan dan instansi pemerintah daerah dalam konteks otonomi daerah dan pembinaan teknis, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus dan penyidik pegawai negeri sipil.
9) Fungsi-fungsi lain, berdasarakan ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau peraturan pelaksanaannya termasuk pelayanan kepentingan warga masyarakat untuk sementara ditangani oleh pihak yang berwenang.

4.1.2.2 Susunan Organisasi Polres

a. Tingkat markas Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort disingkat Mapolres yang terdiri dari :
   1) Unsur pimpinan :
      a) Kepala polres disingkat Kapolres.
      b) Wakil kepala Polres disingkat Waka Polres
   2) Unsur pembantu pimpinan atau pelaksana staf
      a) Bagian operasi, disingkat Bag Ops
      b) Bagian pembinaan kemitraan , disingkat Bag Binamitra

c) Bagian Administrasi, disingkat Bag Min

3) Unsur pelaksana staf khusus dan pelayanan:
   a) Unsur telekomunikasi dan informatika, disingkat Urtelematika
   b) Unit pelayanan pengaduan dan penegakan disiplin disingkat unit P3D
   c) Tata usaha dan urusan dalam disingkat Taud
4) Unsur pelaksanaan utama
   a) Sentra pelayanan kepolisian disingkat SPK:
   b) Satuan intelejen keamanan, disingkat sat Intelkan
   c) Satuan reserse criminal, disingkat Sat Reskrim
   d) Satuan Samapta, disingkat Sat Samapta
   e) Satuan lalu lintas, disingkat Sat Lantas

b. Unsur pelaksana utama kewilayanan Polres, adalah Kepolisian Negra Republik Indonesia Sektor, Disingkat PolseK.
c. Pada wilayah tertentu susunan organisasi Polres dapat dikembangkan dengan pembentukan detasemen/satuan sebagai berikut:
   1) Pada unsur pelaksanaan staf khusus dan pelayanan urusan kedokteran dan kesehatan, disingkat Urdokkes
   2) Pada unsur pelaksana utama:
      a) Satuan Narkotika dan obat bahaya lainnya, disingkat Sat Narkoba.
      b) Detasemen/Satuan pengamananobyek khusus, yang dapat berupa Detasemen pengamanan obyek vital disingkat Den Pam Obvit atau satuan pengaman Pariwisata disingkat Sat-Pam Pariwisata.
      c) Satuan atau unit polisi perairan, disingkat Satpolair atau unit Pol air sesuai kebutuhan.
   d. Berkenaan dengan pemekaran kebupaten atau kota pada suatu daerah tertentu dapat dibentuk Polres tersendiri dengan susunan organisasi Mapolres persiapan.

e. Pada wilayah pelabuhan dapat dibentuk kesatuan pekasana pengamanan pelabuhan disingkat KP3, setingkat Polres dengan susunan organiosasi sebagai berikut:

1) Unsur kepemimpinan:
   a) Kepala KP3, disingkat Ka KP3
   b) Wakil kepala KP3, disingkat Waka KP3
2) Unsur pembantu pimpinan dan pelaksana Staf
   a) Bagian Operasi, disingkat Bag Ops
   b) Bagian pembinaan kemitraan, disingkat Bagbinamitra
   c) Bagian administrasi , Bagmin
3) Unsur pelaksana staf khusus dan pelayanan:
   a) Unsur telematika dan Informatika, disingkat Urtelematika
   b) Unit pelayanan pengaduan dan penegakan disiplin disingkat unit P3D
   c) Tata usaha dan usaha dalam, disingkat Taud
4) Unsur pelaksana utama:
   a) Sentra pelayanan kepolisian, disngkat SPK.
   b) Satuan Intelejen keamanan, disingkat Salintelkam.
   c) Satuan reserse criminal, disingkat Satreskrim.
   d) Satuan Samapta, disingkat Satsamapta.
   e) Satuan Kepolisian Perairan, disingkat Satpolair.
   f) Pembagian Tugas dan Tanggung jawab

4.1.2.3 Pembagian Tugas dan tanggung jawab

a. Unsur Pimpinan:

1) Kapolres.
   a) Kaplres adalah pimpinan Polres yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kapolda.
   b) Kapolres bertugas memimpin, membina, dan mengawasi/ mengendalikan satuan-satuan organisasi dalam lingkungan Polres serta mamberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolda.

2) Wakapolres.
   a) Wakapolres adalah pembantu utama Kapolres yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres.
   b) Wakapolres bertugas membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengendalikan pelaksanaan tugas-tugas staf seluruh satuan organisasidalam jajaran POlres, dan dalam batas kewenangannya memimpin Polres dalam hal Kapolres berhalangan serta melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres.

b. Unsur Pembantu Pimpinan dan Pelaksanaan Staf.
   1) Bag Ops:
      a) Bag Ops adalah unsur pembantu pemimpin dalam pelaksana staf Polres yang berada dibawah Kapolres.
      b) Bag Ops bertugas menyelenggarakan administrasi dan pengawasan operasional, perencanaan dan pengendalian operasi kepolisian, pelayanan fasilitas dan perawatan tahanan dan pelayanan atas permintaan perlindungan saksi atau korban kejahatan dan permintaan bantun pengamanan proses peradilan pengamanan khusus lainnya.
      c) Bag Ops dipimpin oleh Kepala Bag Ops, disingkat KaBag Ops, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres
      d) KaBag dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh:
         1) Kepala sub Bagian Operasional, disingkat Kasubbag Binops
         2) Kepala Sub Bagian perawatan tahanan, disingkat Kasubbagwattah.
   2) Bag Binamitra:
      a) Bag Binamitra adalah unsure pembantu pimpinan dan pelaksana staf Polres yang berada dibawah Kapolres.

b) Bag Binamitra bertugas mengatur p[enyelenggaraan dan mengawasi/mengarahkan pelaksanaan penyuluhan masyarakat dan pembinaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa oleh satuan satuan fungsi yang berkompeten, membina hubungan kerja sama dengan organisasi atau lembaga atau tokoh sosial atau kemasyarakatan dan instansi pemerintah, khususnya instansi Polsus atau PNS dan pemerintah daerah dalam kerangka otonomi daerah peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat pada hukum dan peraturan perundang-undangan, pengembangan pengamanan swakarsa dan pembinaan hubungan Polri-masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas Polri.

c) Bagbinamitra dipimpin oleh Kepala Bag binamitra, disingkat Kabagbinamitra yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

d) Kabagbinamitra dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh :

1. Kepala Sub Bagian Bimbingan Masyarakat, disingkat Kasubbagbimmas.
2. Kepala Sub Bagian pembinaan kerja sama, disingkat Kassubbagbinkerma.
3. Kabagbinamitra juga berperan sebagai Perwira hubungan masyarakat disingkat Pahumas.

3) Bag Min.

a) Bag Min adalah unsure pembantu dan pelaksana staf Polres yang berada dibawah Kapolres.

b) Bagmin bertugas menyelenggarakan penyusunan / program kerja dan anggaran pembinaan dan administrasi personel, pelatihan serta pembinaan dan administrasi logistic.

c) Bag Min dipimpin oleh kepala Bag Min. disingkat Kabagmin, yang bertanggung jawab kepada Kapolres, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah Wakapolres

d) Kabagmin dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh :

1. Kepala Staf Bagian Perencanaan, disingkat Kasubbagren.
2. Kepala Sub Bagian Personal disingkat Kasubbagpers.
3. Kepala Sub Bagian Pelatihan, disinkat Kasubbaglat.
4. Kepala Sub Bagian Logistik, disingkat Kasubbaglog.

c. Unsur pelakasana Staf Khusus dan Pelayanan

1) Ur Telematika:

a) Urtelematika adalah unsure pelaksana staf khusus POlres yang berada dibawah Kapolres.

b) Urtelematika bertugas,menyelengarakan pelayanan telekomunikasi, pengumpulan dan pengolahan dta serta penyajian informasi termasuk informasi kriminal dan pelayanan multimedia.

c) Urtelematika dipimpin oleh kepala Urtelematika, disingkat Kaur Telematika, yang bertanggung kawab kepada Kapolres dan dalam pelaksana tugas sehari-hari adibawah kendali Wakapolres.

2) Unit P3D:

a) Unit P3D adalahunsur pelakasana staf khusus Polres yang berada dibawah Kapolres.

b) Unit P3D bertugas menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan prilaku dan tindakan anggota Polri dan pembinaan disiplin dan tata tertib, termasuk pengamanan internal dalam rangka penegakan hukum dan pemuliaan profesi.

c) Unit P3D dipimpin oleh kepala unit P3D, disingkat Kanit P3D yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

3) Ur Dokkes:

a) Urdokkes adalah unsur pelaksanaan staf khusus Polres tertentu yang berada dibawah Kapolres, yang pembentukaannya ditetapkan dengan Surat Keputusan Kapolda setelah memperoleh persetujuan pejabat yang bertanggung jawab dalam pembinaan organisasi Polri.

b) Urdokkes bertugas menyelenggarakan fungsi kedokteran Kepolisian dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas operasional Polri dan pelayanan kesehatan personal baik dengan mengunakan sumberdaya yang tersedia maupun melalui kerja sama dengan pihak lain.

c) Urdokkes dipimpin oleh Kepala Urdokkes, disingkat Kaurdokkes, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

4) Taud:

a) Taud adalah unsur pelayanan Polres yang berada dibawah Kapolres.

b) Taud bertugas melaksanakan ketatausahaan dan urusan dalam meliputi korespondensi, ketatausahaan, perkantoran, kearsipan, dokumentasi, penyelengaraan rapat, apel atau upacara, kebersihan dan ketertiban serta urusan perbengkelan atau pemeliharaan kendaraan roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) dan urusan persenjataan.

c) Taud dipimpin oleh kepala Taud, disingkat Kataud, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

d. Unsur Pelaksana Utama

1) SPK (sentra pelayanan Kepolisian):

a) SPK adalah unsur pelaksana utama Polres yang terdiri dari 3 (tiga) unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu (*Plug/Shift*) yang berada di Kapolres.

b) SPK bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada warga masyarakat yang mmbutuhkan, dalam waktu penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan dan pengamanan antar warga, sesuai ketentuan hukum dan peraturan atau kebijakan dalam organisasi Polri.

c) Masing-masing unit SPK dipimpin oleh SPK, disingkat KSPK, yang bertanggung jawab Kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali KaBag Ops.

2) Sat Intelkam

a) Sat Intelkam adalah unsur pelaksana utama Polres yang berada dibawah Kapolres.

b) Satintelkam bertugas menyelenggarakan/membina fungsi intelejen bidang keamanan, termasuk persediaan dan pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin/ keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, kegiatan social/politik masyarakat dan surat keterangan rekaman kejahatan (SKRK/*criminal Record*) kepada warga masyarakat yang membutuhkan serta malakukan pengawasan/pengamanan atas pelaksanaannya.

c) Satintelkam dipimpin oleh kepala Satintelkam, disingkat Kasatintelkam, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali oleh Wakapolres.

d) Pada Polres tipe “A1” dan “A2” Kasatintelkam dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh wakil kepala satuan Intelkam, disingkat Wakasat Intelakam.

e) Sat Intelkam terdiri dari urusan administrasi dan ketatausahaan. serta serjumlah unit.

3) Sat Reskrim:
   a) Sat Reskrim adalah unsur pelaksana utama pada Polres yang berada dibawah Kapolres.
   b) Sat Reskrim bertugas menyelenggarakan/membina fungsi penyelidikan dan penyelidikan tindak pidana, dengan memberikan pelayanan/perlindungan khusus kepada korban atau pelaku, remaja, anak dan wanita, serta menyelenggarakan fungsi identifikasi, baik utnuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum, yang menyelanggarakan koordinasi dan pengawasan operasional dan administrasi penyidikan PPNS, sesuai dengan kententuan hukum dan perundang-undangan.
   c) Satreskrim dipimpin oleh kepala Sat Reskrim, disingkat Kasat Reskrim yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam palaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali oleh Wakapolres.
   d) Pada Polres “A1” dan “A2” Kasatreskrim dalam melaksanakan tugas kewajibannyadibantu oleh wakil Kepala Satuan Reskrim, disingkat Wakasat Reskrim.
   e) Satreskrim terdiri dari uerusan Administrasi dab ketatausahaan serta sejumlah unit.

4) Sat Narkoba:
   a) Sat Narkoba adalah unsur pelaksana utama pada Polres tipe “A1” dan “A2” dan “B1” yang merupakan dari Sat Reskrim dan berada dibawah Kapolres.
   b) Sat Narkoba dipimpin oleh Sat kepala Narkoba, disingkat Kasatnarkoba yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.
   c) Satnarloba terdiri dari urusan/administrasi dan ketatausahaan serta sejumlah unit.

5) Sat Samapta:
   a) Sat Samapta adalah unsure pelaksana utama Polres yang berada dibawah Kapolres.
   b) Sat Samapta bertugas menyelengarakan/membina fungsi kesamaaptaan Kepolisian/tugas Polisi umum dan pengamanan obyek khusus, termasuk pengambilan tindakan pertama ditempat kejadian perkara, termasuk pengambilan tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan penanganan tindak pidana ringan, pengendalian massa dan pemberdayaan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.
   c) Satsamapta dipimpin oleh kepala Satsamapta, yang disingat Kasat Samapta, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres
   d) Pada Polres tipe "A1" dan "A2" Kasatsamapta dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh wakil ketua Samapta, disingkat Wakasamapta.
   e) Satsamapta terdiri dari urusan Administrasi dan ketatausahaan, satuan setingkat Kompi dan Peleton Pengendalian Massa, serta sejumlah unit.
6) Den Pam Obvil:
   a) Den Pam Obvil adalah unsure pelaksana utama tipe "A1" dan "A2" dan "B1" yang merupakan pemekaran dari Sat Samapta dan berada dibawah Kapolres.
   b) Denpamobvit yang menyelenggarakan kegiatan pengamanan obyek vital yang meliputi proyek/instalasi vital, VIP, kawasan Industri, dan obyek lainnya yang memerlukan pengamanan khusus.
   c) Denpamobvit dipimpin oleh Kepala Den Pam Obvit, disingkat Kadan Pamobvit yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan

dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

d) Denpamobvit terdiri dari urusan Administrasi dan ketatausahaan serta sejumlah unit.

7) Sat Pam Wisata:

a) Satpamwisata adalah unsur pelaksana untama Polres yang berada dubawah Kapolres, yang pembentukannya ditetapkan dengan surat keputusan Kapolda setelah memperoleh persetujuan pejabat yang bertanggung jawab dalam pembinaan Organisasi Polri.

b) Sat Samapta bertugas menyelengarakan kegiatan pengamanan pariwisata yang meliputi wisatawan dan obyek wisata termasuk mobilitas wisatawan.

c) Sat Samapta dipimpin oleh Kepala Satsamapta, disingkat Kasat Pamwisata, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Kapolres.

d) Satsamapta terdiri dari urusan administrasi dan Ketatausahaan serta sejumlah unit.

8) Sat Lantas

a) Sat lantas adalah unsur pelaksana utama Polres yang berada dibawah Polres.

b) Satlantas bertugas meenyelenggarakan/membina fungsi lalu lintas Kepolisian, yang meliputi penjagaan, peraturan, pengawalan dan patrol, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.

c) Satlantas dipimpin oleh kapala Satlantas, disingkat Kasatlantas, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

d) Pada Polres tipe “A1” dan “A2” Kasatlantas dalam melaksanakan tugas kewajibannya dibantu oleh wakil kepala Satuan Lalu lintas, disingkat Wakasat Lantas.

e) Satlantas terdiri dari : urusan Administrasi dan ketatausahaan serta sejumlah unit.

9) Sat Pol Air:

a) Sat Pol Air atau unit Pol Air dipimpin oleh kepala Satpolair atau unit Pol Air disingkat Kasatpolair, yang bertanggung jawab kepada Kapolres dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolres.

b) Satpolair terdiri dari urusan administrasi dan ketatausahaan serta sejumlah unit Pol Air/ kapal unit Polair terdiri dari sejumlah kapal.

c) Pada wilayah perairan tertentu dapat dibentuk pos Kepolisian perairan, disingkat Pospoliar, yang jika menyangkut jabatan perwira pembentukannya ditetapkan dengan surat keputusan Kapolda.

d) Satpolair atau unit Polair adalah unsure pelaksana utama Polres wilayah perairan yang berada dibawah Kapolres, yang pembentukannya ditetapkan dengan surat keputusan Kapolda setelah memperoleh persetujuan pejabat yang bertanggung jawab dalam pembinaan oraganisasi.

e) Satpoliair atau unit Polair nertugas menyelenggarakan fungsi Kepolisian Parairan, termasuk penanganan tindak pidana yang ditamukan diwilayah perairan, pembinaan masyarakat pantai, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di laut (SAR).

10) Mapolres Persiapan :

a) Mapolres persiapan merupakan satuan organisasi kewilayahan Polda yang disiapkan sebagai pelaksana utama yang berkedudukan dibawah Kapolda.

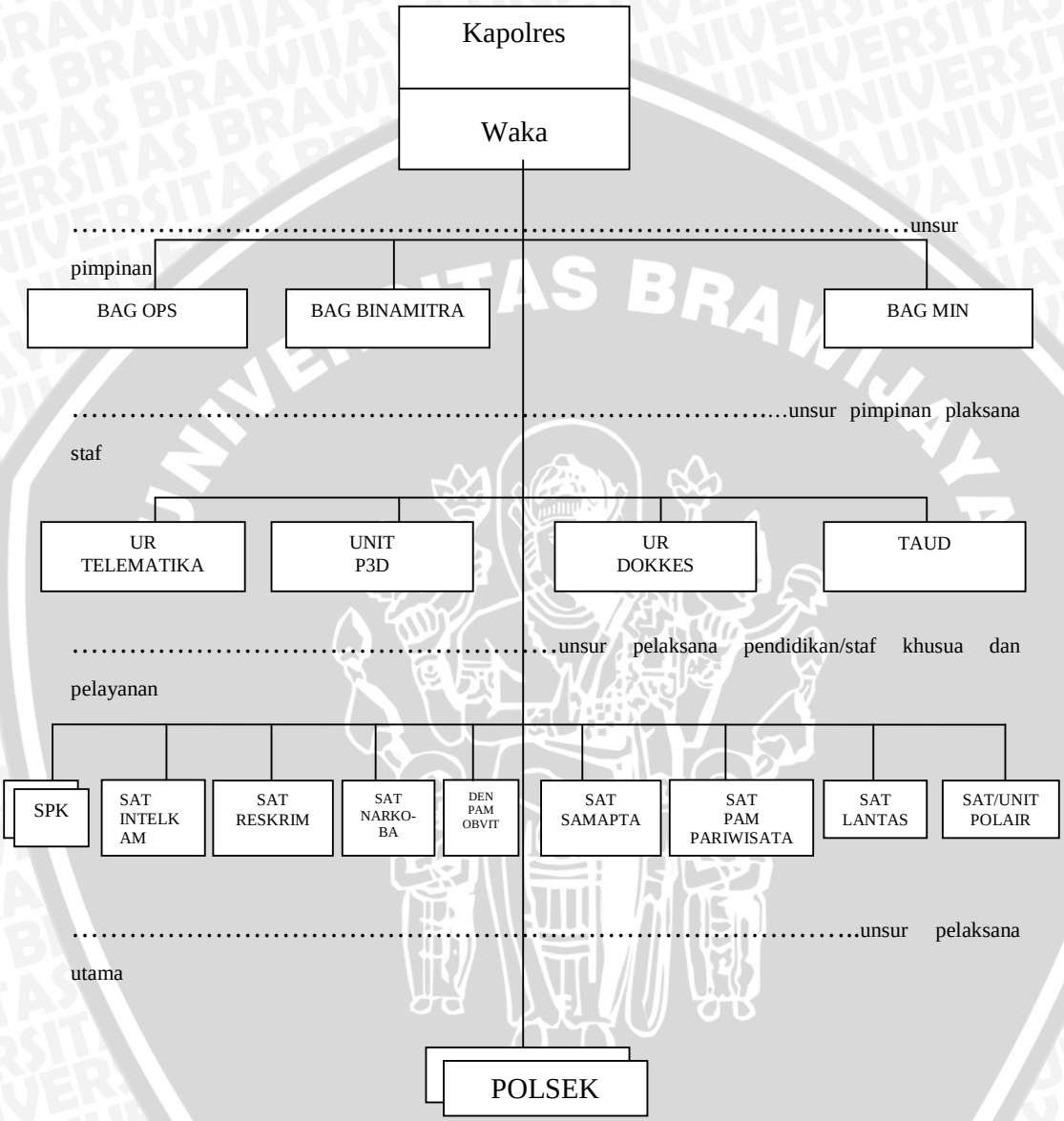
b) Mapolres persiapan menyelanggarakan perencanaan pembangunan Mapolres dan persiapan membentuk Polres difinitif, disamping secara berharap sesuai dengan kemampuan

sumber daya yang tersedia menyelenggarakan tugas Polres sebagaimana yang dimaksud pada pasal 2, tersebut diatas.

c) Susunan organisasi dan tata kerja, Mapolres persiapan disesuaikan dengan susunan organisasi dan tata kerja Polres sebagaimana diuraikan pada pasal 4 tersebut diatas, yang pembentukan dan pengisian personel dilakukan berharap sesuai sumber daya yang tersedia.

Gambar 1

Struktur Organisasi Polres



Hanya pada Polres tertentu dapat terbentuk Pam obyek vital atau pariwisata pada Polres wilayah kota besar

Sumber: Kapolres Bojonegoro (2008)

4.1.3 Gambaran Umum Bina Mitra/Bimmas

a. Mengetahui Tugas, fungsi, Peranan, Tujuan, Azas, serta Sifat Kegiatan Bimmas/Bina Mitra Polri

Didalam lingkup Bina Mitra, ada beberapa konsep yang perlu dipahami terlebih dahulu, terutama oleh praktisi Bina Mitra agar dapat melaksanakan tugas pekerjaan sebaik-baiknya, yaitu :

1) Bina Mitra

Bina Mira adalah segala kegiatan terncana yang berkesinambungan dalam rangka membina, mendorong, mengarahkan dan menggerakkan masyarakat agar menjadi paham dan taat kepada peraturan perundang-undangan dan norma-norma social lainnya serta berperan aktif dalam menciptakan dan meningkatkan ketertiban dan keamanan swakarsa, dengan pola kemitraaan Polisi dan masyarakat.

2) Sistem Keamanan Swakarsa

Sistem keamanan swakarsa adalah system keamanan yang mengupayakan hidupnya peran dan tnaggung jawab masyarakat dalam pembinaan keamanan, menciptakan keseimbangan dan keserasian hubungan satu sama lain, yang tumbuh dan berkembang atas kehendak dan kemampuan masyarakat itu sendiri untuk mewujudkan daya tangkal, daya cegah dan daya penaggulangan masyarakat terhadap setiap kemungkinan gangguan keamanan serta daya tanggap dan penyesuaian masyarakat terhadap setiap perubahan dan dinamika sosial yang membudaya dalam bentuk pola dan sikap, kebiasaan dan perilaku masyarkat, sehingga gangguan keamanan masyarakat dicegah sedini mugkin dari sumber dasarnya. Dengan demikian kekuatan fisik apratur keamanan dapat digunakan seminimal mungkin dan secara selektif.

3) Babin Kamtibnas

Babin Kamtibnas merupakan singkatan dari kata Bintara Pembina keamanan dan ketertiban Masyarakat didesa atau kelurahan tertentu berdasarka perintah tertulis atasan yang berhak.

4) Pengamanan Pariwisata

Pengamanan pariwisata adalah salah satu bentuk kegiatan Bimmas POLRI yang sarahkan secara khusus untuk mendukung kebijakan pemerintah dibidang pariwisata dalam bentuk pemberian perlindungan dan jaminan rasa aman serta kenyamanan kepada periwisatawan dari kemungkinan sebagai korban maupaun sebagai pelaku kejahatan

5) Aman

Aman adalah suatau kondisi yang memunggkinkan masyarakat melakukan segala aktivitas hidup dengan sebaik-baiknya tanpa merasa terganggu.

Dalam pmahaman Bina Mitra mengandung 4 (empat) pengertian dasar sebagai berikut:

a) *Security*, yaitu perasaan bebas dari gangguan fisik maupun psikis.
b) *Surety*, yaitu perasaan bebas dari kekhawatiran.
c) *Safety*, yaitu perasaan terlindung dari segala bahaya.
d) *Peace*, yaitu perasaan damai lahiriah dan batiniah.

6) Tertib

Tertib adalah suatu kondisi dimana segala aturan atau ketentuan telah ditempatkan pada porsi yang sebenarnya. Ketertiban, adalah suatu kondisi yang mengedepankan tegaknya ketentuan atau peraturan dalam kehidupan bermasyarakat

7) Berbicara efektif

Berbicara efektif adalah suatu proses penyampaian pendapat, ide, atau saran dengan menggunakan bahasa lisan dengan teknik penyampaian agar mudah diterima orang lain.

8) Pembinaan

Pembinaan adalah salah satu bentuk kegiatan Bimmas Pol/ Bina Mitra yang dilaksanakan dengan metod tertentu untuk membangun, mendirikan, mengembangkan, dan menyempurnakan upaya-upaya

masyarakat dalam mewujudkan rasa aman, tertib dan tentram dilingkungannnya.

9) Penyuluhan

Penyuluhan adalah salah satu metode pembinaan masyarakat yang dilaksanakan dengan memberi bimabingan dan petunjuk serta arah dan penjelasan kepada kelompok masyarakat tertentu, warga, individu masyarakat, yang bertujuan menguatkan dan memberi dorongan moril agar masyarakat atau warga atau individu tertentu mampu mengatasi kesukaran-kesukaran yang dihadapi dalam menyesuaikan diri dengan linkungannya atau perubahan-perubahan social yang terjadi. Penyuluhan hanya fektif dilakukan terhadap masyarakat dalam kelompok kecil dan atau indivdu tertentu. Penyuluhan berarti pekerjaan atau kegiatan menerangi, membuat jelas suatu yang tadinya gelap dan tidak jelas.

10) Bimbingan

Bimbingan adalah salah satu metode pembinanan masyarakat yang dilaksanakan dengan memberi tuntunan, petunjuk tentang cara atau jalannya suatu kegiatan dalam rangka mewujudkan Kamtibmas. Bimbingan masyarakat Polri mengandung pengertian bahwa polri "beriringan" (berjalan bersama) dengan masyarakat menuju kearah dan tujuan yang sama yaitu situasi yang aman dan kondisi yang tertib dan tentram.

11) Peta

Peta adalah gambar yang melukiskan letak dan keadaan suatu obyek yang dibuat dengan tanda-tanda tertentu dan dibuat dengan skala angka tertentu yang mengambarkan letak dan keadaan yang sebenarnya. Obyek tersebut dapat berupa: banguanan, jalan , sungai, laut, dan gunung.

12) Daerah

Daerah adalah daerah lingkungan pembinaan masyarakat yeng dilaksanakan oleh anggota Polri pada jam-jam dinas khususnya dilaksanakan oleh Satuan Anggota Bina Mitra, PJR, Patroli kota,

Brigade Motor sedangkan anggota polri lainya diluar jam dinas dengan radius tertentu, sebagai berikut :

a) Perorangan diluar asrama:
   1. Dalam Kota radius 50 meter.
   2. Diluar Kota radius 100 meter.
b) Perorangan didalam asrama/ksatrian:
   1. Dalam Kota radius 100 meter.
   2. Diluar Kota radius 200 meter.
c) Khususnya Anggota PJR, Patroli Kota, dan Brigade Motor, melaksanakan tugas Bina Mitra sepanjang jalur yang menjadi dsaerah Patroli yang ditentukan oleh pimpinan satuan masing-masing.

13) Desa Binaan

Desa Binaan adalah penugasan Babinkamtibnas pada desa atau kelurahan tertentu yang bersifat permanent (tetap). Yang karena karakteristik kerawanan serta kondisi masyarakat setempat memerlukan penanganan Polri secara terus menerus guna membangun kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum serta untuk menurukan angka kriminalitas pada desa atau kelurahan tersebut.

14) Desa sentuhan

Desa Sentuhan Adalah Desa Binaan yang telah menunjukkan perubahan atau/ kemajuan yang ditandai dengan menurunnya angka pelanggaran hokum oleh warga masyarakat dan menurunnya anggak kriminalitas sehingga penugasan Babinkamtibnas tidak perlu bersifat permanen melainkan cukup dengan melakukan kunjungan berkala seperti patroli dan sambaing desa.

15) Desa Pantauan

Desa Pantauan adalah desa/kelurahan tertentu yang situasi Kamtibmas dan kesadaran masyarakatnya telah cukup mantap sehingga kegiatan Polri / Babinkamtibnas cukup hanya mengawasi dan memantau desa/ kelurahan tersebut serta mengembangkan

kerjasama Polro dengan potensi-potensi Kamtibmas positif untuk menangkal gangguan dan ancaman kamtibnas.

16) Masyarakat

Masyarakat adalah segenap masyarakat Indonesia baik individu atau perorangan maupun sebagi kelompok, di wilayah Indonesia yang hidup dan berkembang dalam sosial dan budaya serta mempunyai kinginan dan kepentingan yang berbeda – beda, akan tetapi mempunyai hakekat tujuan yang sama.

17) Tugas Fungsi Teknis Bimmas Polri

Fungsi teknis bimmas Polri berkerja dengan meletakan pola kemitran sebagai azas setiap kagiatan oprasionalnya. Oleh karena itu wadah fungsi teknis Bimas polri pada satuan kewilayahan (polda dan jajaranya) dinamakan " Bina mitra".

Pengemban tugas " Bina Mitra " bertugas menggungah perhatian masyarakat untuk menanamkan pengertian sehingga melahirkan sikap penerimaan terhadap upaya-upaya Polri dalam pembinaan sistem keamanan dan ketertiban,dan selanjutnya mendoronng masyarakat untuk sadar dan taat terhadap peraturan perundang-undangan serta norma sosial yang hidup dimasyarakat yang pada akhirnya masyarakat berpartisipasi aktif dalam pengelolaan kamtibmas.

18) Fungsi Bina Mitra Polri

Fungsi Bina Mitra Polri adalah sebagai alat pengendali, penggerak dan pemberdaya masyarakat dalam mewujudkan keamanan, ketertiban dan ketentraman warga masyarakat.

19) Peran Bina Mitra Polri

Untuk melaksanakan fungsinya, Bina Mitra Polri berperan :

a) Pengendali masyarakat:

Dalam pelaksanaan peran ini Polri menggarahkan sekaligus mengawasi kegiatan masyarakat agar peraturan perundang-undangan yang berlaku bekerja dengan baik dan berfungsi

efektif mengatur dan menertibkan masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban umum.

b) Pengarah Masyarakat:

Dalam pelaksanaan ini polri mendorong dan membimbing masyarakat menyesuaikan diri menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi sesuai dengan kebijakan-kebijakan pembangunan Negara/pemerintah . Polri menggerakkan masyarakat melakukan upaya-upaya mewujudkan keamanan dan ketertiban sehingga pembangunan berjalan lancar.

c) Pemberdayaan Potensi Masyarakat

Dalam peran ini Polrimemperkuat dan mempertangguh semangat masyarakat mewujudkan kesejahteraan, dengan cara memberi petunjuk, arah, bimbingan dan pelatihan tentang upaya-upaya pencegahan dan cara mengatasi gengguan kamtibmas. Polri memberi perlindungan dengan menjaga hak-hak asasi tiap individu. Hak-hak politik, jiwa raga dan hak milik warga masyarakat.

20) Tujuan Bina Mitra Polri

a) Bina Mitra Polri bertujuan untuk mewujudkan situasi dan kondisi masyarakat yang mantap dalam menagkal dan mencegah terjadinya gangguan kamtibmas yang dilandasi kesadaran akan ketaatan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta partisipasi aktif warga masyarakat menciptakan kondisi, yang aman, tertib dan tentram

b) Untuk mencapai tujuannya, Bina Mitra Polri menggerakkan masyarakat agar tercipta dinamisasi kegitan pembinaan kamtibmas.

21) Azas Bina Mitra Polri

Adalah pengembangan kegiatan Bina Mitra Polri yang pada prinsipnya harus mampu menggendalikan dan memanfaatkan/ mendayagunakan unsur-unsur potensial dalam masyarakat secara

maksimal bagi kepentingan stabilitas kamtibmas, dengan fektif dan efesiensi pada azas-azas:

a) Azas Manfaat, yaitu mengutamakan daya guna dan hasil guna (efektif dan efesiensi) dari setiap kegiatan atau tindakan dengan didasari pertimbangan untuk kepentingan umum.
b) Azas Kemitraan, yaitu mengutamakan nilai – nilai kesetaraan antara Plri dan masyarakat dalam pengelolaan keamanan dan ketertiban, dengan menempatkan ketentuan dan prinsip – prinsip Hak Asasi Manusia sebagai pedoman dan petunjuk arah berpilaku dan kemitraan Polri dan masyarakat.
c) Azas Pengayoman, yaitu mengutamakan atau menempatkan Peraturan Perundang–undangan sebagai dasar bertindak dan sebagai alat pertanggung jawaban dari setiap tindakan dan kegiatan.

22) Sifat Kegiatan Bina Mitra Polri

Sifat adalah karaktteristik dari kegiatan Bina Mitra Polri yang menunjukkan ciri – cirri tertentu sebagai pembeda kegiatan Bina Mitra dengan kegiatan fungsi teknis Kopolisian lainnya. Kegiatan fungsi Bina Mitra Polri memiliki sifat – sifat sebagai berikut :

a) Preventif Yustisiil, yaitu suatu usaha atau kegiatan yang dititik beratakan pada upaya pencegahan gangguan dan ancaman, masyarakat terhadap hokum dan perundang - undangan yang berlaku.
b) Preventif Bestuolijk, yaitu suatu usaha atau kegiatan yang dititik beratkan kepada perorganisasian dan pendayagunaan lembaga masyarakat dalam pembinaan Kamtibmas.
c) Preventif Educatif, yaitu suatu usaha dan kegiatan yang dititik beratikan kepada peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap tugas-tugas Polri serta tugas dan tanggung jawab dalam pembinaan Kamtibmas.
d) Preventif Sosiologis, yaitu usaha dan kegiatan yang dititik beratkan kepada pencegahan terjadinya penyimpangan terhadap

norma-norma yang hidup dalam masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2 HASIL PENELITIAN

4.2.1 Kinerja pelayanan publik Kepolisian Republik Indonesia dalam pembinaan masyarakat (Bimmas) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dalam rangka menciptakan kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat yang mantap dan dinamis perlu disiapkan Bhayangkara-bhayangkara Polri yang dibekali dengan kejuangan dan kemampuan profesional, karena kehadiran Polres bagian Bina Mitra Bojonegoro ditengah-tengah masyarakat Bojonegoro dalam melaksanakan tugasnya dituntut semakin professional dan tidak tergantikan oleh peralatan secangih apapun.

Pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) Polri merupakan salah satu syarat dalam menjaga kesinambungan dan kemajuan organisasi baik dibidang pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Pembangunan SDM Polri diarahkan pada lebih terciptanya kekuatan yang bersih, mahir, terpuji dan petuh hukum sebagaimana yang telah dicanangkan dalam kebijaksanaan pemimpin Polri sebagai insan yang bertugas sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat serta penegak hukum.

Sebagai anggota Polri perlu memahami tentang organisasi Polri dari tingkat Mabes Polri sampai dengan tingkat Polsek, agar memiliki wawasan yang lengkap tentang organisasi Polri yang dapat menumbuhkan jiwa kejuangan dan jiwa Korsa (*L'exprit de corps*) sehingga menempatkan dirinya secara tepat sesuai dengan jabatan dan tanggung jawabnya.

Terlihat pada Polres Bojonegoro dimana tugas dan fungsi Polisi disini terutama apa bagian Bina Mitra, senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi Polres sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh Polri seperti yang dikemukakan salah satu staf Bina Mitra dibawah ini.

"Untuk dapat bermitra dengan masyarakat, perlu suatu kepercayaan masyarakat terhadap polisi. Karena pada masa lampau "citra polisi" dimata

masyarakat Polri kurang bagus, karena masih banyak anggota yang bersikap arogan dan juga militerisme. Sejalan dengan kemandirian Polri setelah berpisah dengan TNI dari ABRI, maka Polres Bojonegoro terutama pada bagian Bina Mitra akan berbenah diri dengan memperbaiki citra diri yang baik dari instrument, struktur, dan kultur. Dengan acuan yang telah ditentukan oleh Polri (wawancara oleh staf Bina Mitra, 14 oktober 2009)

4.2.1.1 Aspek kulifikasi kinerja dalam suatu organisasi meliputi :

4.2.1.1.1 Aspek Produktivitas

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) suatu organisasi. apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukanya atau ongkosnya, maka kondisi ini disebut efesien atau produktifitas tinggi. Namun bila keluarannya lebih rendah dari pada masukkannya, maka organisasinya tersebut tidak efisien.

Produktivitas akan dapat dicapai dengan hasil yang baik apabila terdapat kepuasan oleh penerima pelayanan. Maka Agar dapat bekerja secara produktif dengan masyarakat, petugas Bina Mitra/Bimmas harus memiliki kualitas. Semua kualitas tersebut membantu polisi dalam membagun kepercayaan yang dibutuhkan dalam kemitraannya dengan masyarakat. Kualitas (kemampuan) personal. Kualitas ini membantu polisi dalam memperoleh reputasi dengan orang yang layak dipercaya kualitas (kepercayaan) umum, kualitas ini membantu polisi untuk memperoleh kepercayaan dalam kepercayaan sebagai mitra yang efektif dan efesien. berbagai kemampuan untuk membangun kepercayaan sambil bekerjasama dalam forum kemitraan polisi dengan masyarakat yang disebutkan dibawah ini, akan membantu anggota polisi untuk mendapatkan reputasi yang produktif sebagai forum anggota yang adil, transparan, dan terpercaya. Juga, meningkatkan keprcayaan anggota organisasi kepolisian dan masyarakat secara signifikan.

a. Kualitas (kemampuan) personal yaitu:
   1) Mengenali diri sendiri : manfaatkan kelebihan sebaik mungkin dan kurangi kelemahan anda

2) Sikap positif : ketauhilah apa yang dapat anda lakukan dan bagaimana melakukannya. Jangan takut untuk mengembangkan kemampuan anda]
3) Sikap positif : penting bagi petugas Polmas untuk memiliki sifat yang positif dan sopan dalam melakuakan pekerjaannya.
4) Disiplin pribadi : keterampilan menajeman waktu, integritas dan profesionalisme
5) Motivasi pribadi : prioritaskan masalah, carilah solusi bersama dengan rekan masyarakat
6) Penampilan : selalu berpakaian dengan rapi, sesuai dngan budaya organisasi. Kesan pertama yang dimiliki oerang lain mengenai anda selalu berdasarkan dengan penampilan atau suara anda ketika bicara melalui telepon. Kesan yang buruk silit untuk dilupakan.
7) Sikap teratur : susunlah beban pekerjaan, dokumen, lingkungan kerja, dan wilayah kerja anda. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak teratur mencerminkan pikiran yang tidak teratur pula.
8) Atur waktu : waktu adalah hal yang sangat penting dan tidak boleh disia-siakan. Recanakanlah pekerjaan dan aktivitas anagr anda dapat memanfaatkan waktu yang ada seproduktif mungkin. Jangan lupa berikan diri anda waktu untuk menikmati hidup
9) Sikap tegas : raihlah kesepakatan, ambil keputusan, dan implementasikan dalam tindakan, jangan menunda-nunda, tanpa harus mengadakan penelitian yang berlebuhan tanpa dalih
10) Cermat : ketauhilah fakta dan konsekuensi dari sebuah keputusan
11) Akurat : pastikan bahwa data yang ada benar dan kemukakan itu sebagai pendapat anda secara jelas.

b. Kualitas (kemampuan) umum untuk bekerja dengan masyarakat, yaitu:

Berpengetahuan; pelajari semua kemungkian yang diperoleh mengenai masyarakat anda dan lingkungan sekitarnya.

Sesuai jadwal; selesaikan pekerjaan secara efektif dan tepat waktu., jika perpanjangan waktu dibutuhkan, negosiasikan lebih dahulu, jangan menunggu sampai batas waktu terakhir.

Buat prioritas; jangan biarkan setiap usulan baru menggangu konsentrasi anda pada rencana dan prioritas yang telah direncanakan.

Alokasikan sumberdaya secara efektif; semua sumberdaya pada dasarnya terbatas. Karena itu manajer yang sukses meraih keuntungan semaksimal mungkin melalui perencanaan, adalah mereka yang mengalokasikan sumber-sumberdaya yang ada sebaik mungkin.

Selesaikan pekerjaan pengarsipan dan administratif; jangan menunda proses rutin karena gagal menyeleasikan suatu dokumen. Prinsip utamanya adalah : setiap kali anda berada dikantor, semua pekerjaan yang berhubungan dengan kertas, administratif, dan pengarsipan harus diselesaiakan dalam waktu maksimal enam jam kerja. Kalau mungkin selesaikan suatu dokumen dalam sekali kerja saja.

4.2.1.1.2 Aspek Kualitas Pelayanan (*quality of service*)

Aspek ini dapat dilhat dari sebagai aspek efektifitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada konsumennya. dengan kata lain hal ini menyangkut aspek *quality of service* (kualitas pelayanan).

Dibawah ini merupakan aspek kualitas teknik pelayanan diberikan oleh Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanannya terhadap publik

a. Kegiatan Tatap Muka.Teknik / cara pelaksanaannya :

1) Siapkan masalah dan materi yang akan dikemukakan dalam tatap muka itu.
2) Siapkan sasaran (orang - orang) yang akan dihadapi, kecuali apabila tatap muka itu dilakukan karena inisiatif orang lain.
3) Mengundang seseorang atau lebih.
4) Mendatangi seseorang atau suatu pertemuan, baik karena diundang maupun tidak diundang.
5) Tunjukan sikap bersahabat dengan orang yang dihadapi.
6) Perhatikan urutan – urutan pembicaraan sebagi berikut :
   a) Ucapkan salam, sapa dengan penampilan dan sikap yang menarik.
   b) Ucapkan terima kasih atas kehadiran orang yang diundang atau atas undangan yang diberikan.
   c) Kemukakan permasalahan secara jelas dan materinya secara berurutan.
   d) Selesai mengemukakan permasalahan dan materinya, berilah kesempatan kepada orang – orang yang dihadapi untuk mengemukakan pendapat, kritik, maupun saran.
   e) Bila seorang datang bertemu muka dengan anda karena suatu persoalan atau permasalahan, makan setelah menerima kedatangannya, memuali pembicaraan secara akrab, segeralah beri kesempatan kepadanya untuk mengemukakan permasalahan atau persoalannya itu.
   f) Dengan secara seksama dengan penuh pengertian, tetapi tidak untuk mengulangi atau membenarkan atau mempertegas.
   g) Selesai menerima tanggapan, saran ataupun kritik – kritik terhadap maslah, rencana atau gagasan anda dari orang – orang yang dihadapi, barulah tanggapan atau jawaban secara simpatik tidak emosional, tidak menjelek – jelekkan dan tidak berusaha menutupi kekurangan – kekurangan.

h) Dalam hal tatap muka itu dengan kesepakatan dan kesimpulan - kesimpulan yang diperlukan.

i) Akhiri tatap muka itu dengan ucapan terima kasih, salam dan penampilan yang memberi kesan puas.

Dari penjelasan tentang kualitas teknik pelayanan yang diberikan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro maka saya melakukan wawancara kepada masyarakat sekitar bojonegoro dengan hasil sebagai berikut :

"Saya sebagai masyarakat Bojonegoro, dimana saya melihat kualitas dari teknik yang diberikan oleh Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro sangatlah memuasakan kami, dari mulai awal kesiapan sebelum melakukan kunjungan kepada masyarakat Pihak dari Bina Mitra telah dibekali dengan kesiapan-kesiapan yang matang, sehingga kami sebagai penerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan"(wawancara oleh masyarakat sekitar Bojonegoro pada tanggal 15 oktober 2009)

b. Kegiatan Sambang / Kunjungan

1) Perlengkapan administrasi kegiatna Sambang

a) Surat Perintah Tugas, yang berisi :

1. Memerintah kepada siapa.
2. Untuk melakukan Sambang atau Kunjungan kemana.
3. Selama berapa hari.
4. Sasaran permasalahan.

b) Buku Sambang/Kunjungan, yang berisi :

1. No. Urut Kegiatan (Kolom 1).
2. Sasaran dan Permasalahan (Kolom 2).
3. Materi Pembicaraan dan yang diamati (Kolom 3).
4. Di bawah sebelah kanan ditulis, tempat dan tanggal selesai melaksanakan tugas, nama
5. Dan tanda tangan orang/tokoh masyarakat, pimpinan kawasan yang ditemui.
6. KTA atau KTP.

7. Alat Tulis Menulis.
8. Peta Wilayah Lokasi.

c) Peralatan kegiatan Sambang :
   1. Alat pergeras suara (TOA/Megaphone, Transistor atau Wireless).
   2. Lampu Senter.
   3. Alat – alat Audio Visual (Foto Tustel, Film Proyektor, Film Slide, Overhead Proyektor).

d) Teknik/Cara-cara Pelaksanaannya :
   1. Sambang atau kunjungan dilakukan dengan mernecanakan lebih dahulu secara mendadak.
   2. Buatlah persiapan untuk melakukan sambang atau kunjuang menurut prioritas, berdasarkan penentuan permasalahan – permasalahan yang selektif.
   3. Sasaran sambaing atau kunjungan dapat berupa Desa, Sekolah, Kawasan Proyek, Tempat–tempat Umum, tempat–tempat orang berkumpul, Keluarga, Tokoh–tokoh masyarakat, Orang–orang tertentu yang memerlukan perhatian, seperti; orang yang sedang sakit, orang–orang yang sedang tertimpa musibah.
   4. Persiapan perlengkapan atau alat bantu yang diperlukan, sesuai dengan sifat dan tujuan Sambang atau Kunjungan pada saat itu.

Catatan :

- Penggunaan perlengkapan ini hanya mungkin oleh Polsek – polsek tertentu saja dengan pengorganisasian Sambang atau Kunjungan yang mantap.
- Sasaran kotak lain yang diperlukan (Perlengkapan pertanian, alat – alat olah raga, alat–alat permainan). Korek api, rokok, makanan – makanan tertentu atau benda–benda lain sesuai dengan kemampuan,

diperkirakan menarik dan akan diterima dengan senang hati oleh orang yang akan dikunjungi.

- Perlengkapan Kaporlap sesuai dengan yang berlaku.
- Sedapat mungkin Sambang atau Kunjungan dilaksanakan lebih dari seorang (paling baik 2 atau 3 orang).
- Dalam Sambang ataupun Kunjungan, usahakan agar timbul percakapan yang akrab, sopan dan tertib dengan proses pembicaraan sebagi berikut :
  - Ucapkan salam dan sapa serta bersalaman dengan orang yang ditemui menurut tata karma yang berlaku di daerah, di kawasan, di tempat tertentu atau yang berlaku dalam keluarga yang dikunjungi.
  - Kemukakan maksud dan tujuan kedatangan anda dengan luwes tapi jelas dan berurutan.
  - Sampaikan informasi yang perlu mereka ketahui, tetapi sebaliknya mintalah juga informasi dari mereka tentang berbagai hal yang ada kaitannya dengan tugas anda.
  - Bujuk, dorong dan timbulkan harapan–harapan mereka agar mau meningkatkan kesadaran dan ketaatannya pada Hukum yang berlaku dan mau secara aktif membina keamanan, ketertiban diri dan lingkungannya.
  - Tutuplah pembicaraan dengan pesan–pesan, kesan–kesan, ucapan terima kasih dan ucapan selamat tinggal untuk bertemu kembali pada kesempatan lain.

Perhatian :

- Selama dalam perjalanan maupun dalam pembicaraan dengan orang–orang yang ditemui. Hindarkan sikap, prilaku dan perbuatan–perbuatan yang akan merugikan diri sendiri, warga masyarakat dan nama baik Polri.
- Apabila Anda mengetahui bahwa di suatu tempat atau di suatu rumah hanya akan menemui wanita–wanita, maka hindarkanlah atau urungkanlah niat melakukan Sambang atau Kunjuangn ke tempat atau ke rumah tersebut, kecuali yang dikenal baik orleh watga masyarakat setempat.
- Apabila melakukan Sambang atau Kujungan ke tempat–tempat WTS, atau tempat–tempat hiburan, dimana banyak wanita–wanita sebagai pelayannya, maka sedapat mungkin disertai oleh Lurah, Ketua RW/RT atau Tokoh Masyarakat.
- Apabila Sambang atau Kunjungan dilalukan siang hari, petugas harus berpakaian lengkap sesuai dengan peraturan yang berlaku dan apabila dilakukan pada malam hari dapat berpakaian preman penuh, namun Kapolsek dapat menentukan lain.

Untuk menetahui kegiatan sambang yang dilakukan oleh pihak Bina Mitra pada Polres Bojonegoro saya melakukan wawancara dengan masyarakat sekitar Bojonegoro

"Menurut saya dengan adanya kegiatan sambang yang dilakukan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro sangat bermanfaat sekali terhadap masyarakat Bojonegoro, dimana dari adanya kegiatan sambang tersebut maka Polisi dan masyarakat dapat berbaur serta dapat langsung berkomunikasi. Masyarakat yang cenderung kurang memperhatikan tinggkat keamanan pada lingkungan sekitarnya akan mengakibatkan adanya kejahatan yang tidak terduga. Misalnya bannyaknya orang-orang jahat

atau teroris yang tidak disertai kelengkapan sebagai WNI atau tidak memiliki KTP dapat keluar masuk dilingkungan tersebut. Oleh karena itu dari adanya kegiatan sambang yang dilakukan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro maka akan dapat meminimalisir kejahatan dilingkungan tersebut"(wawancara oleh masyarakat Bojonegoro pada tanggal 15 oktober 2009)

Kegiatan sambang yang dilaksanakan oleh Polres Bojonegoro bagian Binamitra rutin dilaksanakan dua kali dalam jangka satu bulan

c. Kegiatan Ceramah

1) Pelaksanaan kegiatan ceramah harus memperhatikan hal–hal, serbagai berikut :

a) Pengantar, berisi :
   1. Ucapan Salam.
   2. Ucapan Terima Kasih.
   3. Maksud dan Tujuan.

b) Isi Ceramah, berisi :
   1. Masalah Pokok.
   2. Sebab–sebab timbulnya Masalah
   3. Bahaya atau Kerugian yang ditimbulkan.
   4. Kaitannya dengan kepentingan ketertiban dan keamanan umum.
   5. Kaitannya dengan Perundang–undangan yang berlaku.
   6. Manfaatnya kalau warga masyarakat ikut serta menanggulanginya.
   7. Petunjuk tentang cara–cara menanggulanginya.
   8. Bagaimana warga masyarakat berpartisipasi.

c) Penutup, berisi :
   1. Harapan dan Pesan–pesan.
   2. Kesimpulan.
   3. Ucapan terimakasih atas perhatian pendengar.

4. Ucapan maaf apabila terdapat kekurangan atau kekeliruan.

   Bila kesempatan memungkinkan, usahakan agar ada kesempatan untuk tanya jawab. Bila ada acara tanya jawab, maka kesimpulan dapat dikemukakan sesudah acara tanya jawab. Dalam perlaksanaan ceramah, usahakan agar mengenalkan Polisi, tugas dan wewenangnya serta masalah-masalah penting yang dihadapi, tetapi bukan masalah-masalah yang bersifat pribadi atau masalah-masalah yang berkaitan dengan gaji, saranan and perlengkapan.

d. Kegiatan Penerangan dan Penyuluhan lewat Mass Media
   1) Inventarisasi media-media massa yang terdapat di wilayah, misalnya;
      a) Gedung Bioskop.
      b) Radio non Siaran.
      c) Masjid, Langgar, Gereja.
      d) Pusat pusat Kesenian.
      e) Biro – biro Iklan.
   2) Titipkanlah slide–slide yang bersifat penerangan, penyuluhan, himbauan atau peringatan–peringatan kepada masyarakat di bioskop–bioskop.
   3) Titipkanlah pesan–pesan tentang kesadaran Hukum dan Kamtibmas untuk diperagakan oleh sanggar–sanggar atau pemain–pemain Sandiwara di Pusat–Pusat kesenian yang ada.
   4) Titipkanlah pesan–pesan tentang kesadaran Hukum dan Kamtibmas untuk disiarkan lewat Radio Non RRI.
   5) Titipkanlah pesan–pesan tentang kesadaran Hukum dan Kamtibmas pada Biro–biro Iklan untuk diikutsertakan dalam iklan–iklan yang disebar atau dipasang.

Dari teknik pelaksanaan kegiatan Bina Mitra yang dilakukan oleh Polres Bojonegoro saya telah melakukan wawancara kepada masyarakat bojonegoro dalam menaggapi teknik yang diberikan oleh Bina Mitra tersebut berikut penjelasannya

> "Saya sebagai masyarakat Bojonegoro yang sangat mengginginkan keamanan dan ketertiban pada ligkungan sekitar, maka saya sangat setuju dari kegiatan Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan kepada kami, dengan teknik-teknik pelaksanaan yang sesuai dengan harapan masyarakat Bojonegoro, terutama tantang bagaimana Bina Mitra Bojonegoro dalam melakukan pendekatan terhadap masyarakat, perlengkapan-perlengkapan yang banyak membantu kami juga"(wawancara oleh warga masyarakar Bojonegoro pada tanggal 15 oktober 2009)

4.2.1.1.3 Aspek Responsivitas (*Responsivity*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari pada klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap disini diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.

Aspek responsivitas merupakan aspek yang sangat penting dalam suatu organisasi yang mengedepankan pelayanan yang efektif dimana reponsivitas mempunyai tujuan berkaitan dengan arah yang hendak ditempuh organisasi, karena itu tujuan organisasi harus direncanakan sebaik mungkin dengan melibatkan anggota organisasi, mulai dari perumusan sampai pada pelaksanaan atau upaya pencapaiannya. Struktur berkaitan dengan hubungan-hubungan logis antara berbagai fungsi dalam organisasi termasuk juga semua kegiatan pembagian kerja ke dalam satuan-satuannya dan koordinasi satuan-satuan tersebut. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang mewujudkan pola tetap dari hubungan-hubungan di antara bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu sistem kerjasama untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada publik.

Suatu organisasi dapat dikatakan profesional apabila mampu menerapkan prinsip-prinsip kinerja, dilaksanakan untuk memberikan pelayanan yang baik sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan

Dari rinsip-prinsip kinerja yang telah ungkapkan diatas maka saya melkukan wawancara dengan masyarkat disekitar Bojonegoro sebagai berikut :

"Kinerja yang diberikan Bina Mira/Bimmas Polres Bojonegoro cukup memuaskan kami selaku masyarakat Bojonegoro. Dimana system birokrasinya tidak begitu merepotkan kami apabila kami menginginkan pelayanan kepada Bina Mitra/Bimmas dalam menghadapi suatu konflik yang erjadi disekitar lingkungan kami"(wawancara dengan bapak Jumadi tanggal 14 oktober 2009)

4.2.1.1.4 Aspek Responsibilitas (*responcibility*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi adminitrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh pengelola organisasi. Kondisi adminitrasi, kebijakan dan program yang baik dimaksudkan dalam arti luas sebagai kemantapan sistem pekerjaan.

Aspek responsibilitas tangtang pelaksanaan Kegiatan, Pengolahan data Administrasi Bimmas/Bina Mitra Bojonegoro sebagai berikut :

a. Pelaksanaan Kegiatan Bina Mitra

1) Persiapan Pelaksanaan Kegiatan Bina Mitra yang digunakan Polres Bojonegoro dalam memberikan Pelayanan secara profesioanal terhadap masyarakat Bojonegoro.

a) Persiapan Mental

1. Memberikan contoh teladan dalam kehidupan sehari – hari.
2. Kemampuan bergaul secara luwes, sederhana dalam sikap dan perbuatan.
3. Siap untuk melindungi, membimbing, mengayomi dan melayani masyarakat.

b) Persiapan Fisik

1. Sikap tampang yang menarik.
2. Berpakaian bersih dan rapi.

c) Persiapan Materi

1. Siapkan data.
2. Siapkan bahan yang diperlukan.
3. Siapkan alat bantu.
4. Siapkan dukungan logistik.

2) Pelaksanaan Kegiatan Bina Mitra Polri

a) Hubungi Ketua RT/RW, Lurah (yang setingkat) sebelum mengadakan kunjungan, untuk minta ijin.

b) Datangi warga masyarakat yang akan dikunjungi sesuai waktu perjanjian.

c) Laksanakan tata cara bertemu sesuai kebiasaan yang berlaku:

1. Ucapkan Salam.
2. Duduk setelah dipersilahkan.
3. Bersikap wajar.
4. Berpamitan dengan ucapan terima kasih. Setelah berbasa basi, utarakan makasud dan tujuan kunjungan, yaitu dalam rangka Bina Mitra.

b.Pengumpulan, Pengolahan dan Penyajian Data

1) Pengumpulan Data

Catat semaua nama penduduk yang bertempat tinggal di wilayah yang bersangkutan. Untuk keperluan tersebut, sebelumnya

petugas yang bersangkutan telah menghubungi RT setempat untuk mengkopi kartu keluarga.

2) Pengolahan Data

Data yang diperoleh dicocokan dengan kartu keluarga, kemudaian diklasifikasi dengan blanko yang disediakan.

3) Penyajian Data

Data kependudukan yang telah diolah sesuai dengan formulir yang ada kemudian dibuat grafik (garis atau blok) yang nantinya merupakan Lampiran Peta Skets Bina Mitra.

4) Pembuatan Peta Skets Bina Mitra

a) Penugasan Pembuatan Peta Skets Bina Mitra, ditugaskan kepada:

1.Perorangan di luar asrama.

2.Dalam kota radius 50 meter.

3.Di luar kota radius 100 meter.

b) Perorangan dalam asrama/kesatrian.

1.Dalam kota radius 100 meter.

2.Di luar kota radius 200 meter.

c) Khusus anggota PJR, patrol kota dan Brigade Motor melaksanakan tugas Bina Mitra sepanjang jalur yang menjadikan daerah patrol yang ditentukan oleh pimpinan satuan masing – masing.

d) Disebelah kanan atas dituliskan “Peta Bina Mitra” Plsek/Ta/Polres/Ta ……. Tahun …….

e) Skala Peta, kira – kira 1 : 25.000 atau disesuaikan dengan luas wilayah, sehingga gambar sesuai luas kertas.

f) Di atas Peta ini, kemudian digambarkan bendera – bendera medan dan semua bangunan tersebut.

g) Dukungan hubungan yang berderet sepanjang jaluar yang diberi nomor dengan cara berikut :

1) Nomor 1, adalah Rumah Petugas.

2) Kearah Luar dengan Nomor 1,

h) Peta Sketsa Bina Mitra dibuat rangkap 3 (tiga), 1 (satu) diserahkan pada Polres yang bersangkutan, satu diserahkan kepada kesatuannya dan satu sebagai arsip yang bersangkutan.

5) Mekanisme Administrasi

a) Setiap laporan Bina Mitra, baik perseorangan maupun kelompok (PJR, Patroli Kota, Brigade Motor) harus diserahkan kepada Polsek/Ta yang bersangkutan.

b) Setiap Satuan Wilayah Polri secara berjenjang mengirimkan Laporan Kegiatan Bina Mitra secara berkala (Laporan Triwulan).

Lebih jelasnya untuk mengetahui tentang kegiatan Bina Mitra yang dilakukan oleh pihak Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Bojonegoro, saya telah melakukan wawancara dengan beberapa staf di Polres pada bagian Bina Mitra

"Untuk memberikan pelayanan secara professional seperti yang dilakukan Polres Bojonegoro pada bagian Bina Mitra, dalam menjalakan tugas, dan sebelum anggota-anggota Bina Mitra diterjunkan langsung kedalam masyarakat, pertama kali dikakukan adalah sleksi terhadap anggota Polisi yang mempunnyai kepribadian yang baik terhadap masyarakat, seperti kesiapan mental, fisik, dan komunikasi dimana ketiga kesiapan-kesiapan tersebut sangat berperan dalam melakukan pendekatan terhadap masyarakat. Agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan yang nantinya akan tambah memperburuk citra Polisi dimata masyarakat" (wawancara oleh staf anggota Bina Mitra pada tanggal 13 oktober 2009)

Dari wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa Bina Mitra Polres Bojonegoro telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan atas ketentuan dari Polri

4.2.1.1.5 Aspek Profesional (*profesionalism*)

Aspek ini merupakan pada sifat dan suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis. Profesionalisme menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi, karena semakin tumbuhnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat yang semakin canggihnya pengetahuan dan teknologi. Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi adminitrasi dan kebijakan serta program-program yang dimiliki oleh pengelola organisasi. Kondisi administrasi dan kebijakan, dan program yang baik disini dimaksudkan dalam arti luas sebagai pemantapan sistem pekerjaan dan keahlian yang dimiliki oleh para pengelola organisasi.

Melayani dan melindungi merupakan tugas pokok polisi diseluruh dunia dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat, anggota polisi harus bersikap professional tanpa diskriminasi, profesionalisme anggota polisi dapat dilihat dari hasil kerja dan perilaku petugas tersebut dalam melayani masyarakat. Dalam setiap upaya untuk memperkokoh hubungan antar warganegara dan anggota polisi, etika pribadi dan anggota polisi merupakan hal yang sangat penting. Di Indonesia, setiap anggota Polri harus memahami bahwa dasar pelayanan polisi adalah semangat dan kemauan utnuk melayani warganegara Indonesia guna mendapatkan rasa hormat dan kepercayaan dari masyarakat.

Oleh karenannya Polres Bojonegoro pada bagian Bina Mitra dengan ketentuan yang diberikan Polri senantiasa ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Bojonegro. Adanya pandangan dari Polres Bojonegoro bagian Bimmas untuk mereformasi dari buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Bojonegoro agar Polisi selalu bersikap profesioamal dalam memberikan bantuan terhadap keluhan masyarakat tanpa memandang status apapun

Dalam bagian ini akan didapatkan profesionalisme dan *code of conduct* yang merupakan ketentuan berperilaku dan tuntunan moral bagi petugas penegak hukum. Ketentuan berperilaku untuk *code of conduct* ini diadopsi oleh revolusi majelis umum PBB 34/169 tanggal 17 desember 1979.

Profesionalisme merupakan kemahiran dan kemampuan tinggi yang didukung oleh pengetahuan, sikap keterampilan dan kematangn emosional dalam melaksanakan tugas dibidang masing-masing selaras dengan ketentuanhukum yang berlaku sehingga hasil kerja maksimal sesuai dengan standar (internasional) pekerjaannya.

> "Professional" berarti melakukan suatu keahlian sebagai pekerjaan pokok. Sekalipun demikian, "professional"lebih daripada sekedar ahli. Seseorang dapat dikatakan professional bila ia dapat memadukan antara ketajaman intelektual. Ketajaman emosional dan ketajaman spiritual (wawancara oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 13 oktober 2009)

Terdapat pula empat indikator yang dapat dilihat dalam diri seorang professional yaitu:

a. Komponen (*competence*) adalah memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap emosional yang matang.
b. Keterkaitan (*connection*) adalah keterkaitan antara pengetahuan, sikap dan keterampilan dengan pekerjaan yang dilakukan.
c. Konsisten (*consistence*) adalah satunya kata dengan perbuatan secara berkesinambungan.
d. Komitmen (*commitment*) adalah mencintai bidang tugas yang dilakukan Profesionalisme, tingkah laku etis dan pemeliharaan tata cara menghadapi masyarakat oleh petugas penegak hukum harus sesuai dengan prinsip-prinsip berikut :
    1) Menghormati dan mentaati hukum
    2) Menghormati setiap martabat manusia
    3) Menghormati dan melindungi Hak Asasi Manusia

Ketiga prinsip tersebut termuat dalam ketentuan berperilaku sebagai kerangka kerja berperilaku professional dan etis dalam melaksanakan tugas-tugas penegakan hukum bagi seluruh instusi kepolisian. Profesioanalisme memiliki landasan akuntabilitas yang penting guna menjamin bahwa polisi secara umum maupun secara individu bertanggung jawab atas tindakan-tindakan mereka terhadap masyrakat Bojonegoro.

4.2.1.1.6 Aspek Akuntabilitas (*accountability*)

Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan *stake holders* (pihak-pihak yang berkepentingan), konsep ini menganut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.

Administrasi kepolisian RI adalah merupakan bagian administrasi negara dalam memberikan pelayanan, perlindungan dan bimbingan kepada masyarakat serta bagian dalam *Criminal Justice System* (Preventif, preemtif dan represif).

Polisi sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan dan bukan orientasi bisnis, namun dalam berbagai hal perlu dilaksanakan pembenahan untuk menuju kinerja pelayanan polisi yang profesional yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra Polri serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat negara khususnya Polri.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Polres Bojonegoro mengambil berdasarkan pemikiran David Osborne dan Ted Geabler dalam bukunya *Reinventing Government* (mewirausahakan Birokrasi) dalam melaksanakan pembenahan administrasi dalam menuju kinerja pelayanan Polri yang Profesional sehingga dapat memuaskan masyarakat Bojonegoro adalah sebagai berikut :

a. Polisi katalis: Lebih bersifat mengarahkan Mengarahkan daripada mengayuh (memisahkan atara pemberian kebijakan dengan pelayanan)

Dalam tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro adalah yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun dalam hal ini Bina Mitra Bojonegoro tentunya tidak dapat secara langsung ataupun menyeluruh bahkan secara cepat dalam memberikan layanan ini tanpa bantuan ataupun dukungan serta partisipasi dari masyarakat Bojonegoro. Oleh sebab itu peran serta masyarakat dalam menciptakan kamtibmas akan lebih efektif bila dapat dilaksanakan secara swakarsa (oleh masyarakat Bojonegoro sendiri).

Hal tersebut juga akan membangkitkan kesetiakawanan dalam menghadapi ancaman hambatan dan gangguan yang berkaitan dengan kamtibmas. Sebagai contoh dengan pelaksanaan Siskamling, Penggunaan Satpam pada daerah perkantoran,kawasan industri ataupun perumahan.

Bila masyarakat mempunyai kemampuan menangani berbagai gangguan kamtibmas akan sangat membantu dalam proses penanganannya sebagai contoh dengan adanya keberanian dan kesadaran masyarakat untuk menciptakan Kamtibmas dilingkungannya masyarakat berani menangkap pencopet ataupun penodong dsb. Namun hal ini juga perlu diarahkan oleh Polri bukan berarti berani mennagkap dan langsung dihakimi seperti yang terjadi seperti sekarang ini namun masyarakat juga tahu dan mendukung akan adanya supremasi hukum

Jadi dalam hal ini Polisi tidak hanya senantiasa melayani ataupun menjaga namun dapat mengarahkan bangkitnya peranserta masyarakat akan kamtibmas swakarsa dan supremasi hukum.

Berkaitan dengan hal tersebut maka sistem *reacting policing* dialihkan menjadi *community policing* dengan lebih mengedepankan fungsi preventif dan Bimmas.

Dari penjelasan diatas Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra mengemukakan bahwa :

"Pelayanan Bina Mitra Polres Bojonegoro akan dapat berjalan dengan lancar apabila ada dukungan dari masyarakat Bojonegoro sendiri, dimana peran masyarakat disini sangat membantu dalam menanggani sebuah masalah Kamtibmas,sehingga mereka dapat mengevaluasi sendiri, seperti yang dilakukan oleh masyarakat Bojonegoro pada saat menangkap pencuri sepeda motor, dari kejadian tersebut masyarakat tidak lagsung menghakimi pencuri tersebut melainkan setelah pencuri tersebut ditangkap oleh masyarakat, masyarakat langsung menghubungi RT/RW terdekat yang kemudian RT/RW tersebut menghubungi Polres Bojonegoro. Dari kejadian tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat Bojonegoro sangat berperan dalam menanggani ranmor (pencurian kendaraan bermotor dilingkungannya sendiri"(wawancara oleh staf Bina Mitra pada tanggal 13 oktober 2009)

Dari wanwancara diatas saya juga mekukan wawancara oleh warga sekitar Bojonegoro tentang pelayanan yang diberikan Bina Mtra Bojonegoro terhadap masyarakat bojonegoro sebagai berikut:

"Saya sebagai masyarakat Bojonegoro sangat puas sekali dengan pelayanan yang diberikan Bina Mtra Bojonegoro dalam menanggani sebuah masalah atau konflik yang terjadi disekitar Bojonegoro, dimana Bina Mitra Polres Bojonegoro telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik yaitu dengan memberikan bimbingan dan dorongan kepada masyarakat Bojonegoro, sebagai contoh Bina Mitra Polres Bojonegoro telah banyak membantu memecahkan sebuah masalah yang menyangkut keamanan masyarakat Bojonegoro"(wawancara oleh warga Bojonegoro pada tanggal 15 oktober 2009)

b. Polisi milik masyarakat

   Polisi adalah milik masyarakat dan untuk melayani masyarakat dari berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat terutama yang menyangkut masalah keamanan, ketertiban dalam masyarakat (kamtibmas). Dalam menangani masalah kamtibmas ini bukanlah hanya tanggung jawab polri sebagai profesional tetapi juga merupakan tanggung jawab dan peran masyarakat terutama dalam hal pencegahan timbulnya ganguan

kamtibmas. Misalnya dalam pelaksanaan siskamling (sistem keamanan lingkungan), adanya satpam (satuan pengaman) pada instansi perkantoran /industri/perumahan dsb, upaya penangakalan dan pencegahan Narkotika dan obat-obatan terlarang yang meluasa hingga menyebar ke sekolah-sekolah.

Dari adanya penjelasan bahwa Polri milik masyarakat dapat kita ketahui lebih jelasnya dibawah ini :

" Polisi memiliki peranan yang sangat penting terhadap pembangunan dimana tugas dan fungsi Polisi adalah sebagai badan penegak hukum yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai pengaman, pengayom, serta pelindung masyarakat. Sehingga masyarakat akan merasa aman dan tentram dengan adanya Polisi"(wawancara oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 13 oktober 2009)

Dibawah ini telah dijelaskan oleh David Osborne dan Ted Geabler tentang tugas umum Polisi

"Gagasan bahwa Polisi semestinya tidak hanya menanggapi peristiwa-peristiwa kriminal, tetapi juga membantu warga memecahkan berbagai masalah yang menyebabkan timbulnya kejahatan" (David Osborne dan Ted Geabler :1999; 57).

Polri dalam hal ini sebagai katalis melaksanakan kerja sama dengan berbagai pihak (baik kalangan pengusaha, tokoh masyarakat, orang tua murid dan guru, tokoh agama dan instansi terkait lainnya) dan menghimpun berbagai potensi masyarakat yang mendukung hal tersebut serta menyediakan sarana latihan ataupun melaksanakan pembinaanya sehingga dalam menciptakan kamtibmas di lingkungan masing – masing dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Polri dapat bekerja sangat efektif bila masyarakat dapat menolong atau mengatasi berbagai masalah kamtibmasnya sendiri dibanding masyarakat yang selalu tergantung dari pengaturan atau pengawasan pihak lain.

Pemberian wewenang kepada masyarakat tersebut tidak hanya merubah harapan dan membangkitkan kepercayaan tetapi biasanya juga memberikan solusi-solusi yang lebih baik terhadap setiap masalah yang mereka hadapi.

c. Polisi yang kompetitif

Disini bukan kompetisi antara pemerintah dengan pihak swasta melainkan kompetisi versus monopoli. Dengan adanya kompetisi memaksa atau mengharuskan polri untuk merespon segala kebutuhan pelanggannya (yang dilayaninya atau masyarakat).

Dalam kompetisi ini akan lebih bersifat transparan dan membangkitkan atau menghargai adanya inovasi. Karena dalam kompetisi ini akan merupakan suatu seleksi alam yang akan mendukung dalam pelaksanaan tugas atau pelayanan Polri kepada masyarakat. Dan dalam kompetisi ini akan membangkitkan harga diri ataupun kebanggaan bagi anggota Polri dalam pelaksanaan tugas karena dengan adanya kompetisi ini berarti pengembangan karier dalam organisasi Polri ini berdasar pada prestasi ataupun kemampuan serta berdasarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Dan dari kompetisi ini akan mendorong anggota Polri untuk terus menumbuh kembangkan kemampuan baik secara teknis ataupun materiil untuk perorarngan atau kesatuan dalam memberikan pelayanan serta senantiasa mencari solusi terbaik dan inovasi baru yang lebih diterima ataupun dipahami oleh masyarakat.

Dari adanya Polisi yang kompeitif yang dijalankan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro maka kinerja anggota Polisi dapat berjalan dengan baik seperti penjelasan dibawah ini.

"Polisi yang kompetitif adalah dimana tugas polisi sebagai pelayan kepada masyarakat harus menjadi tugas utama yang harus dilaksanakan oleh anggota Polisi, karena pengembangan

karier atau prestasi Polisi dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat"(wawancara oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009)

d. Polisi yang digerakan oleh misi

Polri dalam mencapai tujuan organisasinya bukan hanya membuat petunjuk pelaksanaan (juklak) ataupun petunjuk teknis (Juknis) saja melainkan juga menentukan visi dan misinya. Sehingga anggota Polri bukan saja sebagai obyek yang hanya melaksanakan petunjuk dan arahan dari atasan/dari pusat/ Mabes (markas besar) saja melainkan ikut berpartisipasi dalam mengembangkan potensinya serta dapat menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal tersebut akan membangkitkan motivasi dan inovasi bagi anggota Polri serta tumbuh dan berkembangnya rasa tanggung jawab dan rasa memiliki organisasi Polri dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengingat Indonesia merupakan negara yang sangat majemuk (terdiri berbagai suku bangsa, adat istiadat, agama, kepulauan dsb).

Dibawah ini telah saya lakukan penelitian pada Bagian Bina MItra tentang keunggulan dari Polri

"Keunggulan dan keuntungan Polri yang digerakan oleh misi ketimbang yang digerakkan oleh peraturan adalah sebagai berikut :

a. Polri yang digerakkan oleh misi akan lebih efisien.
b. Polri yang digerakkan oleh misi juga lebih efektif dan mendatangkan hasil yang lebih baik.
c. Polri yang digerakkan oleh misi akan lebih inovatif.
d. Polri yang digerakkan oleh misi akan lebih fleksibel.
e. Polri yang digerakkan oleh misi akan mempunyai semangat lebih tinggi.

(wawancara oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009)

Dalam bidang anggaran yang digerakkan oleh misi memberikan dorongan kepada setiap anggota untuk menghemat uang. Anggaran yang digerakkan oleh misi membebaskan

sumber-sumber daya untuk menguji berbagai gagasan baru. Anggaran yang digerakkan oleh misi memberikan otonomi kepada para manajer yang diperlukan untuk merespon setiap kondisi lingkungan yang berubah. Anggaran yang digerakkan oleh misi menciptakan lingkungan yang dapat diramalkan (*forecasting*).

Polri yang Berorientasi hasil .Polri sebagai pelayan masyarakat hendaknya berorientasi kepada pelanggan atau apa yang menjadi harapan masyarakat. Disamping itu Polri juga hendaknya mengetahui secara pasti apa yang terjadi dal;am masyarakat.

Untuk mencapai atau berorientasi pada hasil maka Polri perlu atau hrus melaksanakan pengukuran kinerja atau hasil yang dicapai ataupun yang akan dicapai. Adapun pentingnya pengukuran hasil adalah :

Apa yang terukur dan terlaksana ?

a. Dengan mengukur hasil dapat membedakan keberhasilan dengan kegagalan. Jika tidak dapat melihat keberhasilan maka juga tidak dapat menghargai keberhasilan.
b. Jika tidak bisa menghargai keberhasilan mugkin malah menghargai kegagalan.
c. Jika tidak dapat melihat keberhasilan maka juga tidak dapat belajar darinya.
d. Jika tidak dapat melihat kegagalan maka juga tidak dapat membetulkannya.
e. Jika tidak dapat menunjukkan keberhasilan maka tidak mendapat dukungan dari masyarakat.

4.2.1.2 Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pemecahan Masalah/Konflk yang Terjadi Pada Masyarakat Bojonegoro

Anggota Polisi, berdasarkan sifat tugasnya, selalu secara langsung berhadapan dengan penjahat. Petugas polisi tidak akan sanggup hanya fokus pada sikap penjahat karena fokus semacam ini tidak akan sanggup menagani konflik yang nyata.

Penting bagi petugas Polisi mengidentifikasi dan memberikan bimbingan terhadap hal-hal yang dapat memicu konflik, bertindak prefentif, dan dengan demikian mengurangi kemungkinan terjadinya konflik.

Dari penjelasan tentang bimbingan yang dilakukan oleh Bina Mitra dapat lebih jelasnya kita lihat wawancara yang saya lakukan pada Bina Mitra Polres Bojonegoro yaitu :

> "Pada Bina Mitra Polres Bojonegoro bimbingan merupakan salah satu metode yang paling tepat dan efektif digunakan dalam memberikan masukan dan solusi terhadap seseorang yang mempunyai sebuah masalah. Sehingga mendapatkan titik temu yang menjadi fokus permasalahan atau konflik yang dihadapi, oleh karenanya peran dari Bina Mitra disini bertujuan untuk membantu seseorang dalam mengahdapi masalah yang dihadapinya"(wawancara staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009).

Ini adalah cara lain untuk menjelaskan apa yang telah dibahas subelumnya. Bahwa petugas Polmas tidak hanya melakukan tindakan penegakan hukum semata tetapi juga menagani masalah sosial dengan cara memberikan bimbingan dan mengendalikan suasana yang tidak memicu konflik.dibawah ini adalah cara-cara yang dilakukan Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam mengenali cara-cara penangganan konflik.

a. Mengenali cara-cara penanganan konflik

   Secara teoritis banyak cara menagani konflik. Setiap orang memiliki kepribadian dan karakteristik yang berbeda-beda dan

tentu saja akan memilih cara sesuai dengan kepribadiannya. Pemecahanb masalah dan kompromi yang dinegosiasikan denagn baik adalah satu-satunya pendekatan yang dapat menghilangkan penyebab konflik, cara itulah satu-satunya teknik untuk memecahkan permasalahan yang berguna untuk jangka panjang.

Pendekatan lain yang disebutkan disini seolah-olah tepat untuk digunakan dalam penaganan konflik jangka pendek, tetapi sebenarnya berimplikasi jangka panjang. Namun demikian, saalah satu dari jenis tersebut, atau kom binasi dari tipe-tipe yang ada, bisa digunakan oleh masyarakat.

Penting bagi petugas Polmas mengenali penangan atau tindakan jangka pendek ini, sehingga penyelesaian masalah dan penanganan konflik yang strategis dapat dilakukan. Mungkin saja timbul keadaan ketika petugas Polmas terpaksa menggunakan jenis penanganan konflik jangka pendek sebagai cara “taktis”, sehingga solisi jangka panjang dapat diimplementasikan dengan baik.

Solusi-solisi yang sebenarnya berimplikasi jangka panjang, yaitu:

1) Menghindar, berpura-pura tidak terjadi apa-apa atau tidak memperdulikannya. Gunakan oendekatan ini ketika masalahnya tidak penting dan perdebatan yang terjadi hanya membuang-buang tenaga. Biasanya, semakin lama perdebaran masalah semakin tidak penting ini dilakukan, semakin besar kecendrungan memperburuk konflik.
2) Mengakomodasi, terkadang, Anda sampai pada titik ketika Anda berkompromi dengan diri sendiri, yaitu menyerah pada orang lain, gunakan pendekatan ini sekali-kali dengan sangat hati-hati, sebagai contoh: Anda berada dalam situasi dimana anda tau bahwa Anda memilki pendekatan yang lebih bermanfaat dalam waktu singkat. Biasanya, pilihan tidak menyerah akan cenderung memperburuk konflik. Tapi, keputusan ini memang mengakibatkan konflik dalam diri Anda sendiri.

3) Bersaing, lebih berusaha mencari jalan keluar daripada mengkalasifikasi dan mengatasi masalah tersebut. Pesaing Anda biasanya biasanya menyukai pihak-pihak yang dapat mengkomodir dirinya. Gunakan ini ketika Anda sangat yakin dengan posisi Anda.
4) Berkompromi, saling memberi dan menerima. Gunakan ini ketiak tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah dan proses berjalan terus.
5) Kolaborasi, fokus untuk bekerjasama. Gunakan ini untuk mempertemukan sebanyak mungkin kepentingan dengan mengunakan sumber daya bersama. Pendekatan ini kadang-kadang menghasilkan kepentingan baru. Gunakan pendekatan ini jika tujuannyaadalah untuk menghasilkan komitmen dan rasa memiliki.

b. Langkah-langkah menyelesaikan konflik dengan diri sendiri

Seringkali dengan mencoba melakukan suatu hal saja, kita memperoleh pelipur lara, tetapi bakan memperoleh solusi terbaik. Seperti yang sudah disebut diatas, jika Anda mengunakn “Tipe Akomonodasi” untuik menangani masyarakat, maka ini akan menciptakan konflik dalam diri Anda sendiri. Karena Anda merasa telah menyerah dan gagal memperjuangkan prinsip yang penting bagi anda.

Pendekatan dibawah ini dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik dalam diri sendiri :

1) Langkah 1

Sebutkan konfliknya, identifikasi masalahnya, termasuk apa yang Anda inginkan tetapi tidak Anda dapatkan. Pertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

a) Tuliskan pikiran Anda, agar dapat menarik kesimpulan.

b) Bicaralah dengan seseorang, termasuk meminta orang lain untuk mnolong Anda menyimpulkan konflik tersebut dalam lima kalimat atau kurang.

2) Langkah 2

Dapatkan sudut pandang lain melalui diskusi dengan reakan Anda atau dengan menuliskannya. Pertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

a) Seberapa penting masalah tersebut.
b) Apakah masalah tersebut tampak lebih buruk karena Anda sedang lelah atau marah terhadap hal lain?
c) Apa paran Anda dalam masalah tersebut?

3) Langkah 3

Pilihlah setidak-tidaknya satu hal yang dapat Anda lakukan terhadap konflik tersebut

a) Identifikasi minimal tiga cara yang dapt dilakukan.
b) Untuk tiap-tiap cara, tuliskan setidak-tidaknya tiga alasan pro dan kontra.
c) Pilihlah satu tindakan. Jika tidak ada tindakan yang jelas, pilih alternatif yang menguntungkan dan merugikan bagi diri Anda dan orang lain.
d) Diskusikan dengan singkat tindakan yang Anda pilih dengan teman Anda

4) Langkah 4

Kemudian lakukanlah hal-hal sebagai berikut :

a) Tunggulah setidak-tidaknya satu hari sebelum Anda melakukan sesuatu terhadap konflik tersebut.
b) Ini memberikan Anda waktu untuk menenangkan diri.
c) Kemudian laukan sesuatu.
d) Ingatkan diri Anda, kapan Anda akan bertindak lagi jika anda melihat tidak ada perkembangan yang jelas.

c. Langkah-langkah menyelesaikan konflik dengan orang lain

1) Langkah 1 :

ketahuilah apa yang tidak Anda sukai tentang diri Anda diawal karir Anda.

a) seringkali kita tidak menyukai apa yang kita lihat dalam diri orang lain dan kita tidak mau melihatnya dalam diri kita sendiri.

b) tuliskan lima sifat yang benar-benar menggangu Anda ketika Anda melihatnyadalam diri orang lain.

c) sadarilah sifat-sifat ini adalah "*hot buttons*" Anda. Setiap orang memiliki "*hot buttons*" nya sendiri.

2) Langkah 2 :

Aturlah diri Anda

a) Jika emosi Anda dan oarang lain sudah semakin panas, jaga diri Anda supaya tetap tanang dengan cara berbicara pada orang tersebut, seakan-akan dia tidak sedang emosi. Cara ini bisa sangat efektif. Gunakan notasi suara yang enak didengar dan dapat mengunakan dialek kedaerahan yang sama dengan orang lain tersebut.

b) Hindari menggunakan kata "Anda" untuk menghindari kesan seakan-akan Anda menyalahkan orang lain.

c) Anggukkan kepala untuk menunjukkan bahwa Anda mendengarkan mereka.

d) Pertahankan kontak pandang Anda dengan mereka.

3) Langkah 3 :

Jika mungkin, pindahkan diskusi kewilayah yang lebih tenang dan tertutup. Jangan biarkan orang lain mendengar percakapan Anda. Karena, kehadiran orang lain (yang mendengar) akan membuat percakapan lebih terfokus pada kata-kata, daripada lawan bicara Anda. Dan, hal ini dapat menyebabkan "kerusakan" hubungan yang sulit untuk diperbaiki.

4) Langkah 4 :

Beri kesempatan orang lain untuk menggungkapkan pendapat

a) Jangan menginterupsi atau menghakimi apa yang mereka katakan.
b) Pastikan bahwa Anda mendengarkan semua pendapat dengan akurat ketika mereka sudah selesai berbicara, mintalah ijin untuk memparafrasekan (tanpa diinterupsi) apa yang telah Anda dengar untuk memastikan Anda mendengarkan mereka.

5) Langkah 5 :

Untuk lebioh memahami mereka, ajuakan pertanyaan terbuka dengan memperhatikan hal-hal sebagi berikut:

Hindari pertanyaan “mengapa” sering membuat oarang merasa harus membela diri.

6) Langkah 6 :

Ulangi langkah-langkah diatas, utnuk memastikan bahwa mereka mendengar Anda.

a) Ketika Anda menjelaskan posisi Anda: gunakan “Saya”, bukan “Anda”
b) Berbicaralah dengan konteks ini sebisa mungkin
c) Ungkapkan perasaan Anda.

7) Langkah 7 :

Tetapkan dan utarakan apabila Anda setuju dan bila Anda tidak setuju. Kemajuan didapat apabila kesepakatan bersama dapat dicapai mengenai sebanyak-banyaknya aspek walaupun masih terdapat aspek ketidak-setujuan didalamnya.

8) Langkah 8 :

Fokus pada permasalahannya, bukan orangnya.

a) Ketida mereka percaya bahwa Anda memahami mereka, tanyakan “Apa yang dapat kita lakukan utnuk memecahkan permasalahan tersebut?” kemungkinan mereka akan mulai proses kembali.

b) Kemudian, tanyakan kembali pertanyaan yang sama, fokuskan juga pada apa yang dapat mereka lakukan.

9) Langkah 9 :

Jika mungkin, identifikasikan satu cara yang dapat dilakukan oleh salah satu pihak atau Anda berdua.

a) Tanyakan pada orang lain, apakah dia akan mendukung tindakan tersebut.
b) Jika mereka tidak mendukung, minta "waktu untuk menenangkan diri".

10) Langkah 10 :

Berterima kasihlah pada orang etrsebut karena sudah mau bekerja sama dengan Anda.

Tunjukkan rasa trimakasih pada orang lain setiap orang yang mempunyai rencara baik, atau bahkan seseorang yang ingin memberikan lebih dari yang kita harapkan.

11) Langkah 11 :

Jika konflik tetap berlanjut, lakukan hal-hal sebagi berikut :

a) Simpulkan apakah perilaku orang lain tersebut bertentang dengan kebijakan dan prosedur ditempat kerja, dan jika tidak, sampaikanlah masalaj ini pada supervisor Anda.
b) Pertimbangkanlah apakah Anda setuju atau tidak setuju.
c) Pertimbangkan untuk mencari pihak ke-3 sebagi mediator.

Untuk memperjelas pernyataan diatas, saya melakukan wawancara dengan staf Bina Mitra. Tentang langkah-langkah untuk menyelesaikan konflik dengan orang lain. Berikut pernyataannya yang diutarakan.

"Langkah-langkah untuk menyelesaikan konflik dengan orang lain sangatlah sulit untuk diselesaikan karena setiap orang atau individu mempunyai pendapat yang berbeda-beda antara ego yang menjadikan sifat dan ciri khasnya masing-masing. Oleh karenannya apabila kita mengahadapi konflik dengan orang lain maka kita harus mampu menguasai emosi kita segingga

apabila orang terebut meninggikan emosinya kita tidak mudah terpancing dan konflikpun dapat dikendalikan" (wawancara staf Bina Mitra pada tanggal 14 oktober 2009)

d) Tingkah laku seperti apa yang membantu penagganan konflik dalam masyarakat?

1) Gunakan pernyataan "Saya", tunjuklah perasaan Anda kepada pihak yang berkonflik ketika konflik itu terjadi. Tujukkan kepada orang lain, bagaimana reaksi Anda terhadap konflik. Tunjukkan kepada orang lain. Hak-hak pribadi apa saja yang menurut Anda telah diabaikan dalam konflik.
2) Bersikap Tegas, Tidak Agresif. Sampaikan perasaan dan reaksi Anda kepada pihak yang berkonflik itu terjadi. Tunjukkan kepada orang lain, hak-hak pribadi apa saja yang menurut Anda telah diabaikan dalam konflik.
3) Berbicara Secara Tenang, Santai dan Masuk Akal. dengan cara ini oarang lain akan mendengar perkataan Anda juga dan Anda akan sanggup mengontrol diri sendiri dengan lebih baik. Sebaiknnya, kalau tidak diucapkan pada lawan bicara, maka menempatkan diri pada sikap bertahan pula.
4) Hindari Sikap Menyalahkan. Cara ini akan menjaga komunikasi berjalan lancar. Cara ini juga mendorong pengertian dan rasa empati terhadap perasaan setiap orang. Dan bahwa terjadinya suatu konflik adalah karena keterlibatan dari sekurangnya dua pihak yang merasakan dampak lagsung dari konflik itu.
5) Ciptakan Sebuah Suasana Memulihkan, Dalam usaha memulihkan luka akibat konflik, semua pihak yang terlibat harus merasa bahwa mereka didengarkan juga dan dimengerti bahwa hak-haknya telah dihormati.

Perlu diciptakan keinginan mereka terlibat dalam penyelesaian konflik dan berkomitmen untuk terlibat dalam proses untuk memecahkan permasalahan. Semua harus merasa dibutuhkan dan dihargai oleh pihak-pihak yang terlibat.

6) Berkehendak untuk Memaafkan. Memaafkan merupakan alat yang berguna untuk memulihkan keadaan. Anda punya kesempatan untuk mengembangkan pribadi dengan memaafkan luka dan derita akibat orang lain. Seringkali memberi maaf merupakan satu-satunya cara untuk menyelesaikan sebuah konflik.
7) Mau Melupakan. Setelah sebuah konflik Anda "pecahkan" dan Anda merasa telah didengar, dihargai, dan dipahami, maka "lepaskan" konflik itu setelah Anda menerima kesepakatan yang telah diputuskan, buang jauh-jauh (lupakan) konflik itu. Jangan diingat-ingat lagi dan jangan dibicarakan lagi seolah-olah masalahnya belum besar selesai. Jika konflik itu ditulis, maka Anda mempunyai bukti dan sadar bahwa konflik itu telah berlalu serta sudah dilupakan.
8) Kejujuran. Dalam penaganan konflik, hal yang sangat mendasar adalah kejujuran pada diri sendiri dan orang lain, serta reaksi terhadap konflik dan pemecahannya. Jika ada perasaan dari diri Anda sendiri, bahwa Anda sendiri, bahwa ada keharusan mengikuti kemauan orang lain yang bertentangan dengan perasaan Anda, konflik itu secara pasti akan terulang kembali. Tidak ada gunanya jika ketidak jujuran diterpakan dalam memecahkan sebuah konflik. Semua pihak yang terlibat hanya buang waktu dan tenaga, serta berakhir dengan

rasa bersalah dan gagal, sehingga tidak bersepakat untuk maju kedepan.

9) Fokuskan pada Perasaan Keimbang pada Permasalahan. Mendengarkan secara efektif dan memberi tenggapan merupakan elemen kunci dalam penanganan konflik yang produktif. Dengarkanlah perasaan dan emosi orang lain dan balaslah dengan empati dan penuh pengertian. Hal ini membuat orang tersebut merasa diperhatikan. Juga, mengurangi perasaan untuk membela diri dari orang tersebut. Dengan demikian yang menjadi fokus adalah proses ketimbang masalah. Dan, membuat semua pihak yang terlibat melihat lebih jelas rasa "keakuan" dan rasa "kemanusiaan" mereka. Berfokus berfokus pada perasaan akan menjernihkan persoalan-persoalan yang ada dan menghilangkan hal-hal yang merugikan.
10) Tunjukkan Rasa Hormat pada Diri Anda dan Orang Lain. Anda akan menerima manfaat lebih dengan menunjukan rasa hormat saat menangani sebuah konflik, dari pada menunjukan rasa tidak hormat, misalnnya: ingin membalas dendam, mengancam, memaki-maki, menuduh, meremehkan, menhindari, memboikot, atau menyepelekan. Jika orang lain tidak menghormati Anda, pergilah cepat-cepat. Ketika oarang itu sudah tenang, mungkin saja pembicaraan dapat dilanjutkan dengan cara yang pantas. Jika Anda kehilangan kesabaran dan lupa diri, berhentilah segera mungkin dengan cara pergi keluar atau dengan berdiam diri. Menjaga agar suasanan tetap tenang adalah sangat penting dalam menangani konflik.
11) Mau Minta Maaf dan Mengakui Kesalahan. Memang penting untuk mengakui kesalahan dan meminta maaf,

atas tingkah laku sebelum terjadi kebutuhan dan proses penangganan konflik. Dibutuhkan keberaniann sikap, dan ketabahan untuk mau mengakui kesalahan, misalnya: kekurangan dalam menilai, sikap tidak wajar, sikap tidak hormat, sikap tidak menghargai, sikap tidak prihatin, atau tidak pengertian. Hubungan yang kuat akan terjalin, jika terlihat ada keinginan untuk meminta maaf.

12) Mau Berkompromi. Jika Anda berkukuh bahwa Anda adalah satu-satunya yang harus dipertimbangkan posisinya, maka Anda menutupi diri dari orang-orang lain. Dalam mencapai keberhasilan dalam memecahkan sebuah konfik, semua pihak harus merasa bahwa itu adalah hasil bersama. Dalam upaya memecahkan sebuah konflik, dimana pihak lawan berada dalam sudut pandang yang sangat berbeda mengenai suatu persoalan, maka dibutuhkan jalan tengah jika semua mau menang. Hanya melalui kompromi maka setiap orang dapat menjadi pemenang dalam penanganan konflik, tanpa kompromi. Anda mungkin menyerah atau kalah (atau dua-duannya), atau Anda menang, sementara pihak lain mengalah, semestinya, semua pihak marur merasa bahwa mereka menang.

4.2.2 Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Polres Bojonegoro Bagian Bina Mitra/Bimmas dalam Memberikan Pelayanan Publik

Pada Polres Bojonegoro bagian Bina Mitra/Bimmas faktor-faktor yang mendukung dan yang menghambat kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik, baik dari faktor-faktor internal maupun eksternal terutama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Faktor-faktor internal dan

eksternal tersebut baik pendukung maupun penghambat antara lain adalah sebagai berikut :

4.2.2.1 Faktor Internal

4.2.2.1.1 Faktor-faktor Pendukung Kinerja Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojoneogoro dalam Memberikan Pelayanan Publik

Dalam rangka menunjang kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik, Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro sebagai penyedia pelayanan pasti mempunyai faktor-faktor yang mendukung proses kelancaran pemberian pelayanan. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro, maka dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran pelayanan publik antara lain :

4.2.2.1.1.1 Sumber daya manusia

Adanya sumber daya manusia yang berkualitas tentunya merupakan modal yang sangat berharga untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Sumber daya manusia ini merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro sebagai berikut :

> "Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat utama dan memegang peranan yang sangat penting, terutama kemampuan sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pada Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro ini juga didukung oleh Sumber daya manusia yang baik karena ditunjang dengan latar belakang tingkat pendidikan pegawai yang tinggi yaitu tersedianya personil dengan pendidikan S1 dan S2 yang memadai, pegawai disini juga banyak yang mengikuti diklat atau pelatihan-pelatihan. Hal tersebut sangat menunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro" (Wawancara dengan staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009).

Untuk memperjelas pernyataan diatas, saya melakukan wawancara lagi dengan masyarakat Bojonegoro. Berikut pernyataannya mengenai sumber daya manusia di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro. Berikut pernyataannya :

"Di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro saya rasa telah didukung dengan sumber daya manusia yang sangat baik. Karena para pegawai disini sudah banyak yang mempunyai kompetensi pada bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat Bojonegoro" (Wawancara dengan staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009).

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro, sumber daya manusia merupakan faktor pendukung yang sangat penting karena merupakan penunjang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Sumber daya manusia di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro sangat berkualitas karena didukung oleh tingkat pendidikan pegawai yang tinggi yaitu dengan tersedianya personil/pegawai yang berpendidikan S1 dan S2 dengan memadai, diklat dan pelatihan-pelatihan yang sering diikuti oleh para pegawai. Sumber daya manusia yang baik dan berkualitas merupakan kunci kesuksesan kinerja pegawai.

4.2.2.1.1.2 Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat yang vital dalam melakukan pelayanan publik, tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kinerja pegawai untuk melaksanakan berbagai tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro, sarana dan prasarananya sangat lengkap serta memadai. Hal tersebut seperti diungkapkan oleh staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro. Berikut pernyataannya :

"Sarana dan prasarana di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro ini sangat memadai, dengan didukung oleh sistem informasi kemitraan melalui LAN dan internet masyarakat bisa melakukan konsultasi tentang kamtibmas secara online. Hal itu supaya masyarakat dapat dengan mudah melakukan konsultasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro" (Wawancara dengan staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009).

Sarana dan prasarana di Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti sangat membantu dalam kelancaran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Dalam melakukan pelayanan publik dengan masyarakat Bojonegoro.

4.2.2.1.2 Faktor-faktor penghambat kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pelayanan Publik

4.2.2.1.2.1 Motivasi kerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro

Kebijakan tentang Pemolisian Masyarakat (Polmas) masih menjadi primadona diberbagai organisasi kepolisian, termasuk Indonesia. Model ini perlu dibarengi dengan kebijakan lain, yang memiliki daya dorong kuat dan efektif, agar bisa operasional. Pengendali kebijakan pada level Mabes POLRI, tidak cukup hanya dipegang oleh seorang Deputi Kapolri. Ia harus langsung dipegang oleh Wakapolri untuk level mabes Polri, Wakapolda serta Waka KOD pada level dibawahnya. Sangatlah mustahil Polmas bisa diterapkan dalam tubuh Polri tanpa dukungan anggaran dan penyiapan sumber daya manusia yang handal yang mampu memahami dan mererapkan kebijakan ini. Sebagai sebuah strategi pilihan, Polmas hendaknya dirumuskan secara serius, mulai dari level perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Selain menyiapkan perangkat implementasi, dan strategi penerapaannya, POLRI juga perlu menyiapkan tim pengawas yang memahami Polmas secara baik, yang bertugas untuk memastikan, bahwa perencanaan yang telah dibuat bisa operasional.

POLRI harus mampu memanfaatkan sumber daya eksternal, berupa dukungan yang diberikan oleh lembaga donor, organisasi masyarakat sipil, hingga peran media dalam proses pengenalan Polmas. Dukungan dari lembaga donor yang masih tercerai berai (belum terkoordinasi dalam satu wadah), harus segera diselesaikan dengan cara yang elegan. Bantuan dari pihak manapun, sebaiknya harus sejalan dengan agenda makro reformasi POLRI yang telah ditetapkan. Sumber daya internal yang sangat berharga, juga perlu dimaksimalkan, seperti, 200 perwira pelatih Polmas dari berbagai level dan kesatuan yang tersebar di seluruh Indonesia. Sayang sekali, para pelatih yang ada ini, kurang termaksimalkan perannya, karena mereka tidak berada pada fungsi Bimmas/Bina Mitra. Keberadaan pelatih pada level KOD (Komando Operasional Dasar), juga hampir tidak dimanfaatkan dengan baik oleh Kepala Kesatuannya. Ada kesan kuat sekali, bahwa pelatih Polmas adalah ”milik” lembaga pendidikan dan pelatihan, atau mereka adalah ”pelatihnya lembaga donor”. Sayang sekali, sumber daya eksternal dan internal yang sangat berharga ini, jika tidak dimanfaatkan secara baik oleh POLRI. Kebijakan yang menempatkan Polmas sebagai tanggung jawab fungsi Bina Mitra, telah menjadikan Polmas seolah hanya diterapkan oleh Babinkamtibmas saja . Fungsi lain, seperti Lantas, Serse, Samapta, Intel merasa tidak harus menjalankan strategi ini dalam lingkungan kerjanya. Padahal, bukan tidak mungkin, justru pada fungsi-fungsi inilah potensi pelanggaran dan penilaian masyarakat betumpu.

Pada akhirnya, kita harus banyak belajar lebih keras untuk menemukan gaya pemolisian macam apa yang cocok untuk masyarakat Indonesia. Gaya atau model seperti apapun, yang pasti ia tidak dapat dipisahkan dari struktur sosial, kultur masyarakat yang belum bisa menegaskan dengan nyata keadaan dirinya sendiri. Kita banyak berbicara tentang kemitraan, keselarsan, kesejajaran, keserasian, tetapi nilai-nilai itu baru sampai pada batas ditawarkan

daripada dijalankan. Begitu pula dengan model Pemolisian Masyarakat. Ia lebih mudah untuk diperbincangkan, dijadikan bahan tulisan, dan topik yang sangat menarik dan ampuh sebagai gagasan baru. Tetapi, ia begitu sulit untuk bisa dijabarkan dalam perilaku setiap anggota Polisi. Sebagai sebuah konsep, harus diakui bahwa Pemolisian Masyarakat di Indonesai baru sebatas diperkenalkan kepada seluruh jajaran POLRI. Ia masih sangat terbuka terhadap perubahan dan masukan seiring dengan dinamika yang berkembang di masyarakat. Pada akhirnya, kita akan menemukan POLMAS Indonesia yang sesuai dengan keberagaman warganya.

Seperti halnya yang dilaksanakan oleh anggota Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat Bojonegoro, dimana faktor keterampilan dari anggota Bina Mitra itu sendiri yang mampu memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat Bojonegoro. Seperti yang ungkapkan staf Bina Mitra Bojonegoro yaitu:

"Anggota Bina Mitra/Bimmas dalam melaksanakan tugasnya mereka diberikan ketrampilan khusus, sebelum berhadapan dengan masyarakat yang akan dilayaninya, karena dengan pembekalan seperti bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat,berpenampilan yang rapi, kontrol emosi pada saat memberikan masukan kepada masyarakat, sehingga dengan pembekalan seperti itu maka penerima layanan akan merasa terlayani dengan baik"
(wawancara oleh staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009)

Menyikapi hal tersebut maka saya telah melakukan perbincangan kepada masyarakat Bojonegoro sebagai referensi atas pelayanan yang di berikan kepada Bina Mitra/Bimmas polres Bojonegoro yaitu:

"Struktur dan karakter Bina Mitra/Bimms saat ini sebenarnya bermula pada dorongan masyarakat Bojonegoro. Keistimewaan yang terus terjaga hingga hari ini adalah "kunjungan kekeluargaan rutin" yang dilakukan pada rumah tangga oleh petugas Bina Mitra / Bimmas"(wawancara oleh Bapak Hartono masyarakat Bojonegoro pada tanggal 15 oktober 2009)

4.2.2.1.2.2 Tanggapan Masyarakat

Dari sekian banyak contoh yang kurang tepat, ada sebuah keberhaslan kecil yang pernah ditoreh oleh seorang Kabag Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tahun 2008 yang lalu dalam upaya memaksimalkan peran Forum Kemitraan antara Polisi dan Masyarakat untuk memecahkan masalah sosial di wilayahnya. Kabag Bina Mitra memulai langkahnya dengan mengkomunikasikan masalahnya dengan Petugas Kecamatan, tokoh masyarakat, pemuda dan pengelola pasar. Mereka sepakat untuk merumuskan masalah dan solusinya secara bersama. Masalah yang disepakati untuk diangkat adalah "Penggunaan ruas jalan raya untuk aktifitas pedagang kaki lima, sehingga menyebabkan kemacetan yang luar biasa". Solusi yang diharapkan adalah, "Bagaimana menjadikan jalan raya tersebut bisa tetap berfungsi sebagai sarana lalulintas kendaraan, dan pedagang juga tetap bisa berdagang sehingga aktifitas ekonomi tidak berhenti".

Pertemuan demi pertemuan dilakukan oleh para pihak melalui forum kemitraan yang telah dibentuk bersama. Perdebatan, diskusi, negosiasi, tawar menawar mewarnai setiap pertemuan. Karena persoalan ini menyangkut hajat hidup orang banyak, keputusan apapun yang akan diambil nantinya, harus tetap mengakomodir semua kepentingan yang ada. Akhirnya dicapai kesepakatan antara pedagang Kaki lima, Linmas, kecamatan, pengelola pasar, perwakilan warga, untuk secara suka rela memindahkan lokasi dagang mereka dari jalan raya dan kembali menempati kios-kios yang telah tersedia dengan biaya sewa yang terjangkau. Bagi oknum aparat yang melakukan pungutan liar dari para pedagang dengan imbalan boleh berdagang di ruas jalan, akan ditindak oleh atasannya.

Contoh diatas merupakan salah satu bentuk kemitraan antara polisi dan warga yang cukup ideal dalam wilayah yang sangat kecil hal ini terlihat bahwa faktor internal yang mendukung antara petugas dengan masyarakat,. Sebuah kemitraan sejajar antara polisi dan

warga yang dilandasi oleh sikap saling percaya, tulus, duduk sama rendah dan berdiri sama tinggi, dengan tujuan yang jelas, yaitu membicarakan masalah-masalah gangguan keamanan dan ketertiban yang ada disekitar mereka. Sejatinya, kemitraan semacam inilah yang ingin dibangun oleh Polisi melalui POLMAS. Bukan kemitraan yang diformalkan yang berorientasi pada kepentingan pemenuhan keuntungan matriil masing-masing pihak. Sayang sekali, keberlanjutan akan keberhasilan kecil yang telah dimulai oleh seorang Kabag Bina Mitra.

Dari penjelasan diatas kita dapat simpulkan bahwa saling adanya timbal balik antara Polis dengan masyarakat merupakan fakto penunjang terlaksananya pelayanan yang professional.

4.2.2.2 Faktor Eksternal

4.2.2.2.1 Faktor-faktor Pendukung Kinerja Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pelayanan Publik

4.2.2.2.1.1 Motivasi pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro

Motivasi pemimpin dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, setiap pemipinan organisasi harus memiliki motivasi tertentu untuk memotivasi pegawainya dalam menyelesaikan tugasnya, terutama pada pekerjaan yang telah memiliki batas waktu penyelesaian tertentu.

Dalam hal ini motivasi Kabag Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro belum cukup maksimal dengan hanya menerapkan sistem kompensasi berupa panishment dengan tidak adanya reeword tertentu. Untuk lebih jelasnya saya melakukan wawancara dengan pegawai staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro, berikut pernyataannya :

“ Dalam usaha untuk memotivasi kinerja pegawainya Kepala bagian Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro menerapkan adanya kompensasi yang diberikan apabila terjadi keterlambatan dalam waktu penyelesain penanganan masalah yang dikarenakan kesalahan dari petugas Bina Mitra/Bimmas menjalankan tugasnya.” (Wawancara

dengan staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009).

4.2.2.2.1.2 Koordinasi dengan Dinas Teknis

Dalam melaksanakan tugasnya Bina Mitra/Bimmas polres Bojonegoro berkoordinasi dengan Polwil Bojonegoro kerena Polwil disini memiliki cakupan yang lebih luas dalam bermitra dengan masyarakat, terkait guna mendukung keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro. Untuk lebih jelasnya saya melakukan wawancara dengan pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro, berikut pernyataannya :

> "Untuk membentu kelancaran penyelesaian pelayanan kemitraan kepada masyarakat, Bina Mitra Polres Bojonegoro melakukan konfirmasi dengan Polwil yang berhubungan dengan Bina Mitra/Bimmas, misalnya untuk melakukan pembinaan kepada masyarakat dalam masalah Kamtibmasl." (Wawancara dengan staf Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009).

Berdasarkan kutipan wawancara yang saya lakukan pada staf pegawai, Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro faktor eksternal yang dapat mendukung kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik adalah motivasi pimpinan Dinas dan koordinasi dengan Polwil terkait. Kedua hal ini akan semakin memperlancar kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

4.2.2.2.2 Faktor-faktor Penghambat Kinerja Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Memberikan Pelayanan Publik

4.2.2.2.2.1 Problema pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam Melakukan Kemitraan Kepada Masyarakat.

Kemitraan antara polisi dan warga untuk pemecahan masalah, dalam rangka pencegahan terhadap terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban, adalah essensi penting dari Polmas. Kemitraan sejajar antara polisi dan warga bisa terwujud, jika ada sikap saling percaya

antara komponen yang akan bermitra. Apalagi jika kemitraan yang dimaksud adalah untuk pemecahan masalah. Sikap tulus, jujur, merasa sejajar, adalah prasyarat mendasar yang harus benar-benar ada diantara kedua belah pihak yang akan bermitra. Pada sisi lain, sikap-sikap luhur tersebut tidak akan muncul dengan sendirinya, ketika ada ajakan untuk bermitra dari salah satu pihak. Ia akan dengan sendirinya muncul secara alamiah, seiring dengan tingkat pemahaman dan pengetahuan masing-masing pihak terhadap mitranya.

Dalam kemitraan, berarti polisi harus sering berkonsultasi dengan warga masyarakat untuk menetapkan dengan cara apa sistem keamanan itu dibuat, mendengarkan keluhan mereka tentang perilaku dan pelayanan polisi kepada warga, dan tidak lagi bisa merasa lebih pintar daripada masyarakat dalam hal penciptaan keamanan dan ketertiban. Dalam setiap upaya kemitraan yang dilakukan oleh warga dan polisi, ia juga dituntut untuk selalu menerapkan

Prinsip transparan dan akuntabel. Polisi yang akuntabel adalah POLRI wajib “menjawab pertanyaan-pertanyaan” yang diajukan oleh rakyat mengenai segala hal yang berhubungan dengan pelaksanaan tugasnya. POLRI bertanggungjawab penuh terhadap rakyat negri ini. Nampaknya, model kemitraan untuk penyelesaian masalah seperti inipun akan bertentangan dengan pengertian “polisi profesional” sebagaimana ditanamkan dewasa ini.

Seperti yang diungkapkan oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro beliau memberikan gambaran cukup jelas tentang polisi profesional, yaitu:

“polisi yang dalam menjalankan tugas bisa melepaskan dari ikatan yang bersifat politis. Dan setiap pekerjaan tidak boleh dilakukan secara amatir. Standar profesionalitas polisi bisa dibentuk dengan 3 langkah sebagai berikut, pertama, latihan, ketrampildan dan memiliki kemampuan khusus. Dengan kata lain, ahli dalam bidang pekerjaanya, yang tidak dapat dilakukan oleh sembarang orang. Kedua, setiap melakukan pekerjaan harus dilandasai oleh komitmen yang kuat. Ketiga, Polisi perlu memiliki otonomi terbatas dan sesuai dengan tingkat dan kewenangan dalam setiap melakukan pekerjaanya. Jika

Polmas hendak diterapkan secara konsisten, maka indikator polisi profesional perlu ditambah, yaitu kemauan dan kemampuan mendengar kemauan masyarakat, menampung aspirasi dan dilanjutkan dengan memasukkan kedalam kebijakan kepolisian setempat"(wawancara oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009)

Kemitraan yang dimaksud dalam Polmas adalah, bertemunya kepentingan polisi dan warga dalam mewujudkan lingkungan yang aman dan tertib, yang dilandasi dengan kemauan tulus, jujur, setara dan saling percaya. Sehingga, dengan kemitraan tersebut, warga dan polisi bisa melakukan antisipasi dan pencegahan dini terhadap potensi ancaman keamanan yang muncul. Dalam rangka kemitraan tersebut, polisi dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan tulus dengan warga. Lebih jauh lagi, kemampuan tersebut harus dikembangkan agar mampu menjadi fasilitator sebuah pertemuan, memediasi perselisihan, sekaligus mewakili kepentingan polisi sebagai aparat yang bisa memberikan tauladan dalam hal kepatuhan terhadap hukum. Dalam Polmas, seorang polisi memang harus menjadi polisi "super". Berpengetahuan luas, memiliki sensitifitas gender, HAM dan selalu berpatokan pada kaidah hukum tanpa membedakan agama, suku dan ras.

4.2.2.2.2.2 Respon Warga dalam Menyikapai Kemitraan

Masalah kapasitas, dan kesiapan sumber daya manusia di dalam tubuh POLRI dalam menerapkan Polmas, tidak menjadi satu-satunya kendala dalam penerapan Polmas. Tetapi, respon warga masyarakat dalam mensikapi ajakan untuk bermitra dari polisi terkesan sangat oportunistik. Mentalitas warga seperti ini menjadi kendala yang cukup serius dalam penerapan Polmas. Ketika polisi mengajak warga masyarakat bergabung dalam forum kemitraan, respon yang pertama sekali muncul adalah, keuntungan personal apakah yang bisa saya peroleh dari kemitraan tersebut. Apakah sebagai "mitra polisi" saya akan dapat seragam, memiliki kartu anggota, dan memperoleh kewenangan yang serupa dengan polisi. Bahkan, konsep kemitraan

yang ditawarkan oleh polisi, seola-olah seperti ada “proyek” baru yang bisa menguntungkan mereka secara finansial, sehingga mereka selalu mempertanyakan, berapa dana yang disediakan oleh polisi untuk kemitraan tersebut. Pada sisi lain, sebagian warga bersikap tidak perduli dengan inisiatif polisi. Mereka menganggap bahwa urusan keamanan dan ketertiban adalah masalah polisi. Atau, jika memerlukan keamanan yang ekstra bagi diri sendiri dan keluarganya, mereka cukup menyewa jasa security profesional yang sangat terlatih dalam bidang itu.

Sikap warga masyarakat yang seperti diatas, terkait dengan sejauhmana warga memahami konsep tentang pemolisian masyarakat tersebut. Ada yang berpandangan, bahwa :

> “kekeliruan respon tersebut muncul akibat kesalahan polisi juga dalam “memperkenalkan” Polmas. Sebagai ilustrasi, seorang polisi yang belum mengerti benar mengenai Polmas, tetapi, karena harus mentaati “perintah” komandan, ia harus memobilisasi warga sebanyak-banyaknya untuk bergabung dalam forum kemitraan. Warga yang banyak terlibatpun, adalah mereka yang selama ini “dekat” dengan polisi, atau mereka yang dalam aktifitas se hari-harinya memperoleh keuntungan matriil karena kedekatanya dengan polisi. Kemitraan telah melenceng dari tujuan semula. Ia telah berubah menjadi “barter kepentingan” antara polisi dan warga. Misi untuk menjadikan partisipasi warga sebagai salah satu indikator keberhasilan Polmas, telah berubah menjadi pemenuhan kepentingan pragmatis warga dan polisi”(wawancara oleh staf Bina Mitra Polres Bojonegoro pada tanggal 14 oktober 2009)

4.3 PEMBAHASAN

4.3.1 Kinerja pelayanan publik Kepolisian Republik Indonesia dalam pembinaan masyarakat (Bimmas) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kata kinerja berasal dari kata “kerja”yang artinya perbuatan melakukan sesuatu; sesuatu yang dilakukan (diperbuat). Kinerja merupakan faktor-faktor manifest dalam perilaku.dasar dasar teori yang akan dikemukakan tentang pemahaman kinerja sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja yang didapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legai tidak melanggar hukum dan sesuai dengan etika. Menurut Bernandin (1993:379) Kinerja adalah catatan pekerjaan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode pekerjaan tertentu. Jadi kinerja berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai oleh pegawai atau karyawan dalam suatu periode dan berkaitan dengan kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan. kinerja berasal dari kata "*to perform*" mempunyai istilah sebagai berikut:

Melakukan, menjalankan, dan melaksanakan.

a. Memenuhi atau menjalankan kewajiban dalam suatu permainan
b. Menggambarkan suatu karakter dalam suatu organisasi
c. Menggambarkan dengan sarana alat musik
d. Melkasanakan atau menempurnakan tangguang jawab
e. Melakukan usaha kegiatan dalam suatu permainan.
f. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin. jadi kinerja dapat diartikan perencanaan yang dilaksanakan untuk kelompok atau individu untuk mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan sesuai dengan perencanaan.

   Diperlukan kualifikasi- kualifikasi tertentu untuk dapat mengukur kreteria performasi secara objektif yaitu :

   1) Relevansi (*relevance)* Menunjukkan tingat kesesuaian antara kreteria dan tujuan performasi sebuah program penelitian adalah relevan, jika tersebut mencakup aspek-aspek pekerjaan yang terpenting
   2) Reabilitas/kedalaan (*reability*) Dalam konteks ini reabilitas adalah konsistensi penilaian reabilitas. menunjukkan tingkat nama kriteria, menghasilkan hasil yang konsisten untuk karyawan maupun penilaian yang dibuat oleh penilai yang bekerja secara independent, satu sama lain harus bersesuaian.

3) Sensitivitas / Diskriminasi (*sensitivity*) Menyatakan bahwa suatau sistem penelitian kinerja mampu membedakan antara pelaksana yang efektif dengan yang tidak efektif.

4.3.1.1 Aspek kinerja dalam suatu organisasi meliputi :

4.3.1.1.1 Aspek produktivitas

Produktivitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro akan dapat dicapai dengan hasil yang baik apabila terdapat kepuasan oleh penerima pelayanan. Maka Agar dapat bekerja secara produktif dengan masyarakat, petugas Bina Mitra/Bimmas Bojonegoro harus memiliki kualitas. Semua kualitas tersebut membantu polisi dalam membagun kepercayaan yang dibutuhkan dalam kemitraannya dengan masyarakat. Kualitas (kemampuan) personal. Kualitas ini membantu polisi dalam memperoleh reputasi dengan orang yang layak dipercaya kualitas (kepercayaan) umum, kualitas ini membantu polisi untuk memperoleh kepercayaan dalam kepercayaan sebagai mitra yang efektif dan efesien.

Salah satu bentuk kemampuan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro untuk membangun kepercayaan sambil bekerjasama dalam forum kemitraan polisi dengan masyarakat yang disebutkan dibawah ini, akan membantu anggota polisi untuk mendapatkan reputasi yang produktif sebagai forum anggota yang adil, transparan, dan terpercaya. Juga, meningkatkan keprcayaan anggota organisasi kepolisian dan masyarakat secara signifikan. Sehingga produktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh anggota Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro akan berjalan dengan lancar.

4.3.1.1.2 Aspek Kualitas Pelayanan

Bojonegoro merupakan suatu wilayah mempunyai letak luas yang cukup besar serta berbagai macam sifat dan karakter masyarakatnya, oleh karenanya dalam memberikan pelayanan Bina Mitra/Bimmas

Polres Bojonegoro harus memahami setiap sifat dan karakter yang berbeda tersebut. Berbeda dengan masyarakat atau komunitas yang berada dalam suatu wilayah kecil yang jelas batasnya. Maka dalam memberikan pelayanannya perlu diperhatikan karakteristik geografis dan sosial dari lingkungan tersebut, terutama kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat tersebut yang dapat berbentuk rukun tetangga, rukun warga, desa, banjar, dukuh, gampong mukim, kelurahan, ataupun berupa pasar/pusat belanja/mal, daerah industri, pusat/kompleks olahraga, terminal/bus/stasiun kereta api/bandara, sekolah, pusat rekreasi dan lain-lain.

Hal diatas sebagai suatu strategi Bina Mitra/Bimamas Polres Bojonegoro dalam cakupannya memberikan pelayanan, dimana sebagai suatu strategidalam mangatasi suatu permasalahan sosial yang mennganca m, kemanan, ketertiban serta ketentraman masyarakat yang pada akhirnya kemitraan ini dapat mengurangi kejahatan, rasa ketakutan akan terjadi kejahatan dan mampu meningkatan kualitas hidup masyarakat setempat maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bina Mitra Polres bojonegoro berjalan secara efektif sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat Bojonegoro,

4.3.1.1.3 Aspek Responsivitas (*Responsivity*)

Ketika menghadapi masyarakat, polisi harus mempertimbangkan bahwa salah satu prinsip yang paling penting adalah bersikap nondiskriminatif atau tidak membeda-bedakan terhadap seseorang yang mendapatkan pelayanan, dalam melaksanakan fungsi dasarnya, kepolisian harus menerapkan prinsip nondiskriminatif dalam melayani dan melindungi setiap warga masyarakat.

Aspek lain yang harus diperhatikan oleh anggota Polisi adalah kenyataan bahwa masyarakat Indonesia terdiri dari keberanekaragaman suku bangsa. Prinsip-prinsip ini harus diajarkan disetiap Dituk Polri (lembaga-lembaga pendidikan). Sehingga ketika

anggota Polisi melaksanakan tugas mereka dalam upaya penegakan hukum, prinsip-prinsip ini dapat diterapkan.

Polisi harus menyadari bahwa mereka adalah wakil masyarakat yang beranekaragam dan bahwa keanekaragaman itu tercermin dalam lembaga kepolisian itu sendiri.

Tujuan dari Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro memberikan respon adalah untuk memastikan adanya kontak langsung dengan warga yang menjadikan focus pelayanan, dalam masalah-masalah mereka dan menciptakan strategi untuk bersama-sama mencegah dan mendeteksi kejahatan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada polisi, diharapkan bahwa pendekatan ini mampu meperbaiki kualitas hidup warga masyarakat.

4.3.1.1.4 Aspek Responsibilitas (*Responsibility*)

Dalam pemantapan system kinerja organisasi yang diberikan pihak Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam menjalin hubungan masyarakat yang demokratis, anggota polisi dan masyarakat sama bahu-membahu, bersama-sama menjalin upaya menjamin keamanan dan perlindungan terhadap setiap anggota masyarakat perempuan, laki-laki, dan anak-anak, tanpa memandang jenis kelamin, ras, agama atau status politik.

Hubungan yang baik antara polisi dengan masyarakat, adalah syarat mutlak yang sangat dibutuhkan, dalam hal ini. Relasi yang baik tersebut memungkinkan terjadinya penghormatan hak asasi manusia dalam setiap tindakan polisi dan masyarakat. Hubungan yang baik juga mampu meningkatkan saling pengertian antara polisi dan masyarakat, dengan hasil usaha pemecahan masalah yang kreatif dan tinakan-tindakan proaktif dalam perpolisian setiap hari dapat berlangsung.

Pelatihan hak asasi manusia mempunyai peran yang sangat pentinga dalam kepolisian. Pelatihan seperti itu menjamin dilaksanakannya pelayanan yang etis oleh polisi dan meningkatkan profesionalisme mereka. Penting bagi anggota kepolisian untuk

memahami peranan mereka dalam masyarakat dan memahami hak-hak asasi orang-orang yang bekerja sama dngan mereka

Sebaliknya, masyarakat juga perlu mengerti peranan anggota polisi dan apa yang dapat mereka lakukan untuk membantu polisi dalam melaksanakan tugasnya. Polmas adalah salah satu cara yang paling efektif untuk menjamin bahwa hak asasi manusia setiap orang dilindungi dan dihormati.

Polisi dan hak-hak asasi manusia adalah dasar dari perpolisian ketika polisi melakukan tugas mereka, karena mereka melakukan tugasnya berdasarkan kedua hal mtersebut, maha polisi akan mampu membangun hubungan kerjasama yang baik dengan masyarkat, dimana semua ini adalah berdasarkan kebijakan serta program-program yang baik, yang nantinya akan diberikan kepada masyarakat.

4.3.1.1.5 Aspek Profesional (*Profesionalism*)

Dalam rangka mendukung kebijakan tindakan kepolisian yang proaktif maka diperlukan peran dan kemampuan Polri yang profesional. Adapun peran kepolisian yang profesional dapat diwujudkan dengan cara sebagai berikut :

a. Bantuan kehadiran personil Polri. Personil yang sangat berpengalaman ditempatkan di lingkungan masyarakat untuk memberikan pelayanan, perlindungan dan pengayoman yang berkenaan dengan kegiatan pencegahan kejahatan. Personil yang ditugaskan di tempat tersebut diupayakan memiliki pengalaman dan memahami betul karakteristik wilayahnya. Sehingga memudahkan yang bersangkutan untuk menentukan sikap dan mengambil suatu keputusan yang berkenaan dengan kegiatan pencegahan kejahatan.
b. Apabila kepolisian telah memiliki data dan informasi yang berkaitan dengan kejahatan. Maka informasi ini dapat disampaikan kepada masyarakat. Sebab dengan memberikan bantuan atau informasi (melalui video, gambar dan sebagainya) yang berkaiatan dengan kejahatan maka masyarakat diharapkan memilki informasi yang

tepat, cepat dan lengkap tentang kejahatan itu sendiri. Yang pada akhirnya masyarakat memilki pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya mencegah kejahatan.

c. Memberikan laporan berkala berupa selebaran, pamflet dan sarana informasi lain yang terkait dengan pencegahan kejahatan.

d. Menciptakan sistem pemberian penghargaan bagi individu maupun kelompok personil Polri yang mampu memberikan pelayanan istimewa kepada masyarakat. Dengan adanya pemberian penghargaan kepada yang berprestasi diharapkan dapat menumbuhkan motivasi dan nilai-nilai ketauladanan bagi personil lainnya

e. Pemberian penghargaan juga disampaikan kepada masyarakat secara individu atau kelompok yang telah bertindak positif membantu Polri untuk mengungkap kejahatan dan melakukan tindakan terpuji lainnya. Pemberian ini dapat berupa surat tanda penghargaan, sejumlah uang maupun kesempatan untuk mengikuti kursus tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka kepolisian proaktif memerlukan kehadiran polisi baik secara fisik , beserta ide-ide dan kegiatan kepolisian nyata. Model kegiatan patroli memberikan kontribusi positif dalam membangkitkan keberanian masyarakat untuk melapor atau memberikan informasi kepada polisi. Khususnya yang berkaitan dengan masalah kejahatan yang tentunya sangat bermanfaat bagi program pencegahan kejahatan. Dengan demikian kegiatan patroli memegang peranan yang penting dalam rangka pencegahan kejahatan. Adapun keuntungan dari adanya kegiatan patroli dapat dijelaskan sebagai berikut :

   1) Kegiatan kepolisian proaktif dengan patroli di daerah yang terdapat konsentrasi masa, dapat memberikan efek terhadap berkembangnya atau terjadinya kejahatan.

2) Petugas Patroli dapat melakukan penangkapan langsung terhadap pelaku pelanggar atau kejahatan. Untuk selanjutnya dilaporkan pada kantor polisi terdekat untuk dilanjutkan prosesnya.
3) Kegiatan patroli merupakan model yang paling tepat untuk dilaksanakan di lingkungan pemukiman, perkantoran, perbelanjaan dan sebagainya. Selain itu polisi dapat pula berinteraksi dengan masyarakatnya dan cara ini dinilai sangat efektif untuk mengurangi rasa tidak aman dari warga masyarakat.
4) Kegiatan patroli yang dilakukan dengan kendaraan, sepeda dan berjalan kaki dapat meningkatkan dukungan moral dan empati masyarakat terhadap polisinya. Disamping sebagai upaya untuk mendekatkan polisi dengan masyarakatnya. Namun demikian untuk pelaksanaanya disesuaikan dengan wilayah atau areal tugasnya.

Profesionalisme Orang sering menyebut, baik dalam tulisan maupun pidato tentang profesionalisme Polri tanpa memahami hakiki makna dan aplikasinya dilapangan. Sehingga pengertian dasarnya kabur karena membentuk bentangan spektrum yang luas mulai dari pengertian yang ekstrim sulit sampai dengan yang sederhana saja.

Untuk itu, kami akan mengemukakan beberapa pendapat mengenai pengertian profesional agar dapat membantu dalam memahami makna serta penggunaan yang tepat dilapangan.

Kata profesional mempunyai makna sebagai berikut:

a) Profesi = Bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian tertentu.
    1. Bersangkutan dengan profesi,
    2. Memerlukan kepandaian khusus untuk melakukannya,
    3. Mengharuskan adanya bayaran untuk melakukannya.
b) Profess
    1. Pura-pura berlagak tidak tahu,
    2. Mengumumkan secara terang terangan/secara terbuka,

3. Mengaku,
4. Menganut,
5. Bekerja sebagai.

c) Profession
1. Profesi, jabatan yang memerlukan pendidikan seperti kedokteran, pengajaran, pemerintahan,
2. Pejabat,
3. Pengakuan.

d) Profesional
1. Berkenaan dengan jabatan, atau profesi (kode etik),
2. Pemain bayaran,
3. Ahli.

Profesional = mengenai profesi; (mengenai) keahlian; masuk golongan terpelajar atau ahli; pemain bayaran, ciri-ciri profesionalisme sebagai berikut:

a. Keterampilan yang didasarkan atas pengetahuan teoritis.
b. Memperoleh pendidikan tinggi dan latihan kemampuannya diakui oleh rekan sejawatnya.
c. Adanya " Organisasi Profesi " yang menjain berlangsungnya budaya profesi melalui persyartan untuk memasuki organisasi tersebut, yaitu : ketaatan pada " kode etik profesi".
d. Adanya nilai khusus, harus diabadikan pada kemanusian.

Jadi dari beberapa pengertian diatas dapat diambil sesuatu kesimpulan bahwa prefesionalisme adalah tindakan yang dilandasi dengan keahlian tertentu yang diperoleh melalui pendidikan tertentu dan dilaksanakan dengan memenuhi kode etiknya.

4.3.1.1.6 Aspek Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas bagi organisasi manapun merupakan faktor yang tidak bisa diabaikan, kerena akuntabilitas selalu terkait dengan

kepercayaan yang diberikan kepada suatu organisasi. Akuntabilitas bagi organisasi kepolisian menuntut keterbukaan polisi agar perpolisian dapat dikaji secara internal dan ekasternal oleh masyarakat melalui mekanisme politik dan hukum, atau dapat pula melalui retribusi atau tuntutan kerugian terhadap organisasi polisi secara perorangan sesuai tindakan/kegiatan polisi yang dijalankan, atau sesuai penggunaan anggota dan pemakaian sumberdaya. Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro telah menjalankan proses tersebut secara tranasaparan terhadap masyarakat Bojonegoro sebagai penerima pelayanannya.

4.3.1.2 Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan atau Respon Bina Mitra/Bimmas Bojonegoro dalam Memberikan Pemecahan Masalah/Konflik yang Terjadi Pada Masyarakat Bojonegoro

Pelayanan Polri pada umumnya masih belum memuaskan masyarakat karena prosedur yang berbelit belit, pemberian pelayanan yang lambat dan sering dengan biaya yang mahal. Keadaan pelayanan tersebut menyeabkan berbagai kendala dalam berbagai kehidupan terutama yang menyangkut keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas).Kondisi seperti itu jelas tidak kondusif dan mengakibatkan kurangnya peran serta masyarakat dalam menciptakan situasi dan kondisi kamtibmas yang swakarsa.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi administrasi negara (Kasim Azhar ,1998: 9-11) yang dikaitkan dengan sistem administrasi kepolisian :

a. Derajat sentralisasi yang terlalu tinggi.

   Dalam sistem manajemen Polri saat ini adalah sangat sentralistik segala sesuatunya ditentukan oleh pusat (markas besar Polri),sebagai contoh mulai dari perekrutan, pendidikan dan latihan, pembinaan karier, pembinaan operasional, pembinaan personel dsb sehingga terjadi suatu penyimpangan –penyimpangan dalam pelaksanaan

tugas yang sulit untuk dikontrol ataupun dikendalikan karena keterlibatan pejabat pada tingkat pusat.

Pada tingkat daerah hanya sebagai penerima ataupun sebagai pengguna yang kadang sumber daya yang diberikan tidak sesuai dengan standart yang dibutuhkan ataupun diperlukan dalam pelaksanaan operasionalnya.

Dalam pembinaan karier yang tidak jelas standarisasinya sehingga setiap pejabat setiap saat bisa dipindahkan ataupun dimutasikan tanpa alasan ataupun penilaian kinerja yang jelas, sehingga mengakibatkan adanya savety player para pejabat Polri (hanya mencari selamat saja tanpa memikirkan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dsb).

Karena segala sesuatunya diatur dari pusat maka timbul suatu bentuk –bentuk loyalitas keatas yang berlebihan sehingga sering terjadi suatu intervensi- intervensi baik dari dalam Polri ataupun dari luar Polri sendiri, Hal tersebut sangat mempengaruhi independensi Polri sebagai pelayan masyarakat khususnya dalam menegakan hukum.

Dan masih banyak lagi bentuk –bentuk penyimpangan dan penyelewengan akibat pengaruh sentralistik yang begitu besar dalam sistem manajemen Polri kususnya yang berkaitan dengan KKN (Korupsi,Kolusi dan Nepotisme).

b. Sistem anggaran yang tidak baik

Dalam sistem anggaran yang tidak sesuai dengan DUP (daftar usulan Proyek) dan Duk (daftar usulan kegiatan) yang diusulkan dari bawah dan anggaran yang diberikan adalah berdasarkan apa yang ada ataupun yang sudah ditentukan dari mabes Polri sehingga apa yang dibuat dalam program kerja baik DUP ataupun DUK nya seolah-olah hanya untuk formalitas ataupun hanya untuk perwabku (pertanggung jawaban keuangan saja).

Demikian juga dalam penerimaan anggaran selalu ada pemotongan baik dari tingkat Mabes sampai tingkat polres sehingga yang terpenting adalah hitam diatas putih guna pertanggung jawabab

keuangannya. Atau bahkan sama sekali tidak menerima anggaran namun tetap membuat laporan perwabkunya (pertanggung jawaban keuangan).

Dalam membuat anggaran Polri belum dapat menunjukan accountabilitas publik yang baik sehingga dalam pelaksanaan tugas operasional banyak menggunakan dana non budjedter yang tidak terdeteksi ataupun terkontrol dengan baik.

c. Sulit mencari titik temu dalam sistem perancanaan yang memakai pendekatan kombinasi dari atas ke bawah (*top down*) atau dari bawah ke atas (*bottom up*).

Sistem perencanaan yang ada sekarang ini tidak jelas apa yang direncanakan ataupun tidak berdasarkan dengan ancaman tantangan dan hambatan yang dihadapinya sehingga yang terjadi saat ini Polri kadang dikejutkan oleh hal-hal yang baru dan tidak terduga sehingga kesulitan dalam menangani ataupun mengatasinya.

Perencanaan yang dibuat saat ini atas dasar perintah dari atasan sehingga dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ancaman tantangan dan hambatan yang sedang dihadapi di daerah sebagai contoh operasi Kamtibcar lantas(keamanan ketertiban dan kelancaran lalu lintas) mulai dari tingkat mabes sampai tingkat polres. Administrasi kepolisian sangat dipengaruhi oleh pendekatan yang birokratis yang menekankan pada pengaturan semua kegiatan berdasarkan prosedur dan peraturan perundang-undangan (*rules driven*).

Hal tersebut tentunya akan sangat menghambat gerak organisasi dalam memberikan respon yang menjadi tuntutan masyarakat. Dan dengan pendekatan birokratis akan terasa lama dan berbelit – belit dalam menyelesaikan permasalahan ataupun dalam memberikan pelayanan. Ditinjau dari sumber daya Polri saat ini:

1) Sistem Pembinaan Personel

Dalam organisasi Polri bagian Personel adalah bagian yang sangat menentukan dalam perekrutan hingga pemensiunan anggota Polri.

Dan sistem pembinaan Sumberdaya manusia belumlah menggunakan sistem yang memadai (belum adanya sistem penilian kinerja, pengembangan karier belum berdasarkan kemampuan /prestasi kerja, Pendidikan dan pelatihan bukan untuk meningkatkan kinerja melainkan untuk mengembangkan karier dsb) Sehingga mengakibatkan suatu bentuk-bentuk loyalitas (adanya KKN) ataupun intervensi pada bagian tersebut terutama dalam perekrutan maupun pembinaan karier (penempatan) belum berdasarkan standart /sistem penilainan kinerja dan pembinaan jumlah personel.

Bila ditinjau dari jumlah personel yang kurang memadai bila dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang dilayaninya (ukuran standart PBB adalah 1:500 polisi dibandingkan dengan jumlah masyarakatnya). Di Indonesia kurang lebih 1: antara 2000 untuk jumlah polisinya bila dibanding dengan jumlah masyarakat yang dilayaninya.

2) Perekrutan personel

Dalam perekrutan personil pelaksanaannya semua lewat Mabes Polri (terlalu sentralistik) Sehingga standarisasi personel yang dibutuhkan tidak sesuai dengan ancaman atau tantangan yang akan dihadapinya. Disamping itu masih terlalu banyaknya penyelewengan atau penyalahgunaan wewenang dalam menagani perekrutan personel ini (adanya unsur-unsur KKN /korupsi kolusi dan nepotisme). Disamping itu masih adanya intervensi dari pihak luar /dari dalam organisasi Polri sendiri Pendidikan dan latihan.

Dalam pendidikan dan latihan Polri saat ini masih banyak diwarnai gaya–gaya pendidikan militeristik yang bertentangan atau tidak ada kaitannya dengan tugas-tugas kepolisian.Disamping itu dari para pelatih atau instruktur yang kurang profesional atau kurang terampil dalam mebina dan mendidik para siswa tersebut.

Adanya image negatif dalam pembinaan karier bahwa yang kasus atau bermasalah lembaga pendidikanlah tempatnya sehingga

banyak orang-orang yang tidak sesuai dalam pedidikan dan latihan ditugaskan atau ditempatkan dilembaga pendidikan dan latihan tersebut. Dan pendidikan dan pelatihan masih diorientasikan untuk pengembangan karier yang seharusnya untuk meningkatkan kinerja sehingga menimbulkan berbagi upaya (KKN) untuk masuk /mengikutinya.

3) Pembinaan karier/penempatan/penugasan

Dalam penempatan personel pada jabatan tertentu bukan berdasar standar yang benar tetapi berdasar siapa yang dikenal, siapa yang memberi imbalan dan sebagainya. Sehingga akuntabilitas maupun kemampuan serta motivasi dalam memberikan pelayanan kadang menyimpang dari tugas dan wewenangnya.

Jika anda harus berurusan dengan orang lain, cepat atau lambat. Anda pasti menghadapi konflik. Polisi pun berurusan dengan konflik secara rutin dan terus-menerus.

Namun demikian, konflik tidak selamanya buruk. Biasanya konflik berasal dari perbedaan pendapat. Maklum, tidak ada dua orang berbeda yang melihat dunia dengan sudut pandang yang sepenuhnya sama. Perbedaan pendapat adalah hal yang wajar. Mungkin saja seseorang yang selalu menyetujui pendapat Anda hanya mengatakan apa yang Anda ingin dengar dan bukan mengungkapkan apa yang dia anggap benar. Seorang petugas Polmas harus selalu menyadari perihal “perbedaan cara pandang” ini. Sering kali akar permasalahan yang memicu konflik dalam masyarakat adalah perbedaan cara pandang.

Konflik selalu dianggap buruk karena adanya aspek emosional didalam konflik. Ketika terjadi konflik, hal yang pasti ialah terdapat perbedaan pendapat yang besar antara dua orang atau lebih, konflik biasanya berhubungan dengan kepentingan atau ide yang secara pribadi sangat berarti bagi salah satu atau kedua belah pihak yang terlibat.

Petugas Polmas harus memandang manajemen konflik dari dua kerangka yang berbeda dalam masyarakat, yaitu:

a) Menyelesaikan konflik dalam hubungan pada kemitraan antara polisi (Polisi/ Polwan) dengan masyarakat. Seiring ada konflik antara berbagai kelompok kepentingan masyarakat yang dibawa kedalam forum kemitraan polisi masyarakat.
b) Menyelesaiakan konflik yang berkaitan dengan tugas-tugas penegakan hukum anggota politik polisi, konflik sering terjdi ketika berurusan dengan orang-orang yang berkepribadian sulit bdalam investigasi, menegakkan hukum, dan menangkap tersangka yang dipercayan telah melakukan kejahatan

Adanya dua kerangka konflik ini merupakan fakta dilapangan. Polmas berkaitan dengan keduanya dalam tugas-tugas penegakan hukum dan bekerjasama dengan masyarakat dalam sebuah kemitraan untuk memberantas kejahatan.

Konflik yang tidak terpecahkan dapat mengarah kepada kekerasan dan pembangkangan. Kunci untuk menagani konflik secara efektif adalah dengan mempelajari keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan untuk menjadi “manajer konflik” dalam dua kerangka konflik diatas.

Konflik dalam masyarakat adalah perbedaan pendapat yang wajar. Perbedaan ini dikarenakan individu-individu atau kelompok-kelompok yang ada, berbeda sikap, kepercayaan, nilai-nila, atau kepentingan.

Konflik dapat juga berasal dari persaingan masa lalu dan perbedaan kepribadian. Penyebab konflik lainya adalah ketika usaha negosiasi dilakukan pada waktu yang tidak tepat atau sebelum informasi yang dibutuhkan diperoleh. Adapun unsur-unsur konflik yakni :

1. Kebutuhan, kebutuhan adalah sesuatu yang penting bagi kenyamanan manusia. Konflik timbul ketika kita tidak

mempedulikan kepentingan orang lain, hanya peduli pada kepentingan kita sendiri atau kepentingan kelompok. Hati-hati agar kita tidak mencampuradukan kepentingan dengan nafsu, yakni hal-hal yang kita inginkan tatapi sebenarnya tidak penting.

2. Persepsi yang berbeda mengenai sebuah masalah. Setiap oaring berbeda dalam menginterpretasikan realitas, sebab kita melihat perbedaan tersebut dari tingkat keseriusan. Penyebab, dan konsekuensi dari suatu masalah. Salah persepsi atau perbedaan persepsi dapat berasal dari:
   a. persepsi sendiri
   b. persepsi orang lain
   c. persepsi berbeda dengan situasi yang dihadapai
   d. persepsi ancaman
3. Wewenang. Bagaimana seseorang mengidentifikasikan wewenang dan pengunaan wewenang mempunyai pengaruh yang penting pada jumlah dan tipe konflik yang timbul. Hal tersebut juga mempengaruhi bagaimana konflik dikelola. Konflik dapat timbul kitika seseorang mencoba membuat orang lain mengubah tindakan mereka, atau kalau mereka memperoleh keuntungan tertentu secara tidak adil.
4. Nilai. Nilai adalah keyakinan atau prinsip yang kita anggap sangat penting dan mendasar. Koflik yang serius dapat saja timbul ketika satu pihak meyakini nilai yang benar atau yang tidak jelas. Nilai dapat digambarkan sebagai “harimau tidur” yang kalau diganggu dapat menyebabkan masalahbesar. Orang biasannya merasa tidak nyaman, terganggu, bahkan marah apabila nilai-nilai yang diyakininya diganggu.sering orang tidak dapat mengartikulasikan nilai-nilainya, sebab nilai-nilainya, sebab itu ini menempel pada diri sendiri, keberadaannya hanya ada dalam perasaan yang mendalam. Konflik juga timbul karena satu pihak menolak menerima

kenyataan yang dimiliki oleh pihak lain adalah nilai yang dikiranya hanya sekedar pilihan atau kesukaan (preferensi) itulah sebabnya konflik dapat timbul ketika ada rasa toleransi dalam masyarakat.

5. Perasaan dan emosi orang lain. Banyak orang memberikan perasaan dan emosi mereka berpengaruh besar dalam cara mereka menangani konflik. Konflik dapat timbul ketika seseorang tidak mempedulikan perasaan orang lain atau perasaannya sendiri. Konflik dapat juga timbul ketika ada perbedaan perasaan dan emosi mengnai masalah tertentu. Sebenarnya konflik dalam masyarakat tidak selamanya negatif. Bahkan konflik dapat menjadi konflik yang sehat, tentu jika dikelola secara efektif. Konflik yang sehat dapat menghasilkan
   a. Pertumbuhan dan inovasi
   b. Cara berpikir baru
   c. Toleransi antar perbedaan

   Jika konflik dapat dipahami, maka konflik tersebut dapat dikelola secara efektif, dengan meraih konsensus yang memenuhi kepentingan masyarakat. Mengelola konflik dapat menghasilkan manfaat bagi kedua belah pihak dan dapat juga memperkuat hubungan. Tujuannya adalah sama-sama "menang" dengan memperoleh setidak-tidaknya sebagian dari kepentingan masing-masing.

   Petugas kepolisian harus menyadari kenyataan bahwa selain faktor-faktor penyebab konflik seperti yang disebutkan diatas, ada juga faktor-faktor lain yang memperbesar konflik. Faktor-faktor tersebut adalah:

   a. Kemacetan komunikasi

      Komunikasi adalah proses yang rumit dengan banyak hambatan. Adanya hambatan-hambatan ini kadang-kadang dapat memprovokasi konflik. Hal ini terutama

terjadi jika komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi lintas budaya, dari satu budaya atau kelompok etnik kepada budaya atau kelompok etnik lainnya. Jika komunikasi dua arah menemui hambatan, akan mudah terjadi salah paham tentang apa yang dimaksud antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lain. Komunikasi yang jelas dapat mencegah terjadinya konflik.

b. Perbedaan aspirasi dalam masyakat

Semakin tinggi perbedaan aspirasi dalam masyarakat, semakin besar kemungkinan timbulnya konflik. Jika ada banyak aspirasi dalam masyarakat, maka akan terdapat juga perbedaan antara aspirasi politik masing-masing anggota masyarakat memiliki tingkat aspirasi yang sama dengan anggota masyarakat lain.

c. Persepsi yang berbeda-beda

Ketika kidakpercayaan meningkat dalam antar kelompok, persepsi negatif akan berkembang dan memperbesar konflik. Persepsi negatif akan berkembang dan memperbesar konflik. Persepsi tentang suatu kelompok dapat merusak citra yang ada pada kelompok lain. Persepsi yang demikian umum terjadi dan banyak contoh ditemukan dalam perbedaan gender. Dalam masyarakat, perbedaan-perbedaan persepsi mungkin berasal dari perbedaan-perbedaan filosofi-filosofi, kepercayaan, agama, nilai-nilai budaya, dan nilai-nilai yang dianut keluarga atau pribadi.

d. Perubahan strategi

Apabila kita mati, terjadi perubahan perilaku individu atau kelompok ketika timbul konflik. Saat konflik terus meningkat, kelompok yang etrlibat umumnya bergeser dari strategi positif (seperti pemecahan masalah, negosiasi

dan penanganan konflik) menuju strategi negatif seperti (intimidasi, ancaman, dan penghianatan). Jika pihak yang berkait makin terpancing emosinya (kemarahan atau frustasi), strategi yang agresif akan meningkat pula.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka polisi harus memastikan masyarakat terdorong untuk terlibat dalam metode-metode yang konstruktif untuk memecahkan masalah dan menagani konflik. Untuk dapat terwujudkan hal tersebut, penting bagi polisi untuk mengetahui dan memahami masyarakat setempat. Keterampilan ini hany dapat diperoleh melalui komunikasi yang terus-menerus antara polisi dengan masyarakat.

e. Kelompok dan Perkumpulan Sosial

Dalam nkasus-kasus konflik antara geng jalanan, kelompok etnik, dan berbagai kelompok serta perkumpulan sosial, selalu ada komitmen yang lebih besar terhadap kelompok masing-masing. Individu bergabung, meninggalkan perbedaan personal, kerena mengharapakan anggotanya bersatu, Gaya kepemimpinan berubah dari demoktratis menjadi otoriter. Kelompok menjadi semakin berkonsentrasi pada tugas. Penyebab konflik tujuan utama dan Perlawanan akan semakin kuat.

Pada kasus perang antar genk, biasanya ada kecenderungan yang wajar bagi anggota masyarakat untuk memihak pada satu sisi. Akibatnya, masyarakat terpecah dan tidak ada lagi pihak yang netral.anggota polisi harus memahami dinamika kelompok seperti ini, guna mencegah konflik yang berskala lebih besar.Polisi bertindak sebagai mediator yang memahami keadaan Masing-masing pihak yang bertikai. Seorang anggota

polisi dapat berbicara dengan kedua kelompok untuk mengurangi kemungkinan konflik.

Konflik dalam masyarakat memeng tidak selamanya negatif. Namun, jika tidak ditangani, konflik dapat mengakibatkan kekerasan Terhadap publik, bahkan kekerasan yang teroganisir,oleh karna Itu,penting bagi anggota polisi untuk menyadari faktor-faktor Yang dapat mengubah konflik menjadi kekerasan Kekerasan di sini didefinisikan sebagai perilaku yang bertujuan Menyakiti orang lain dan merusak atau menghancurkan harta Benda orang lain. Menarik untuk di perhatikan,jika seseorang mampu membaca Tanda-tanda konflik yang dapat mengakibatkan kekerasan, Maka dia dapat mengambil tindakan yang perlu untuk menangani Konflik agar kekerasan dapat dicegah. Beberapa tanda konflik tersebut adalah:

1. Meningkatnya frustasi,ancaman, dan intimidasi
2. Tidak adanya forum,prosedur, atau pihak ke-tiga yang dapat di percaya
3. Diterimanya ideologi kekerasan (“kekerasan dapat di gunakan”)
4. Kontrol sosial yang lemah (masyarakat/keluarga tidak mencegah konflik yang berbahaya)
5. Hilangnya norma-norma kelompok,agama dan budaya.
6. Tidak adanya alternatif solusi atas masalah yang dapat di terima semua pihak.
7. Adanya presepsi akan adanya ketidakadilan
8. Adanya presepsi bahwa tidak ada tanggung jawab atas diri sendiri
9. Adanya persepsi bahwa pihak lain bertindak tidak manusiawi
10. Adanya sejarah kekerasan

Dengan mengidentifikasi gejala-gejala tersebut, seseorang petugas polisi dapat mencegah kekerasan bersekala besar. Strategi penegakan konflik dapt diterapkan pada konflik tersebut. Namun demikian, polisi yang tidak mengetahui pokok permasalahannya kemungkinan akan menambah frustasi dan tanpa disadari ikud menjadi penyebab terjadinya permasalahan.Keterampilan dan kepribadian yang dibutuhkan dalam menangani Konflik.

Penerimaan filosofi polmas mensyaratkan Polri untuk mendukung dan menyediakan bentuk dan peran anggota polisi yang baru dalam penegakan hukum.

Keterampilan umum dalam Polmas dalam bekerjasama dengan masyarakat

a. Keterampilan komunikasi
    1. Komunikasi verbal
    2. Keterampilan mendengarkan
    3. Keterampilan mendengarkan non verbal
    4. Keterampilan memberikan prestasi
b. Keterampilan untuk memecahkan masalah
    1. Mengidentifikasi masalah didaerah dengan tingkat kejahatan tinggi
    2. Mengidentifikasi hambatan dan penyebab masalah
    3. Mengembangkan respon dan solusi yang efektif
c. Keterampilan kepemimpinan
    1. Keterampilan memperkirakan resiko dan tanggung jawab
    2. Keterampilan menetukan tujuan
    3. Keterampilan dinamika kelompok dan motivasi
    4. Keterampilan menejemen waktu
d. Keterampilan membangun tim
    1. Keterampilan dalam membangun tim
    2. Keterampilan identifikasi kepemimpinan
    3. Keterampilan identifikasi sumberdaya
    4. Keterampilan membagun kepercayaan

e. Keterampilan membangun konflik dan keterampilan melakukan negosiasi
   1. Mendampingi anggota masyarakat untuk menyelesaikan pertikaian yang terjadi dalam masyarakat
   2. Menyelesaikan konflik dalam peranan sebagai petugas penegak hukum, ketika beruruan dengan orang-orang yang konfrontatif

4.3.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai Polres Bojonegoro Bagian Bina Mitra/Bimmas dalam Memberikan pelayanan publik

4.3.2.1 Faktor Internal

4.3.2.1.1 Faktor-faktor pendukung

4.3.2.1.1.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor pendorong yang menjadikan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh anggota Bina mitra Polres Bojonegoro dapat berjalan dengan efektif dan efesien. Karena sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu apakah suatu organisasi itu mampu berjalan dengan baik atau tidak.

SDM yang dimiliki oleh anggota Bina Mitra/Bimmas sangat baik dan berkualitas karena para anggota Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro telah dibekali dengan pendidikan yang memang diciptakan untuk mencetak anggota-anggota yang mampu melaksanakan/ menjalankan tugas dan kewajibanya sebagai pengaman, pelindung, serta pengayom masyarakat dengan baik, dalam pembekalan pendidikan tersebut anggota Bina Mitra harus menjalani karantina selama beberapa waktu, sehingga nantinya setelah keluar dari pendidikan tersebut akan tercipta anggota-anggota Bina Mitra/Bimmas yang handal dalam menanggani sebuah kasus, mampu berkomunikasi baik dengan penerima pelayanan (masyarakat), yang nantinya penerima pelayanan tersebut akan mendapatkan kepuasan.

4.3.2.1.1.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana juga merupakan faktor pendorong kedua setelah kualitas SDM dalam membentuk suatu organisasi yang dapat berjalan dengan efektif dan efesien.

Dalam Bina Mitra/Bimmas diperlukan kelengkapan sarana dan prasarana sebagai faktor penunjang terlaksanannya tugas dan fungsi Bina Mitra/Bimmas. Karena dengan sarana dan prasarana yang memadahi maka pelayanan yang diberikan oleh anggota Bina Mitra/Bimmas mampu berjalan dengan maksimal. Sehingga masyarakatpun akan merasa pauas dengan pelayanan yang diberikan oleh anggota Bina Mitra/Bimmas.

4.3.2.1.2 Faktor-faktor Penghambat

4.3.2.1.2.1 Motivasi Kerja Pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro

Dalam memotivasi kerja para pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro maka harus didorong oleh motivasi dari pihak yang lebih berprofesional, sehingga pada akhirnya akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan kepolisian.

Motivasi yang diberikan oleh pihak yang professional telah menjadikan anggota Bina Mitra/Bimmas dapat menjalankan tugas dan kewajibanya dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat Bojonegoro, motivasi kerja para anggota Bina Mitra/Bimmas juga sangat berpengaruh pada masyarakat Bojonegoro, dimana dalam penanganan sebuah kasus yang terjadi maka dengan sigap masyarakat harus segera menghubungi/melapor polisi terkait, karena fungsi dari masyarakat adalah sebagai media polisi untuk mengetahui apa yang terjadi dilingkungan masyarakat tersebut. Berlainan dengan hal diatas tentang sikap masyarakat bojonegoro yang kurang tanggap terhadap ancaman yang ada pada lingkungannya yang nantinya dapat menganggu keamanan dan ketentraman dilingkungannya tersebut, mereka tidak langsung melaporkannya kepada kepolisian, justru mereka sebagai info terhadap apa yang terjadi

pada lingkungannya mereka menunggu polisi untuk mengetahui kejadiannya dengan keterlambatan waktu, hal inilah yang menjadikan faktor penghambat kerja kepolisian.

4.3.2.1.2.2 Tanggapan masyarakat

Masyarakat sebagai penerima palayanan maka sewajarnya sikap anggota Bina Mitra/Bimmas harus mampu menerima segala macam kritikan entah itu kritikan yang bersifat membangun atau kritikan yang menjatuhkan. Hal seperti inilah yang nantinya justru akan mendorong polisi terutama bidang Bina Mitra/Bimmas dapat berjalan dengan efektif dan efesien sehingga akan lebih berkualitas.

Banyak kita ketahui bahwa respon masyarakat terhadap adanya kepolisian sangat kurang, karena seperti ada dinding pemisah antara masyarakat dengan kepolisian, hal semacam ini lah yang nantinya akan menimbulkan dampak negative terhadap keamanan dan ketemtraman dilingkungan sekitar, karena kurang adanya respek masyarakat terhadap polisi. Sehingga yang akan terjadi polisi akan kurang mendapatkan info dalam penagganan sebuah kasus yang terjadi dilingkungan tersebut. Maka dari itu diperlukan adanya respon atau tanggapan antara pihak kepolisian dengan pihak masyarakat, seperti yang terjadi di Bojonegoro bahwa masyarakat Bojonegoro masih kurang antusiasi terhadap kepolisian terutama pada bagian Bina Mitra/Bimmas

4.3.2.2 Faktor Eksternal

4.3.2.2.1 Faktor-faktor pendukung

4.3.2.2.1.1 Motivasi pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro

a. Pimpinan adalah kunci dari suatu sistem, apabila pimpinan mempunyai sikap yang tegas dan berwibawa, terutama dalam menegakkan peraturan yang ada tidak mustahil optimalisasi kinerja pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro akan dapat tercapai. Hal in berkaitan dengan penegakan kedisiplinan pegawainya tentang hak dan

tanggunjawabnya sebagai pelayan dan pengabdi masyarakat.

b. Motivasi pemimpin dalam suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting, setiap pemipinan organisasi harus memiliki motivasi tertentu untuk memotivasi pegawainya dalam menyelesaikan tugasnya, terutama pada pekerjaan yang telah memiliki batas waktu penyelesaian tertentu.

c. Dari hasil penelitian yang berhasil didapatkan oleh peneliti motivasi kabag Bina Mitra/Bimmas masih terbilang kurang maksimal yaitu hanya dengan menerapkan adanya sistem kompensasi yang diberikan apabila terjadi kurang cepatnya menyikapi respon masyarakat dalam menanggani sebuah masalah, dikarenakan kesalahan dari petugas Bina Mitra/Bimmas yang kurang sigap dalam menyikapi hal aperti itu.

d. Budaya kurang menghargai waktu dan standar kerja yang telah ditetapkan harusnya dihilangkan dan diganti dengan budaya disiplin dan menghargai tanggungjawab. Serta masalah kompensasi terutama masalah reward harus lebih diperhatikan lagi. Dengan demikian optimalisasi kinerja pegawai di lingkungan Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro

4.3.2.2.1.2 Koordinasi dengan Dinas Teknis

Dalam menyelesaikan tugasnya anggota Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro juga harus berkoordinasi dengan tekait seperti halnya Polwil yang yang lebih mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan dengan Polres, sehingga mereka akan mampu berkerja dilapangan dengan kompak meskipun memiliki perbedaan dalam tingkat dan kedudukan. Koordinasi yang baik dan saling mendukung akan berdampak positif terhadap kecepatan dan ketepatan penyelesaian terhadap pelayanan yang dibutukan oleh masyarakat. Beberapa anggota Bina Mitra/Bimmas memang memerlukan bantuan dari Dinas Teknis terkait untuk proses penyelesaian pelayanan. Peran dari anggota Bina Mitra/Bimmas Polres dapat saling membantu dengan anggota Bina Mitra/Bimmas Polwil, sehingga dari kerjasama yang baik akan

memunculkan suatu penanganan pelayanan dengan cepat dan akurat.

4.3.2.2.2 Faktor-faktor Penghambat

4.3.2.2.2.1 Problema pegawai Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam melakukan kemitraan dengan masyarakat

Polisi dan warga duduk bersama dalam posisi sejajar, diskusi tentang masalah disekitar mereka yang dianggap mengancam keamanan bersama. Atau polisi dengan takzim mendengar keluhan, pengaduan, hingga harus memediasi dua kelompok yang tengah bertikai. Adalah salah satu gambaran yang sangat sederhana dari model Pemolisian Masyarakat. Partimbangan dan pendapat warga, sepanjang tidak bertentangan dengan hukum positif, akan dijadikan pertimbangan penting bagi polisi dalam upaya membangun sistem keamanan dan ketertiban bersama di suatu wilayah. Warga bisa memberikan pendapat, memberikan usulan jalan keluar, dan saling mengontrol sesuai dengan kapasitas dan tugas masing-masing. Model seperti ini, membutuhkan suatu cara pandang baru bagi seluruh polisi di Indonesia. Mereka bukan hanya sebagai “penumpas kejahatan” tetapi juga sebagai “ilmuan sosial” yang memiliki kemahiran dalam proses pemecahan masalah sosial yang sangat komplek, bersama warga dengan kepala dingin.

Sepintas, gambaran tersebut begitu ideal dalam relasi kemitraan antara polisi dengan warga. Namun demikian, masalah lain justru muncul ketika kita secara teliti melihat apa sebenarnya yang disebut dengan “ancaman” keamanan dan keteriban. Siapa saja yang bisa menentukan bahwa suatu kejadian, atau peristiwa yang terjadi disekitar warga itu bisa dikatagorikan ancaman. Siapa yang terancam oleh peristiwa itu, mayoritas penduduk, kelompok minoritas, sebagian kecil elit penduduk tapi memiliki pengaruh, atau seluruh warga yang ada dilingkungan tersebut. Apabila rumusan ancaman ini tidak dirumuskan oleh berbagai pihak, bisa jadi, solusi dan tindakan yang diputuskan, menyebabkan hilangnya hak-hak kelompok lain

dalam komunitas tersebut. Masalah pedagang kali lima, pendirian tempat ibadah, pengelolaan lahan parkir dan sebagainya, adalah masalah-masalah yang memiliki sensitifitas tinggi dan berkorelasi dengan hak dan kehidupan pada banyak orang. Untuk itu, dalam merumuskan ancaman yang terjadi disuatu wilayah, sedapat mungkin, hal tersebut dibicarakan dengan para pihak.

Ketika polisi didaulat untuk melayani dan melindungi masyarakat, sesungguhnya, mereka menerima tugas yang sangat berat. Mengingat warga masyarakat kita yang sangat hetrogin, seperti dalam struktur masyarakat urban misalnya. Disini, polisi dipertemukan kehidupan dengan masalah sosial yang sangat komplek. Warga, terdiri dari berbagai macam golongan, dengan segala macam kepentingan, dimana polisi harus mengambil posisi. Dalam proses pembahasan suatu masalah, soal "keterwakilan" warga yang akan ikut ambil bagian dalam proses ini, juga penting untuk dilihat secara kritis. Siapa yang akan mewakili kelompok perempuan, warga minoritas, kelompok dan lain-lain. Jangan sampai, model Pemolisian masyarakat ini dijadikan legitimiasi untuk meniadakan hak-hak kelompok lain dalam satu komunitas. Atau, hanya dijadikan alat untuk pemenuhan sekelompok elit yang memiliki pengaruh kuat diwilayah tersebut.

Secara teknis, untuk bisa duduk bersama warga, bermusyawarah, membangun dialog, bukanlah hal yang mudah untuk bisa dilakukan oleh polisi, yang sudah sangat terbiasa dengan perintah, dan lebih siap memberikan "pembinaan" yang selalu "didengarkan" daripada mendengarkan. Disamping kemampuan komunikasi, negosiasi dan fasilitasi, paling tidak, ia harus menguasai substansi dari setiap persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, dari aspek yang lebih luas, tidak hitam putih, yang hanya didasarkan pada tafsir yang kaku terhadap suatu undang-undang dan peraturan yang ada. Integritas, bersih secara moral, bisa menjadi panutan bagi warga yang lain, adalah syarat kedua yang tidak bisa diabaikan. Bisa dibayangkan,

bagaimana seorang polisi, bisa mengajak masyarakat untuk taat hukum, padahal ia baru saja melakukan pemerasan terhadap pelaku kejahatan. Sekali lagi, praktek pemecahan masalah sosial yang akan difasilitasi oleh polisi, masih terbentur dengan budaya polisi yang belum terlatih untuk melakukan proses dialog dan komunikasi secara seimbang dengan masyarakat.

4.3.2.2.2.2 Respon warga dalam menyikapi kemitraan

Peran anggota Bina Mitra/Bimmas Polres Bojonegoro dalam membantu warga agar memahami akan hak dan kewajiban sebagai warga negara, dan mendorong seluruh lembaga pelayanan masyarakat agar memenuhi hak-hak azasi warga masyarakat, terutama hak akan pemenuhan rasa aman, adalah mandat umum dari kelompok masyarakat sipil. Diakui, bahwa kelompok ini memiliki daya dorong yang cukup kuat dan efektif dalam upaya menjadikan polisi lebih baik. Peran strategis ini perlu terus dimainkan secara tepat, dalam fungsi pengawasan maupun kepenasehatan (*advisory*). Dalam konteks Pemolisian Masyarakat, warga harus secara aktif dalam menentukan indikator/parameter keberhasilan Polmas dilingkungannya. Selama ini, respon sebagian besar warga masyarakat terhadap model Pemolisian Masyarakat, masih sangat memprihatinkan bahkan cenderung melenceng jauh dari tujuan semula. Pada wilayah ini pulalah organisasi masyarakat sipil harus mengambil peran positifnya. Dengan begitu, maka prinsip-prinsip Polmas seperti, transparansi, akuntablitas, kesetaraan, kemitraan, pemecahan masalah (*problem solving*), dan anti-diskriminasi hal tersebut adalah pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Bina Mitra Bojonegoro kepada masyarakat, sehingga bisa benar-benar dijadikan indikator untuk menilai wajah POLRI dalam melakukan Pemolisian Masyarakat. Sebagai paradigma baru, ia tidak akan berhasil baik, jika masyarakat tidak diajak serta. Trauma masyarakat berhadapan dengan polisi di masa lalu, sedikit demi sedikit akan terhapus oleh upaya sungguh-sungguh Polisi dalam

memperbaiki kinerjanya, maka diperlukannya keterkaitan hubungan antara polisi dengan masyarakat agar segala macam pelayanan dapat diberikan dengan baik dan cepat.

BAB V
PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian terhadap temuan di lapangan pada penelitian ini, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keberhasilan Bimmas Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bukanlah ditentukan oleh anggota Bimmas sendiri melainkan ditentukan oleh masyarakat (yang dilayaninya). Oleh karena itu Bimmas untuk mendapatkan dukungan atau legitimasi dari masyarakat harus berupaya bagaimana untuk memuaskan atau menyenangkan masyarakat yang dilayaninya karena adanya organisasi Bimmas Polri adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada bagian Bina Mira/Bimmas yang berperan langsung menangani keluhan masyarakat.
2. Pendekatan Bimmas Polri kepada masyarakat adalah mutlak terutama kepada para tokoh dan pemukanya sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat dapat didengar dan dipahami serta dalam memberikan pelayanan senantiasa dimonitor, dievaluasi, diukur, dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan terus menerus. Bimmas Polri dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan profesional apabila mengacu pada aspek kulifikasi kinerja sebagai berikut :
    a. Aspek produktifitas (*productivity*) Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output) suatu organisasi. apabila keluaran atau hasilnya lebih besar dari pada masukanya atau ongkosnya, maka kondisi ini disebut efesien atau produktifitas tinggi. Namun bila keluarannya lebih rendah dari pada masukkannya, maka organisasinya tersebut tidak efisien.
    b. Aspek kualitas Pelayanan (*quality of service*) Aspek ini dapat diliat dari sebagai aspek efektifitas pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh organisasi kepada konsumennya. dengan kata lain hal ini menyangkut aspek *quality of service* (kualitas pelayanan).

c. Aspek Responsivitas (*responsivity*) Aspek ini dapat diartikan sebagai daya tanggap pengelola organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan dari pada klien atau masyarakat sasaran. Daya tanggap disini diartikan sebagai respon terhadap kebutuhan klien dan penerapan peraturan yang benar.
d. Aspek Responsibilitas (*responcibility*) Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi adminitrasi dan kebijakan serta program-program yang baik yang dimiliki oleh pengelola organisasi. Kondisi adminitrasi, kebijakan dan program yang baik dimaksud dala arti luas sebagai kemantapan sistem pekerjaan.
e. Aspek Profesional (*profesionalism*) Aspek ini merupakan pada sifat dan suatu pekerjaan yang membutuhkan kompetensi atau keahlian teknis. Profesionalisme menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh para pengelola organisasi, karena semakin tumbuhnya kompleksitas masalah-masalah yang ada dalam masyarakat yang semakin canggihnya pengetahuan dan teknologi. Aspek ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi adminitrasi dan kebijakan serta program-program yang dimiliki oleh pengelola organisasi. Kondisi administrasi dan kebijakan, dan program yang baik disini dimaksudkan dalam arti luas sebagai pemantapan sistem pekerjaan dan keahlian yang dimiliki oleh para pengelola organisasi.
f. Aspek Akuntabilitas (*accountability*) Aspek ini dapat diartikan sebagai organisasi tentang apa-apa yang telah dilakukan *stake holders* (pihak-pihak yang berkepentingan), konsep ini menganut pengertian bahwa segala tindakan organisasi akan dinilai dan dievaluasi oleh kalangan yang terkait dan memiliki kepentingan dengan organisasi itu.

3. Untuk masa sekarang ini Bimmas Polri harus mampu melihat ataupun menganalisa segala sesuatu yang terjadi untuk membuat suatu strategi ataupun tindak lanjut dalam pelaksanaan tugas operasional maupun dalam pembinaan. Karena tanpa kemampuan menganalisa ataupun membuat antisipasi terhadap segala kemungkinan yang dapat terjadi khususnya yang berkaitan dengan gangguan kamtibmas otomatis Bimmas Polri tidak dapat atau tidak memberikan

pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan tajamnya analisa baik melalui Intelejen dasar, kalender kamtibmas, ancaman faktual, maupun faktor korelatif kriminogen serta faktor yang mempengaruhi baik dari intern maupun eksternal Bimmas Polri akan dapat membantu dalam menentukan kebijakan ataupun perencanaan yang tepat untuk mencegah ataupun mengantisipasi.

5.2 SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah disajikan dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk memberikan saran dan rekomendasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan pada Bimmas yaitu :

1. Untuk menuju Kepolisian RI yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima bukanlah hal mudah dan membutuhkan waktu namun demikian yang terpenting disini adalah kemauan untuk mencapai hal tersebut serta diimbang dengan dukungan baik dari pemerintah, sistem politik dan kebijakan pimpinan Polri sendiri.
2. Disamping itu pada bagian Bina Mitra/Bimmas juga harus senantiasa mereformasi dirinya secara terus menerus mengingat tuntutan masyarakat serta situasi Kamtibmas yang senantiasa mengalami perubahan secara cepat dan tidak menentu. Untuk Itu Polri diharapkan mampu untuk menganalisa dan mengantisipasi segala bentuk ganguan kamtibmas baik yang sedang terjadi maupun yang akan terjadi serta mampu membangkitkan peran serta masyarakat dalam menciptakan Siskamtibmas Swakarsa.
3. Dalam Bimmas sendiri perlu diadakan pembenahan dan penerapan strategi untuk mengevaluasi Kinerja dalam pembinaan Sumber Daya Manausia Polri yang meliputi :
   a. Kompensasi (finansial /non finansial)
   b. Karier sistem
   c. Pendidikan dan latihan
   d. Disiplin kerja

   Mekanisme koordinasi dalam organisasi
   a. *Mutual adjustment*

b. Standarisasi proses kerja
c. Standarisasi hasil kerja
d. Standarisasi kemampuan

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineke Press

A.W. Wijaya, 2002,"Komunikasi Threupatik", cet 4, Jakarta, PT Garfiti Press

Ermaya Suradinata,1997, " *Kinerja Pelayanan Publik Indonesia, Dari Perspektif Kepuasan Masyarakat*" , Yogyakarta, Bina Dharma Press.4

Eriyanto. 2005. *Analisis Framing : Konstruksi, ideologi, dan Politik Media*. Jogjakarta : LKiS

Fandi tjiptono, 1995:51 "*pengertian kualitas pelayanan*"Jakarta : pustaka

Gibson ivancevich & Donnelly,1990 " *kepuasan, effesiensi, produksi, perkembangan, keadapatsian, dan kelangsunagn hidup"*.Jakarta : gramedia

Handayaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : Haji Mas Agung

Heru Puji Winarso, 2005," Komunikasi Massa, Menurut Pandangan Ilmu Sosiologi", edisi rev, cet.2, Bandung, Nuansa Aulia

Islamy, M Irfan. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik*. Makalah yang disampaikan pada Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Daya Aparatur Pemerintahan Daerah Dalam Globalisasi di Kabupaten Dati II Trenggalek.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995, (KBBI,1995:533) Edisi 3, Jakarta, CV Budi Dharana

Kunarto drs MBA Jend Pol (purn), 1999, *Kapita Selekta Binteman (pembinaan tenaga manusia) Polri*, Jakarta ,Cipta Manunggal.

Koentjaraningrat 2001. *Metode Penelitian Masyarakat.* Jakarta: Gramedia

Kompas 1 Juli 2005 tentang biaya pengurusan SIM, STNK dan BPKB

Moenir, H.A.S. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*. Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Karya Unipress

Miftah Toha, 1994, " *Penyelerasan Diri Menghadapi Kemajuan Zaman*" , cet. 2, Jakarta, Pharama Durgha Press.50

Ratminto & Septi, atik winarsih. 2000.”*Manajemen Pelayanan”*. Yogyakarta: Pustaka

Lukman, Sampara 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA-LAN Press, Jakarta

Osborne David, Peter Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy*, New York, A Plume Book.

Osborne David, Ted Gaebler , 1999, *Mewirausahakan Birokrasi (Reinventing government)*, Jakarta PT Pustaka Binaman Pressindo.

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta

Suparlan Parsudi (Ed), 2004, *Bunga Rampai Ilmu Kepolisian Indonesia*, Jakrta, YPKI

Suparto, Peni. 2008. *Paradigma & Implementasi Pelayanan Publik*. Malang : Kanisius.

Surachmad, Winarno. 1993. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung. Tarsito

Suryono, Agus. 2001. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara

Tahun 2002 “*Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*” , Jakarta, Mabes Polri

Viktor M. Sitomorang dan Coermentyna Sitanggang, 1994, “ *Perkembangan Pemerintahan Daerah, Dahulu, Kini dan Akan Datang* “ , cet. 2, Semarang, PT Mandiri Cipta Persada

Internet

Kompas Online , “ *Perpanjangan STNK Direktorat Lantas Polda Metro Jaya, Merubah Citra Pelayanan Polri*” , dari http://www.kompas.com/-dfh/0522/16/data/98mk.htm, diakses tanggal 12 april 2009.

Menurut (Willy Aditya tentang, pelayanan dan kinerja polisi blogspot,jumat,11/04/.2009)

Andries Leonardo (www.sripo-online.com, diakses pada tanggal 25 april 2009)

http://www.Wikipedia.net/taru/hubungan/profesionalisme/birokrasi/pemerintahan/dengan/kualitas/pelayanan-publik-0.htm.pdf)

http://www.profesionalismepolri,net/publications/Microsoft%20word%20%2008profesionalisme.pdf.

Amelia yani,1995:75 http://id.wikipedia.org/ *Pentingnya kemesraan hubungan polisi dengan masyarakat* wiki/) diakses pada 26 Februari 2009

Perundang-undangan

Babinkum, 2002, "Undang-undang pasal 30 ayat 4" kepolisian sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani, masyarakat serta menegakkan hukum"

Undang-undang No 20 tahun 1982 tentang "ketentuan-ketentuan pokok pertahanan keamanan Negara Republik Indonesia, pasal 30 ayat (4)

Undang-undang No 28 tahun 1997 tentang "wewenang polisi " ,pasal 15

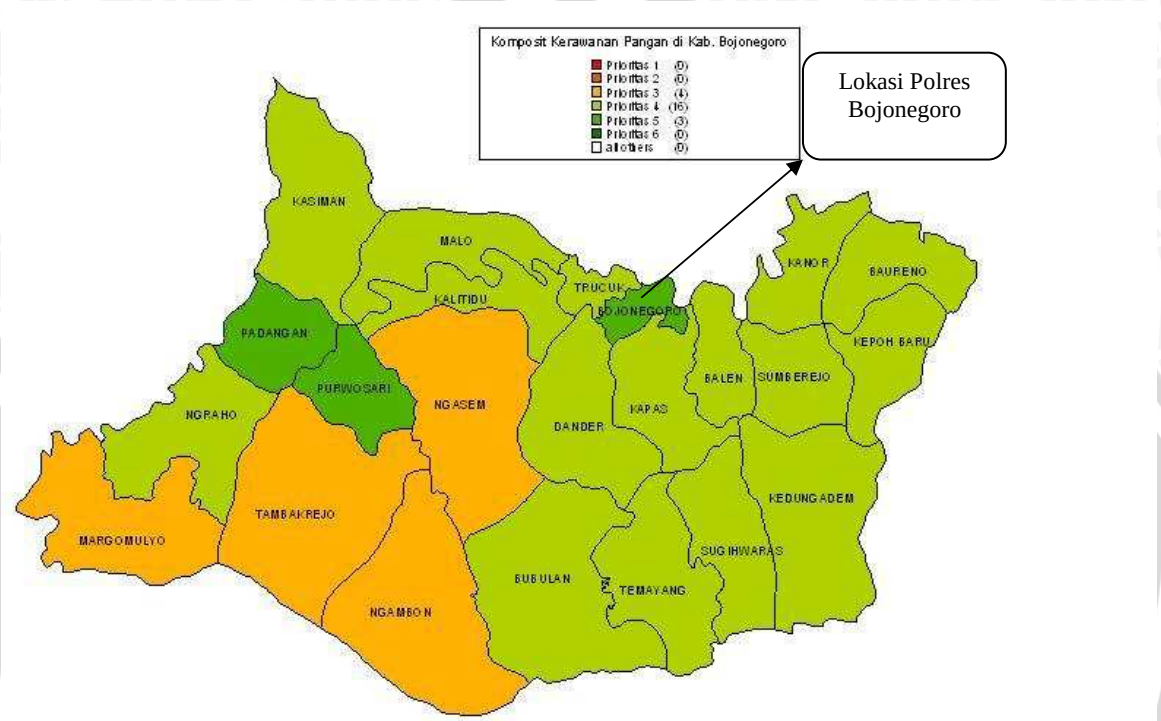
Pasal 13 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-undang kepolisian no 2 tahun 2002"tugas pokok kepolisian Negara Republik Indonesia"

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur nrgara Nomor 63 tahun 2004 "azas pelayanan,prinsip pelayanan publik,standart pelayanan publik"

Lampiran 1

Peta Lokasi Polres Bojonegoro



Lampiran 2

Gambar Kegiatan Polres Bojonegoro Bag Binamitra

Upacara Pagi

Sosialisasi Donor Darah

Pengarahan terhadap anggota Bina Mitra sebelum menjalankan tugas

Sosialisasi kepada masyarakat pengendara bermotor

Sosialisasi kepada masyarakat pengendara bermotor

Lampiran 3

INTERVIEW GUIDE

"Kinerja Anggota Bina Mitra Dalam Memeberikan Pelayanan terhadap Masyarakat Bojonegoro "

1. Apakah tugas dan fungsi Bina Mitra pada Polres Bojonegoro sudah sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang diberikan Polri ?

   ……
   …….
2. Apakah kinerja Pelayanan Bina Mitra pada Polres Bojonegoro sudah dilaksanakan secara professional?

   ……
   …….
3. Bagaimanakah kinerja Bina Mitra Bojonegoro dalam memberikan pelayanan dilihat dari
   a. Aspek produktifitas (*productivity*)
   b. Aspek kualitas Pelayanan (*quality of service*)
   c. Aspek Responsivitas (*resfonsibility*)
   d. Aspek Responsibilitas (*responcibility*)
   e. Aspek Profesional (*profesionalism*)
   f. Aspek Akuntabilitas (*acuntability*)
4. Bagaimanakah penilaian atau tanggapan masyarakat Bojonegoro terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro dari pelaksanaan kegiatan sambang yang dilakukan?

   ……
   ……
5. Apakah teknis-teknis pelaksanaan yang diberikan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat Bojonegoro?

……
……

6. Langkah-langkah seperti apa sajakah yang diberikan oleh Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam memecahkan sebuah masalah atau konflik?

   ……
   ……

7. Indikator-indikator seperti apa sajakah yang dilakukan Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam meningkatkan Profesionalisme Polri?

   ……
   ……

8. Adakah keluhan-keluhan masyarakat Bojonegoro terhadap pelayanan yang diberikan Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam menjalankan tugas dan fungsinya?

   ……
   ……

9. Apakah anggota Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya sudah sesuai dengan target atau waktu yang ditentukan?

   ……
   ……

10. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan yang mendukung kinerja anggota Bina Mitra Polres Bojonegoro dalam memberikan pelayanan publik?

Lampiran 4

Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
WILAYAH BOJONEGORO

Bojonegoro, 21 Desember 2009

No. Pol. : B/ 56/XII/2009/Binamitra
Klasifikasi : B I A S A
Lampiran : -
Perihal : Laporan pelaksanaan kegiatan rekomendasi penelitian.

Kepada

Yth. DEKAN FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

Di

Tempat

1. Rujukan Surat Dekan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang pada tanggal 21 Desember 2009 tentang Rekomendasi Penelitian/Survay/Research.

2. Sehubungan dengan rujukan diatas,diberitahukan bahwa :
   Nama : Muhammad Akfin Zaka
   Alamat : Jl. Raya Rengel No. 435 Tuban
   Pekerjaan : Mahasiswa
   Kebangsaan : Indonesia
   Telah mengadakan Penelitian / Survey / Research
   Judul : Upaya Peningkatan Responsivitas Kinerja Kepolisian Terhadap Pelayanan Publik Menuju Profesional Polri
   Pembimbing : 1. Drs. Imam Hanafi, Msi. MS
   2. Drs. Aspon Munadi, M.AP
   Waktu : November – Desember 2009
   Lokasi : Mapolwil Bojonegoro

3. Demikian surat ini untuk di ketahui dan harap menjadi maklum

BA BINAMITRA POLWIL BOJONEGORO

POLRI DAERAH JAWA TIMUR STAF WILAYAH BOJONEGORO

ONGKY CATUR A, SH
BRIPTU NRP 85091489

Lampiran 6

CURRICULUM VITAE

Nama : Muhammad Akfin Zaka

NIM : 0510313091

Tempat, tanggal lahir : Tuban, 18 Juni 1986

Pendidikan : 1. SD Negeri Rengel 1 Tamat tahun 1999

2. SLTP Negeri 1 Rengel Tamat tahun 2002

3. SMU Negeri 1 Rengel Tamat tahun 2005

4. S1 Administrasi Publik (2005-2010)

Pengalaman : Magang di Rumah Sakit Saiful Anwar Malang bagian Kepegawaian

Publikasi/Karya Ilmiah: Kinerja Pelayanan Publik Kepolisian Republik Indonesia (Studi pada Bagian Bimmas Polres Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro)