

UPAYA POLRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

(Studi pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Malang Kota)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh:

Galeh Umar Abdillah

NIM. 0810310236



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2014

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penulisan	8
D. Kontribusi Penelitian	9
1. Manfaat Akademis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian Administrasi Publik	12
2. Kegiatan Administrasi Publik	14
B. Manajemen Pelayanan	15
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	15
2. Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Perijinan	17
3. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik	20
C. Pelayanan Publik	23
1. Kualitas Pelayanan Publik	26
2. Pelayanan Umum yang Prima	28
D. Kepolisian	33
1. Pengertian Polisi	33
2. Fungsi Kepolisian	37
3. Asas-asas dalam Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Kepolisian.	41
4. Tugas dan Wewenang Polri Menurut UU Kepolisian	42

BAB III	METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian		46
B. Fokus Penelitian		48
C. Lokasi dan Situs Penelitian		50
D. Sumber dan Jenis Data		50
E. Teknik Pengumpulan Data		52
F. Instrumen Penelitian		53
G. Metode Analisis		53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Kota Malang		56
1. Letak Administratif dan Keadaan Geografis Kota Malang		56
2. Penduduk		57
3. Kondisi Sosial Budaya		58
B. Gambaran Umum Kepolisian Resort Malang Kota		61
1. Latar Belakang Kepolisian Resort Malang		61
2. Visi dan Misi Kepolisian Resort Malang Kota		62
3. Struktur Organisasi Kepolisian Resort Malang Kota		63
4. Tugas dan Fungsi Kepolisian Resort Malang Kota		67
5. Manajemen Pelayanan Pengaduan		73
C. Penyajian Data dan Fokus Penelitian		82
1. Kualitas Pelayanan Polri Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat		82
2. Upaya Polri Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pengaduan Masyarakat		91
3. Faktor Penghambat dan Faktor Pendorong Yang Mempengaruhi Keberhasilan Polres Malang Kota Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat		95
D. Analisis Data		98

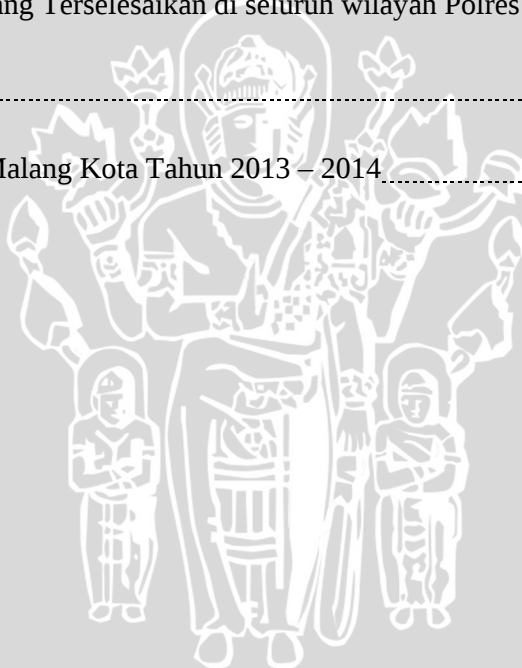
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	116
B. Saran	118



Daftar Tabel

2.1 Karakteristik Produk (barang) dan Jasa Pelayanan.....	16
2.2 Taksonomi Barang dan Jasa.....	20
4. 1 Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2011.....	57
4. 2 Sarana dan Prasarana Untuk Pelayanan.....	92
4. 3 Jumlah Kendaraan Penunjang Pelayanan.....	93
4. 4 Laporan Pengaduan Kasus di Seluruh wilayah Polres Malang Kota	94
4. 5 Laporan Kasus yang terselesaikan di seluruh wilayah Polres Malang Kota	95
4. 6 Program Polres Malang Kota Tahun 2013 – 2014	100



Daftar Gambar

3. 1 Komponen – komponen Analisis Data : Model Interaktif	55
4.1 Struktur Organisasi Polres Malang Kota 2013.....	67
4.2 Mekanisme Penerimaan Kunjungan Masyarakat.....	81
4.3 Mobil Balai Pelayanan Kantibmas Keliling.....	93

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat sipil karenamereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik (Lewis dan Gilman 2005:22). Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian.

Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang

menyangkut pemenuhan hak-hak sipil, keamanan dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Dalam Undang – Undang Dasar 1945 pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang harus mempunyai wewenang. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum. Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Di dunia setiap Negara mempunyai penegak hukum sendiri atau Polisi seperti di Amerika Serikat mempunyai Kepolisian yang berdiri sendiri karena Amerika Serikat merupakan negara federal dan kepolisian disana tidak terpusat berbeda dengan Indonesia semua Kepolisian terpusat di Mabes Polri dan untuk program fungsi Polisi sebagai salah satu instansi negara yang memberikan jasa dalam pelayanan, keamanan dalam masyarakat. Lembaga kepolisian merupakan *entry point* dalam sistem peradilan pidana di

Indonesia. Sebagai organisasi, Polri terdiri dari individu-individu yang bekerja sama dalam memainkan peranannya sebagai aktor kontrol sosial (Mahasiswa PTIK Angkatan XXXIX-A, 2004: 68). Sejalan dengan berkembangnya pemolisian modern, dewasa ini polisi terlibat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat selain penegakkan hukum, seperti penyediaan pelayanan terhadap masyarakat. Sarre dalam Bryett dan Harrison (1994: 105) mengungkapkan: *“Modern police work is an onerous and diversified task. Police are called upon not only to enforce ‘the law’, which is relatively small proportion of their work, but also [to] be counsellors, social workers, psychiatrists, ministers and even doctors”*. (“Tugas polisi modern bersifat berat dan beragam. Polisi diandalkan tidak hanya untuk menegakkan hukum, yang merupakan sebagian kecil dari proporsi tugasnya, tetapi juga untuk menjadi konselor, pekerja sosial, psikiatris, menteri, atau bahkan dokter”)

Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat. Khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat. Kunarto dan Hadi Kuswaryono (1998: 66) mengungkapkan, interaksi personil polisi dengan kejahatan ini menjadikan kegiatan polisi sebagai kegiatan yang menempatkan anggotanya dalam begitu banyak kesempatan untuk melakukan penyimpangan.

Fungsi polisi dewasa ini yang tidak hanya terbatas pada penegakkan hukum tetapi juga pada pelayanan masyarakat mendorong ekspektasi masyarakat akan Polisi sebagai suatu lembaga yang sempurna. Seperti yang kunjungan yang dilakukan oleh Polis Diraja Malaysia

ke Polres Malang pada bulan September 2013 mereka melihat bagaimana pelayanan Polres Malang Kota dalam memberikan pelayanan SIM dan juga melihat pelayanan Samsat yang diberikan personil Polisi, juga melihat pembinaan Polisi Kecil (Pocil) yang dibina oleh Polres Malang, tujuannya untuk mengenalkan tentang penegakan hukum sejak dini (Beritajatim.com, 28 September 2013). Personil polisi diharapkan sebagai individu-individu dengan kepatuhan hukum yang tinggi serta memiliki sikap-sikap yang proporsional sesuai dengan fungsinya sebagai penegak hukum sekaligus pemberi pelayanan kepada masyarakat. Selaku pengayom, peranan kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pemantapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi, desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi wewenang dan tanggungjawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya.

Polri sebagai sub system dari pemerintah secara responsive telah berupaya member kontribusi mewujudkan prinsip *Good Governance* dan *Clean Government* baik dalam pelaksanaan tugas pokok memelihara Keamanan

ketertiban masyarakat ,Chaerudin (2008:42). Menegakkan hokum dan melindungi, mengayomi serta melayani masyarakat maupun di kalangan internal polri sendiri sebagaimana dicanangkan dalam grand strategi polri berupa *Trust Building* (membangunkepercayaan). Kompleksitas tantangan tugas polri pada era reformasi dalam perjalanannya selain telah member manfaat bagi polri dengan berbagai kemajuan yang signifikan baik di bidang pembangunan kekuatan, pembinaan maupun operasional. Namun di sisi lain diakui secara jujur terdapat akses negative dari penyelenggaraan tugas pokoknya berupa penyimpangan perilaku anggota Polri seperti penyalahgunaan kekuasaan / wewenang, kualitas penyajian layanan yang tercela dari sudut moral dan hukum antara lain diskriminasi, permintaan layanan / penegakan hokum alas an kepentingan pribadi, diskresi melampaui batas, mempersulit, arogan, lamban, tidak sopan manusiawi dan perilaku negatif.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparaturn pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparaturn yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada kepolisian, dimana masyarakat yang merasa tidak puaskan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi

kepolisian, dalam hal ini masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kepolisian.

Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas) menemukan banyaknya kasus penanganan perkara criminal oleh aparat kepolsian yang masih tebang pilih. Untuk kasus-kasus yang melibatkan masyarakat kelas bawah cepat diproses, namun untuk perkara yang melibatkan tersangka pejabat atau keluarga pejabat lambat diusut .Hasil kunjungan Kompolnas ke berbagai daerah menemukan adanya tindakan aparat kepolisian yang tidak professional seperti tebang pilih dalam penyelesaian kasus. Kalau yang terlibat adalah masyarakat kecil maka perkaranya cepat diproses. Hal sebaliknya, bila kasus itu melibatkan pejabat atau orang kuat, maka selain kasus lambat diproses juga pemeriksaan dilakukan di luar kantor polisi.

Proses pelayanan yang terlalu lama tersebut harusnya menjadi perhatian bagi POLRI khususnya di Kota Malang, dalam menangani pengaduan masyarakat yang ada di Polres Kota Malang dengan cepat dan tidak membedakan golongan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Untuk menangani suatu kasus cepat atau tidaknya respon polisi tergantung dari masyarakat tersebut mau bekerjasama dengan baik atau tidak dengan kepolisian yang menangani kasus tesebut, karena banyak masyarakat yang tidak mau memanfaatkan fasilitas yang sudah diberikan oleh kepolisian, seperti saluran telepon untuk menghubungi polisi dengan nomor 110 bahkan polres Kota Malang khususnya bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu juga memberikan fasilitas nomor bebas pulsa (0800 100 9393) untuk melaporkan suatu kasus atau untuk memberikan pelayanan terhadap

masyarakat. Padahal nomor tersebut sudah lama ada dan masyarakat kurang memahami fungsi dari nomor tersebut yang akhirnya disalahgunakan untuk memberikan informasi yang tidak benar atau membuat kasus palsu yang mengharuskan polisi datang menuju tempat kejadian perkara (TKP), tetapi tidak ada kasus tersebut. Seperti yang di ungkapkan Fogelson (1977) Dalam model kepolisian yang professional, petugas menyampaikan layanan obyektif melalui satu standart pelayanan dan masuk ke dalam masyarakat(*within the professional model of policing, officers delivered service objectively through a single standart of service and an omnipresence in the community*). Menurut Peak dan Glensor (2002) kepolisian telah menjadi bagian dari sebuah proses pemerintahan dalam masyarakat. (*More recently. Community policing has become part of a general process of community government*). Bisa dikatakan bahwa masyarakat sudah memberikan kepercayaan yang tinggi kepada polisi untuk memberikan perlindungan dengan baik.

Tetapi masalah tersebut yang menghambat kepolisian Kota Malang untuk memberikan *Quick respon* karena adanya oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan kesan yang sama terhadap semua masyarakat Polres Kota Malang membuat suatu terobosan atau gagasan baru untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang diluncurkan pada tahun 2012 yaitu Makota Command center (MCC) yang menggunakan teknologi yang canggih dengan *Global Positioning System (GPS)*.

Proses pelayanan kepolisian di Kota Malang selama ini membutuhkan proses yang panjang, seperti banyak pengaduan masyarakat di Malang

tentang pelayanan yang terlalu lama dalam menangani kasus pengaduan, contohnya seperti pengaduan pencurian yang banyak terjadi, yang seharusnya polisi dapat langsung tanggap menangani kasus tersebut akan tetapi membutuhkan prosedur yang lama dalam penanganannya. Dengan adanya MCC respon polisi dapat lebih cepat untuk menangani suatu kasus yang terjadi di masyarakat.

Dari uraian di atas peneliti ingin mengetahui apakah masalah yang dialami masyarakat dapat direspon dengan cepat oleh kepolisian di kota Malang khususnya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpusat. Untuk itulah penulis mengambil judul “UPAYA POLRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat?
2. Bagaimanakah upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat?
3. Apakah yang menjadi Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka penelitian terhadap Upaya Polri dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kota Malang, dengan tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis pelayanan Polri terhadap pengaduan masyarakat

2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat
3. Untuk mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan Polri dalam menangani pengaduan masyarakat

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang terdapat didalam kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran serta wacana terkait peningkatan kinerja institusi Polri dalam proses pengaduan masyarakat di Kota Malang dan sebagai pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya pelayanan publik.
 - b. Sebagai sumbangan bahan referensi bagi calon peneliti berikutnya yang mendalami isu-isu yang sama.

2. Manfaat Praktis

Memberikan Masukan bagi Institusi Polri terkait untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat terkait pengaduan di Kota Malang.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberi gambaran menyeluruh tentang isi penulisan. Dibawah ini disampaikan pokok-pokok bahasan yang ada pada setiap bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi : Pembahasan tentang bagaimana peran pemerintah dalam memberikan pelayanan khususnya instansi Kepolisian yang ada di Indonesia dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan pengembangan teknologi yang ada di Polres Malang Kota untuk semakin meningkatkan kinerja Kepolisian

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Mengemukakan pembahasan tentang teori Administrasi Publik, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Publik dan Kepolisian dan membahas fungsi Kepolisian yang bersumber dari Buku ataupun Jurnal – jurnal Ilmiah

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang Jenis penelitian, Fokus penelitian yang mempertanyakan Upaya Polri untuk meningkatkan kualitas, upaya apa saja yang sudah dilakukan dan faktor apa sajakah yang mendorong dan menghambat. Lokasi yang digunakan penulis yaitu di Polres Malang Kota, Sumber data hasil wawancara dari petugas kepolisian Polres Malang Kota dan juga masyarakat yang sudah melakukan laporan, dengan menggunakan teknik pengumpulan data Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai data-data yang di dapat di Polres Malang Kota berupa hasil wawancara atau pun table tentang kegiatan yang ada yang kemudian di analisis dengan menggunakan teori yang ada di tinjauan pustaka. Menjelaskan gambaran umum kondisi penduduk di Malang, menjelaskan tentang Kepolisian Polres Malang Kota yang mengembangkan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan, Penyajian data yang didapat dari sumber wawancara untuk menjawab rumusan masalah yang kemudian di analisis menggunakan teori yang sudah ada di tinjauan pustaka

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari saran yang memberikan masukan kepada Polres Malang Kota agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sarana dan prasarana yang masih kurang maksimal, juga terus membenahi sikap dan mental anggota Polres Malang Kota dalam memberikan pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Mengacu pada permasalahan dalam penelitian ini maka akan dikemukakan beberapa kerangka pemikiran sebagai landasan untuk menelaah masalah dalam rangka mencari solusi pemecahannya. Hal ini penting karena landasan teori merupakan unsur ilmu yang dapat memberikan kontribusi bagi peneliti untuk mencoba menerangkan permasalahan yang terjadi. Sebelum melakukan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan diuraikan mengenai landasan teori yang mencakup Pengertian Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, peningkatan kinerja, dan Pelayanan Publik.

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi berasal dari kata *to* administer, yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Secara etimologis, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan dalam mengelola informasi, manusia, harta benda, hingga tercapainya tujuan yang terhimpun dalam organisasi.

Terdapat 3 macam pengertian administrasi, yaitu :

- Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian proses atau kegiatan ;
- Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian tata usaha
- Istilah administrasi yang dipergunakan dalam pengertian pemerintah atau administrasi publik. (Gie, 1978:3)

Pengertian tersebut mengacu pada arti dari administrasi yang mana dapat ditelaah menurut fungsinya, sehingga dapat diartikan sebagai proses, tata usaha, maupun sebagai pemerintah. Sedangkan beberapa pengertian administrasi publik sendiri menurut para ahli, diuraikan sebagai berikut :

Chandler dan Plano (1988 : 29) mereka mendefinisikan administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan , mengimplementasikan , dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Disini mereka juga menjelaskan bahwa administrasi public merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya. Mc Curdy (1986) dalam survey literturnya mengemukakan bahwa administrasi public dapat dilihat sebagai suatu proses politik , yaitu sebagai salah satu metode pemerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara prinsipil untuk melaksanakan berbagai fungsi negara. Berarti administrasi negara tidak hanya mengurus soal administrative negara melainkan juga persoalan politik. Orang biasa menyebutnya dengan “ Birokrasi “

Dari beberapa definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu bentuk proses berkesinambungan yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi Publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai-nilai efektifitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik (Indradi, 2008:12).

Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano, adalah “proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik” (Keban, 2004:3). Kedua pengarang tersebut, menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang

ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dari beberapa definisi administrasi publik diatas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2. Kegiatan Administrasi Publik

Dalam rangka proses administrasi yang diartikan sebagai pemerintahan dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka, administrasi mempunyai kegiatan yang mana kegiatan tersebut bertujuan melayani dan menyelesaikan permasalahan publik seperti yang diungkapkan oleh para ahli sebagai berikut:

Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta generasi kedepannya. Kegiatan-kegiatan manusia dalam pembangunan yang semakin kompleks tidak dapat dipungkiri sering melalaikan etika lingkungan sehingga pemerintah atau para administrator publik menjadi sangat berperan penting untuk mengatur permasalahan publik. Salah satu dari pemberian kenyamanan yaitu dengan membuat kebijakan-kebijakan yang *fair* dan bersifat melayani (Keban, 2004:5)

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi adalah kegiatan tentang penyelenggaraan pemerintah yang tidak hanya melakukan satu tugas saja untuk masyarakatnya, tetapi juga dapat diartikan bahwa kegiatan administrasi dalam pemerintahan adalah kegiatan yang kompleks yang bertujuan untuk melayani masyarakat, memberikan

kenyamanan dan mengutamakan kepentingan masyarakat dari suatu penyelenggaraan pemerintahan yang didalamnya juga mengacu pada pembentukan kebijakan, dan juga tidak lepas dari proses politik.

B. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Definisi Manajemen, Manullang (1985: 17) sebagai: seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donelly dan Ivancevich (1996:4) mendefinisikan manajemen sebagai: "suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri." Dua definisi diatas kelihatannya beda , tetapi pada prinsipnya sama. Yang dimaksud dengan "proses" oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich adalah penerapan "ilmu dan seni" seperti yang dimaksud oleh Manullang, sedangkan "pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan" oleh Gibson dkk di sebut dengan mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby mendefinisikan " Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan." Sementara menurut Gronroos (1990:27) : "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.”

Ciri-ciri yang lebih lengkap untuk memahami pengertian pelayanan diberikan oleh Zemke dalam Collins dan McLaughlin (1996:559) adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Karakteristik Produk (barang) dan jasa pelayanan

Produk (Barang)	Jasa Pelayanan
Konsumen memiliki obyeknya	Konsumen memiliki kenangan Pengalaman / memori tersebut tidak dapat dijual / diberikan kepada orang lain
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah “Spesial”
Suatu produk / barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirim ke konsumen.	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, tidak dapat disimpan digudang atau dikirimkan contohnya.
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen adalah “rekanan” yang terlibat dalam produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya.	Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapan dengan pengalamannya.
Jika terjadi kesalahan produksi, produk barang dapat ditarik kembali dari pasar.	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf.
Moral karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan

Sumber : Zemke dalam Collins dan Mc. Laughlin (1996 : 559)

Dari pengertian diatas , manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai :

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana,

mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.”

2. Pelayanan Publik, Pelayanan Umum, Pelayanan Pemerintah dan Pelayanan Perijinan

Keempat istilah tersebut di Indonesia dipakai sebagai terjemahan dari *Public Service*, seperti yang dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah yang dipakai oleh kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Administrasi pemerintahan disejajarkan / dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perijinan, terjemahan dari *Administrative Service*. Sedang pelayanan umum lebih sesuai jika dipakai untuk menterjemahkan konsep *Public Service*, yang dapat dipadankan dengan istilah Pelayanan publik.

Pelayanan Umum menurut Kepmen PAN No. 81 / 1993 yang disempurnakan dengan Kepmen PAN No. 63 / 2003 adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan adalah Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Contoh :

- a) Penerbitan akta Tanah
 - b) Pelayanan penyediaan air bersih
 - c) pelayanan transportasi
 - d) Pelayanan pengadaan SIM
- a. Pengertian Barang dan Jasa Publik

Pelayanan Publik / Pelayanan umum sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik dapat dipahami dengan menggunakan taksonomi barang dan jasa yang dikemukakan Hawlett dan Ramesh (1995 : 33-34), berdasarkan derajat eksklusivitasnya (apakah suatu barang / jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang saja) dan derajat keterhabisannya (apakah satuan barang atau jasa habis dikonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi), Howlett dan Ramesh membedakan adanya 4 macam barang / jasa, yaitu :

- b. Barang / jasa privat

Yaitu barang / jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat tinggi.

Contoh : Pakaian atau jasa tukang pijat yang dapat dibagi-bagi untuk beberapa pengguna, tetapi kemudian tidak tersedia lagi untuk orang lain jika telah dibeli oleh beberapa pengguna

c. Barang / jasa publik

Yaitu barang / jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah.

Contoh : Penerangan jalan, keamanan atau kenyamanan lingkungan yang tidak dapat dibatasi penggunaannya dan tidak habis meski telah dinikmati banyak pengguna

d. Peralatan publik atau barang / jasa semi publik

Yaitu barang / jasa yang derajat eksklusivitasnya tinggi, tetapi tingkat keterhabisannya rendah.

Contoh : jalan tol atau jembatan yang tetap masih dapat dipakai oleh pengguna lain setelah dipakai oleh seorang pengguna, tetapi memungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya kepada setiap pengguna.

e. Barang / jasa milik bersama

Yaitu barang / jasa yang derajat eksklusivitasnya rendah, tetapi tingkat keterhabisannya tinggi.

Contoh : ikan, penyu, karang di laut yang kuantitasnya berkurang setelah terjadinya pemakaian, tetapi tak dimungkinkan untuk dilakukan penarikan biaya secara langsung kepada orang yang menikmatinya.

Perbedaan antara empat jenis barang / jasa tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 2.2
Taksonomi Barang dan Jasa

Tingkat Keterhabisan	Tingkat Eksklusivitas	
	Rendah	Tinggi
Tinggi	Barang milik bersama	Barang/jasa privat
Rendah	Barang/ jasa publik	Peralatan publik atau barang / jasa semi publik

Sumber : Howlett dan Ramesh (1995 : 33)

3. Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan berikut :

- a. Kepmen PAN No.90 / MENPAN /1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Adm. Negara. Diantara 8 program strategis tersebut salah satunya adalah tentang penyederhanaan pelayanan publik.
- b. Kepmen PAN No.1 / 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum,dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
- c. Inpres No. 1 / 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen / instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
- d. Kepmen PAN No. 06 / 1995 tentang Pedoman Penganugrahan Penghargaan Abdisatyabakti bagi unit kerja / Kantor Pelayanan Percontohan.
- e. Instruksi Mendagri No. 20 / 1999.Gubernur KDH TK I dan Bupati / Walikota madya KDH TK II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk :
 - (a). mengambil langkah-langkah penyederhanaan perijinan beserta pelaksanaannya;
 - (b). memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha; dan
 - (c). menyusun buku petunjuk pelayanan perijinan di daerah.
- f. SE Dirjen PUOD No. 503/125 / PUOD tanggal 16 Januari 1996, Kepada seluruh Pemda TK II untuk membentuk unit pelayanan terpadu pola satu

atap secara bertahap, yang operasionalnya dituangkan dalam Keputusan Bupati / Walikota madya KDH TK II.

- g. SE Mendagri No. 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002, tentang Pelaksanaan kewenangan wajib dan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- h. Kep. MENPAN No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- i. Kep.MENPAN No. 25/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.
- j. Kep. MENPAN No. 26/2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- k. Kep.MENPAN No. 119/2004 tentang Pemberian Tanda Penghargaan "Citra Pelayanan Prima".

Menurut Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan Good Governance, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima, dan standar pelayanan minimal. Akan tetapi perbaikan kualitas masih belum berjalan sebagaimana yang diharapkan pelayanan untuk mengkaji hal tersebut dan mengembangkan suatu model manajemen pelayanan yang responsif dan akuntabel.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik

adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003) :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik menurut Awang Anwarudin 2004 dapat diartikan sebagai segenap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-

mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Asas-asas pelayanan publik:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. (Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009)

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009)

a. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses

dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (1995:25) antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Zeithaml (1990:21-22) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;

8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya. Selain itu, Zeithaml et.al. (1990:36) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995:42).

b. Pelayanan Umum Yang Prima

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang prima berarti pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan.

Oleh karena itu, hakekat dari pelayanan umum yang prima menurut B. Boediono (1999:63) adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- b. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mempunyai prinsip :

- 1) Kesederhanaan
Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan publik
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian Waktu

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

4) Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, desediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sumber : Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI 2003.

Jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang dapat dipertanggung jawabkan yaitu :

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan masyarakat pemerintah mengacu pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah 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 terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

D. Kepolisian

1. Pengertian Polisi

Pada awalnya istilah polisi berasal dari bahasa Yunani "*politeia*" yang berarti seluruh pemerintah Negara kota. Seperti diketahui bahwa pada abad sebelum masehi Negara Yunani terdiri dari kota-kota yang dinamakan "*polis*" dimana pada jaman dulu itu istilah "*polis*" memiliki arti yang sangat luas. Menurut Van Vollenhoven dalam bukunya '*Politie Overzee*' yang dikutip oleh Sadjidjono *at.al* (2005) istilah "*politie*" didefinisikan, meliputi organ-organ pemerintah yang berwenang dan berkewajiban untuk mengusahakan pengawasan dan berkewajiban dan pemaksaan jika diperlukan, agar yang diperintahkan untuk berbuat atau tidak berbuat menurut kewajiban masing-

masing. “*Politie*” menurut Van Vollenhoven *et.al.* (dalam Sadjudjono 2005:30) mengandung arti sebagai organ dan fungsi, yakni sebagai organ pemerintah dengan tugas mengawasi, jika perlu menggunakan paksaan supaya yang diperintah menjalankan dan tidak melakukan larangan-larangan pemerintah.

Fungsi dijalankan atas kewenangan dan kewajiban untuk mengadakan pengawasan dan bila perlu dengan paksaan yang dilakukan dengan cara memerintah untuk melaksanakan kewajiban umum, mencari secara aktif perbuatan yang tidak melaksanakan kewajiban umum dengan perantara pengadilan, dan memaksa yang diperintah untuk melaksanakan kewajiban umum tanpa peraturan peradilan.

Jadi polisi disamping sebagai alat penegak tatanan sosial (*as instrument of public order*), juga berperan sangat luas dalam mendorong tercapainya kualitas hidup masyarakat yang lebih baik seperti terbinanya masyarakat yang sehat, aman, dan bermoral, disamping mencegah dan menghukum kejahatan.

Arti polisi disini ditekankan pada tugas-tugas yang harus dijalankan sebagai bagian dari pemerintahan, yakni memelihara keamanan, ketertiban, ketentraman masyarakat, mencegah dan menindak pelaku kejahatan. Berkaitan dengan tugas polisi ini Bruggeman (2007: 1) mengatakan bahwa tugas polisi adalah didasarkan pada kebutuhan masyarakat untuk melindungi masyarakat dari ketidakamanan dari kejahatan, penyebab kejahatan dan ketakutan akan kejahatan. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia polisi diartikan 1) sebagai badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan

ketertiban umum (seperti menangkap orang yang melanggar undang-undang dsb.) dan 2) anggota dari badan pemerintahan tersebut (pegawai Negara yang bertugas menjaga keamanan dsb). Dengan demikian ditegaskan bahwa kepolisian sebagai badan pemerintah yang diberi tugas memelihara keamanan dan ketertiban umum. Senada dengan pendapat ini dalam *Wikipedia Website* *Police* mengatakan *Police are agents or agencies, usually of the executive, empowered to enforce the law and to ensure public an social order through the legitimized use of force*, (polisi adalah agen atau agensi, biasanya eksekutif, diberi kekuasaan untuk memperkuat hukum dan meyakinkan ketertiban umum dan sosila melalui manfaat legitimasi kekuatan).

Sedangkan Kelana (1984) dikatakan polisi mempunyai 2 arti yaitu : polisi dalam arti formal yang mencakup penjelasan tentang organisasi dan kedudukan suatu instansi kepolisian dan kedua dalam arti materiil, yaitu memberikan jawaban terhadap persoalan tugas dan wewenang dalam rangka menghadapi bahaya atau gangguan keamanan dan ketertiban baik dalam rangka kewenangan kepolisian umum melalui ketentuan-ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan.

Selanjutnya Sadjijono *op.cit.*(2005:41) mengatakan istilah “polisi” dan “kepolisian” dapat dimaknai sebagai berikut:

Istilah polisi adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam negara, sedangkan istilah kepolisian sebagai organ dan fungsi .Sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh undang-undang diberi tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan kepolisian. Sebagai fungsi menunjuk pada tugas dan wewenang yang diberikan oleh undang-undang, yakni fungsi *preventif* dan fungsi *represif* .Fungsi

preventif melalui pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, dan fungsi *represif* dalam rangka penegakan hukum.

Dikaitkan dengan tugas maka intinya menunjuk kepada tugas yang secara universal untuk menjamin ditaatinya norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Semua itu dalam rangka memelihara keamanan, ketertiban dan ketentraman dalam masyarakat yang pada gilirannya dapat menjamin kelangsungan, kelestarian masyarakat suatu negara.

Pada sisi lain oleh Suparlan (2008:92) mengatakan bahwa polisi adalah organisasi atau badan atau pranata pemerintahan, yang melaksanakan kebijakan pemerintah pada tingkat nasional, yang pada tingkat lokal atau lapangan bukan hanya menjalankan kebijakan pemerintah tetapi juga membuat kebijakan-kebijakan untuk menciptakan dan menjamin terwujudnya keteraturan sosial dan ketertiban umum, dan melindungi warga dan harta benda mereka dari gangguan tindak kejahatan. Sedangkan Cordner (Suparlan *op. cit.* 2008:92) prinsip-prinsip dasar dari kepolisian, adalah sebagai berikut:

- a. Polisi harus berada dibawah kontrol pemerintah.
- b. Tugas utama adalah mencegah terjadinya kejahatan dan kekacauan.
- c. Keberhasilan polisis tergantung pada persetujuan publik dan umum.
- d. Organisasi polisi harus disusun berdasarkan organisasi militer.
- e. Calon anggota kepolisian harus dipilih secara tepat dengan pendidikan dan latihan yang tepat sesuai tugas-tugas pemolisian.
- f. Sebelum disahkan sebagai petugas kepolisian, calon petugas kepolisian harus menjalani masa kerja.
- g. Kekuatan polisi harus menyebar menurut waktu dan wilayah.

- h. Polisi hanya di iijinkan untuk menggunakan tindak kekerasan bila dipandang perlu.

2. Fungsi Kepolisian

Pengertian fungsi (*function*) secara harfiah adalah jabatan yang dilakukan atau pekerjaan yang dilakukan. Fungsi kepolisian sebagai pekerjaan yang diamanatkan oleh undang-undang untuk dijalankan sebagaimana batas wewenangnya dengan penuh tanggung jawab. Amanat undang-undang ini disebut kewenangan. Dalam kamus populer pengertian fungsi ini juga diartikan sebagai peranan, jabatan, kegunaan, guna, manfaat bahkan kedudukan, namun jika kita kaji secara mendalam sangatlah berbeda. Fungsi bukanlah peranan maupun kedudukan, akan tetapi sebagai induk pekerjaan yang harus dikontribusikan atau diurai dalam tugas.

Hadjon (2002) mengatakan bahwa fungsi adalah berkaitan dengan tugas dan wewenang suatu lembaga untuk menjalankan jabatan atau pekerjaannya. Kaitannya dengan fungsi kepolisian maka dapat dikatakan, fungsi disini sebagai tugas dan wewenang kepolisian untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat melalui pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat serta penegakan hukum. Sedangkan Sadjijono *op.cit.*(2008:195) mengatakan fungsi adalah merupakan suatu kegiatan atau aktifitas yang berkaitan dengan tugas pokok yang dilaksanakan. Tugas pokok yang dilaksanakan tersebut untuk mencapai tujuan (*goal*) dari organisasi yang dimaksud.

Fungsi kepolisian tentunya berkaitan erat dengan tugas dan wewenang lembaga kepolisian yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan dari dibentuknya

lembaga tersebut yaitu menciptakan kondisi aman, tentram, dan tertib dalam masyarakat. Lebih lanjut dalam buku yang sama (hal. 197) dikatakan fungsi kepolisian secara umum dan mendasar adalah bagian dari administrasi pemerintahan tetapi bukan administrasi pemerintahan yang fungsinya untuk menegakkan hukum, memelihara keamanan, dan ketertiban dalam masyarakat, mendeteksi dan mencegah terjadinya kejahatan dan memerangi kejahatan, dalam arti:

- a. Menegakkan hukum dan bersamaan dengan itu menegakkan keadilan sesuai hukum yang berlaku.
- b. Memerangi kejahatan yang mengganggu dan merugikan masyarakat, warga masyarakat dan negara.
- c. Mengayomi dan melindungi masyarakat, warga masyarakat dan negara dari ancaman tindak kejahatan yang mengganggu dan merugikan.
- d. Memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada sisi lain mengenai peran polisi Trojanowich, *op.cit* (dalam Hermawan (2007:34) mengatakan bahwa secara historis peran polisi berfokus pada tiga fungsi primer; (1) *crime control* (pengendali kejahatan), (2) *Order maintenance* (pemelihara ketertiban), dan (3) *service provision* (penyedia pelayanan).

Dari fungsi pokok tersebut pada dasarnya fungsi kepolisian secara umum berorientasi pada penyediaan “*support dan service*” bagi public atas terbangunnya ketertiban sosial (*social order*) dan keamanan masyarakat (*public*

safety) yang dilakukan melalui cara-cara mencegah dan menindak kejahatan, seperti *crime prevention* atau *criminal investigation*.

Dalam fungsinya yang lebih luas Black *op.cit* (dalam Hermawan 2007:35) memaknai polisi sebagai bagian institusi pemerintah yang berurusan dengan banyak aspek kehidupan masyarakat, tidak sekedar menangkap penjahat, tetapi juga menegakkan moral, membentuk masyarakat yang sehat;

“Police is a branch of the government which is charge with the preservation of public order and tranquility, the promotion of public health, safety and morals and the prevention, and punishment crime” (polisi merupakan sebuah cabang pemerintah yang mengemban fungsi sebagai penjaga keteraturan publik dan ketenangan, mendorong kesehatan masyarakat, keamanan dan moral serta mencegah dan member sanksi kejahatan).

Jadi polisi disamping sebagai alat penegak tatanan sosial (*as instrument of public order*), juga berperan sangat luas dalam mendorong tercapainya kualitas hidup masyarakat yang lebih baik seperti terbinanya masyarakat yang sehat, aman, dan bermoral disamping mencegah dan menghukum kejahatan. Senada dengan pendapat tersebut Suterland dan Cressey (dalam Suparlan 2008:59) mengatakan tugas-tugas kepolisian mencakup:

- a. Administrasi, yang pada dasarnya adalah berkenaan dengan keteraturan serta ketertiban publik, yang mencakup juga peraturan lalu lintas dan yang berkaitan dengan itu, pendeteksian dan pencegahan tindak kejahatan tempat-tempat umum, control terhadap kejahatan, melalui patroli atau penyerapan atas pelaku kejahatan di tempat kejadian kejahatan ataupun ditempat lain.

- b. Melakukan penangkapan sesuai dengan hukum dan untuk menegakkan.
- c. Mengutamakan sistem-sistem hukum legal diatas sistem lainnya.
- d. Keterkaitan kepolisian dengan politik.

Fungsi kepolisian adalah tumbuh dan berkembang bersamaan dengan tumbuh dan berkembangnya peradaban manusia. Setiap kelompok manusia mulai merasakan perlunya keamanan, ketentraman dan mempertahankan kehidupannya, pada saat itulah sebenarnya fungsi polisi itu ada, tumbuh dan berkembang dan semakin jelas manakala ancaman terhadap kelompok itu semakin nyata (Kunarto, 1997:45).

Sedangkan fungsi kepolisian menurut Sadjijono *op.cit* (2008:199) meliputi tugas dan wewenang yang melekat pada lembaga kepolisian. Dengan demikian hakekat fungsi kepolisian dapat dipahami, bahwa:

- a. Fungsi kepolisian itu ada karena kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan rasa aman dan tertib dalam lingkungan hidupnya.
- b. Masyarakat membutuhkan adanya suatu lembaga yang mampu dan profesional untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban baginya.
- c. Lembaga kepolisian dibentuk oleh Negara yang bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban masyarakatnya dengan dibebani tugas dan wewenang serta tanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat.

- d. Fungsi kepolisian melekat pada lembaga kepolisian atas kuasa undang-undang untuk memelihara atau menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Pendapat lain menurut Bittner *et. al.* (dalam Sadjijono 2005:159) mengatakan fungsi utama polisi adalah untuk menghentikan sesuatu yang seharusnya tidak boleh terjadi dan mendorong seseorang agar berbuat lebih baik sekarang. Polisi turun tangan untuk menurunkan suasana yang potensial atau terus menerus menimbulkan konflik. Jadi fungsi kepolisian sangat luas sekali, tidak terbatas pada hal-hal kejahatan saja yang telah muncul menjadi ancaman faktual.

3. Asas-asas dalam Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Kepolisian.

Pelaksanaan wewenang kepolisian didasarkan pada tiga asas yakni:

- a. Asas legalitas adalah asas di mana setiap tindakan polisi harus didasarkan kepada undang-undang / peraturan perundang-undangan. Bilamana tidak didasarkan kepada undang-undang / peraturan perundang-undangan maka dikatakan bahwa tindakan polisi itu melawan hukum (*onrechtmatig*). 1) asas legalitas
- b. Asas *plichtmatigheid* 3) asas subsidiaritas Asas *plichtmatigheid* ialah asas di mana polisi sudah dianggap sah berdasarkan / sumber kepada kekuasaan atau kewenangan umum. Dengan demikian bilamana memang sudah ada kewajiban bagi polisi untuk memelihara keamanan dan ketertiban umum, asas ini dapat dijadikan dasar untuk melakukan tindakan. Polisi dapat bertindak menurut penilaiannya sendiri untuk memelihara keamanan dan ketertiban umum.

- c. Asas subsidiaritas adalah asas yang menyatakan bahwa hukum pidana seyogyanya digunakan sebagai langkah akhir. Sebagai Abdi penegak hukum yang langsung terjun pada masyarakat sudah selayaknyalah polri juga sebisa mungkin menggunakan cara persuasif terlebih dahulu dalam menangani persoalan masyarakat terutama terkait masalah masalah yang bisa mengakibatkan konflik horisontal. Sedangkan penegakan melalui pidana adalah langkah akhir jika cara persuasif gagal.

4. Tugas dan Wewenang Polri Menurut UU Kepolisian

Undang-undang Kepolisian menyebutkan bahwa tugas pokok kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

- a. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
- b. Menegakkan hukum
- c. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat

Penjelasan tersebut menyebutkan bahwa rumusan tersebut tidak didasarkan pada suatu urutan prioritas, artinya ketiga-tiganya sama penting. Dalam pelaksanaannya pun tugas pokok yang akan dikedepankan sangat tergantung pada situasi masyarakat dan lingkungan yang dihadapi karena pada dasarnya ketiga tugas pokok tersebut dilaksanakan secara simultan dan dapat dikombinasikan.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas:

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;

- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
- e. Memelihara ketertiban dan menjami kewanan umum;
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan / atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan / atau pihak yang berwenang;

- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan..

Tugas utama polisi untuk menegakkan hukum berhubungan dengan peran polisi sebagai salah satu bagian dari system perdilan pidana Indonesia. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, polisi berwenang untuk:

- a. Melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan, dan penyitaan;
- b. Melarang setiap orang meninggalkan atau memasuki tempat kejadian perkara untuk kepentingan penyidikan;
- c. Membawa dan menghadapkan orang kepada penyidik dalam rangka penyidikan;
- d. Menyuruh berhenti orang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri;
- e. Melakukan pemeriksaan dan penyitaan surat;
- f. Memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi;
- g. Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara;
- h. Mengadakan penghentian penyidikan;
- i. Menyerahkan berkas perkara kepada penuntut umum;

- j. Mengajukan permintaan secara langsung kepada pejabat imigrasi dalam keadaan mendesak atau mendadak untuk mencegah atau menangkal orang yang disangka melakukan tindak pidana;
- k. Memberi petunjuk dan bantuan penyidikan kepada penyidik pegawai negeri sipil serta menerima hasil penyidikan penyidik pegawai negeri untuk diserahkan kepada penuntut umum; dan
- l. Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam memilih jenis metode penelitian maka salah satu syaratnya yaitu kesesuaian dengan tujuan penelitian itu sendiri. Dalam hal ini metode penelitian yang baik dan tepat merupakan hal yang penting bagi seorang peneliti agar penelitiannya dapat berjalan lancar dan berhasil guna. Disini metode dapat diartikan sebagai jalan (cara, pendekatan, alat) yang harus ditempuh (dipakai) guna memperoleh pengetahuan tentang suatu hal (sasaran kajian).

Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta lingkungan antara fenomena yang diselidiki. (Nasir, 1988:63)

Sedangkan penelitian menurut Singarimbun dan Effendi (1989:8) diartikan sebagai berikut:

“Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya. Hasil akhirnya, pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya.”

Dengan demikian, metode penelitian merupakan cara untuk melakukan penelitian guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji

masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan.

Menurut Furchan (2004:447) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan. Selain itu Strauss dan Corbin (1997: 11-13) mendefinisikan metode kualitatif sebagai jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi/pengukuran. Pandangan lain diungkapkan oleh Miles dan Huberman dalam Sukidin (2002:2) metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, dan/atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Suatu metode dipilih dengan memperhatikan kesesuaian dengan objek studi, atau dengan kata lain dalam suatu penelitian sangat diperlukan metode yang sesuai pokok permasalahannya dengan tujuan penelitian, agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan peneliti.

Jadi dalam penelitian ini akan digunakan suatu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sehingga diharapkan nantinya mampu menggambarkan fenomena-fenomena dan menganalisa hubungan-hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis karena mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu tentang data mana yang diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan dalam penulisan ini. Penentuan fokus penelitian menurut Marzuki (2002:55) mempunyai dua tujuan. Pertama, membatasi studi dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang inkuiri (cara pandang terhadap hal-hal baru). Kedua, memenuhi kriteria inkuisi-eksklusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan, dengan adanya fokus penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan

Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya hingga menjadi kesimpulan.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka fokus penelitian diarahkan pada Polres Kota Malang bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpusat satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian peneliti mencoba untuk memberikan batasan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat yang mencakup :
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Persyaratan Pelayanan
 - c. Kejelasan Petugas Pelayanan
 - d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

- 
- e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan
 - f. Kemampuan Petugas Pelayanan
 - g. Kecepatan Pelayanan
 - h. Keadilan Mendapat Pelayanan
 - i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
 - j. Kewajaran Biaya Pelayanan
 - k. Kepastian Biaya Pelayanan
 - l. Kepastian Jadwal Pelayanan
 - m. Kenyamanan Lingkungan
 - n. Keamanan Pelayanan
2. Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat
 - a. Penggunaan teknologi internet dalam memberikan pelayanan
 - b. Peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan
 3. Faktor pendorong dan factor penghambat yang mempengaruhi keberhasilan Polri dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat.
 - a. Faktorpenghambat
 - 1) Faktorpenghambat internal
 - 2) Faktorpenghambateksternal
 - b. Faktor pendukung
 - 1) Faktorpendorong internal
 - 2) Faktorpendorongeksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Polres Kota Malang.

Situs penelitian adalah saat berlangsungnya atau tempat terjadinya proses pengamatan objek yang diteliti. Situs dari penelitian ini adalah Polres Kota Malang bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpusat.

D. Sumber dan Jenis Data

Pengertian sumber data dalam penelitian menurut Arikunto (1998) adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data disini adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian, yaitu orang-orang, peristiwa-peristiwa, dan dokumen yang dianggap penting.

Sehingga dalam penelitian ini, data yang diperlukan dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden dan dicatat untuk pertama kalinya. Data ini diperoleh dengan wawancara yang digunakan untuk menambah dan menjelaskan permasalahan. Data primer juga diperoleh dari hasil observasi terhadap gejala atau proses yang menjadi kajian dalam penelitian ini.

Data primer tersebut diperoleh dari :

- a. Polres Malang Kota

- 1) Wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, S.H (KasubagHumas PID)
- 2) Wawancara dengan AKP. Imam Mustaji, SH, MH (Kaur BinOps)
- 3) Wawancara dengan Joko Maidi, SH (Anggota PID Humas)
- 4) Wawancara dengan Briptu Himawan (Anggota Satuan Lalu Lintas)
- b. Masyarakat pelapor daerah Kota Malang
 - 1) Any Riswati (pegawai Swasta)
 - 2) Waryumi (Ibu Rumah Tangga)
 - 3) Thomas (pegawai Swasta)
 - 4) Iqbal Ruliansyah (Pengusaha Travel)
 - 5) WennyNurdianto (Mahasiswa)
 - 6) Inisial A (Pengusaha Finance)
 - 7) Ondy (Mahasiswa)
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya yang dapat berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, artikel-artikel yang terdapat kaitannya dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini data sekunder didapat data-data yang dapat berupa arsip, laporan, dokumen yang ada di Polres Kota Malang. Selain itu, data yang diambil bisa berasal dari internet, surat kabar dan jurnal-jurnal.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2007:401). Sedangkan teknik pengumpulan data menurut Arikunto (1990) adalah cara atau metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dimana cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya, sehingga teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti adalah :

1. Wawancara

Merupakan teknik mendapatkan data atau informasi melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna diminta keterangan sehingga didapatkan informasi yang faktual tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

2. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang responsibilitas Polres Malang dalam proses penanganan pengaduan masyarakat

3. Dokumentasi

Teknik yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi dan situs penelitian yang dianggap relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam teknik pengumpulan data ini dapat berupa arsip, laporan, gambar-gambar, foto-

foto, peraturan, kebijakan dan data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam proses penelitian. Dalam mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan instrument penelitian berupa :

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan cara menyaksikan dan mengamati secara langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek yang diteliti.
2. Pedoman wawancara atau *interview guide*, digunakan sebagai kerangka dasar dalam melakukan wawancara agar wawancara yang dilakukan peneliti tetap terarah dan tetap menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.
3. Perangkat penunjang, meliputi buku catatan, alat tulis menulis, dan alat bantu lain untuk merekam serta mencatat data-data yang diperlukan dalam penelitian.

G. Metode Analisis

Analisis data menurut Milles dan Huberman (2009,20) bahwa analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari alur kegiatan yang terjadi bersama yaitu :

1. Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini didapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti sendiri.

2. Reduksi data

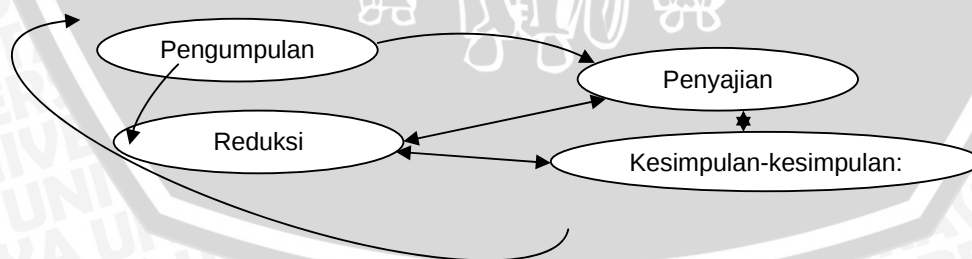
Merupakan data yang merupakan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis lapangan. Hal ini merupakan bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, dan membuang yang tidak perlu serta mengorganisasi data.

3. Penyajian data

Proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk sistematis dan member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan.

4. Menarik Kesimpulan/verifikasi

Membuat kesimpulan sementara dari semua belum jelas menjadi terperinci dengan meninjau ulang catatan-catatan lapangan dengan maksud memperoleh data yang benar-benar valid. Dari uraian analisa di atas maka penyajian dalam penulisan skripsi nantinya peneliti akan merujuk pada point-point tersebut, sehingga diharapkan skripsi yang akan dibuat lebih terarah dan lebih baik dalam proses penulisannya.



Gambar 3.1

Komponen-komponen Analisa Data: Model Interaktif

Sumber: Milles dan Huberman (2009:20)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang

1. Letak Administratif dan Keadaan Geografis Kota Malang

Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom dan merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Terletak pada ketinggian antara 440-667 diatas permukaan laut, serta $112^{\circ}34'13''$ – $112^{\circ}41'39''$ Bujur Timur dan $7^{\circ}06-8^{\circ}02$ Lintang Selatan. Letaknya yang cukup tinggi menyebabkan Kota Malang memiliki udara yang sejuk (berhawa sejuk dan kering) dengan suhu rata-rata $24,13^{\circ}$ C dan kelembapan udara 72% serta curah hujan rata-rata 1.8831 milimeter pertahun. Terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan dengan luas wilayah 110.056,6 kilometer persegi (11.005,66 Ha). (www.malangkota.go.id). Adapun batas-batas wilayah Kota Malang adalah:

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Karangploso
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Pakisaji
- c. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Tumpang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Dau

Kota Malang terdiri dari 5 kecamatan yang perinciannya sebagai berikut:

- a. Kecamatan Klojen : 11Kelurahan, 89 RW, 676 RT
- b. Kecamatan Blimbing : 11 Kelurahan, 120 RW, 834 RT
- c. Kecamatan Kedungkandang : 12 Kelurahan, 102 RW, 764 RT
- d. Kecamatan Sukun : 11 Kelurahan, 79 RW, 692 RT
- e. Kecamatan Lowokwaru : 12 Kelurahan, 115 RW, 683 RT

2. Penduduk

Kota Malang memiliki luas 110,06 kilometer persegi dengan jumlah penduduk sampai dengan November 2013 adalah 836.373 jiwa.

Tabel 4.1

Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2013

Kecamatan	Jumlah Penduduk			Jumlah KK
	Laki-Laki	Perempuan	Total	
Blimbing	92.745	92.442	185.187	56637
Klojen	52.605	54.607	107.212	34197
Kedungkandang	96.343	95.508	191.851	55792
Sukun	95.988	95.241	191.229	56423
Lowokwaru	80.419	80.475	160.894	49196
TOTAL	418.100	418.273	836.373	252245

Sumber: *Official Website* Pemkot Malang, Tahun 2013

Pertumbuhan penduduk yang terjadi di Kota Malang bukan hanya disebabkan oleh kelahiran akan tetapi juga disebabkan oleh migrasi penduduk dari desa ke kota. Kebanyakan pendatang adalah pedagang, pekerja dan pelajar/mahasiswa yang tidak menetap dan dalam kurun waktu tertentu kembali ke daerah asalnya. Adanya migrasi penduduk ini menyebabkan kebutuhan lahan tanah untuk tempat tinggal semakin besar dari tahun ke tahun dan dapat berpengaruh terhadap kebijakan tata kota.

3. Kondisi Sosial Budaya

Secara umum sosial budaya masyarakat di wilayah Kota Malang cukup heterogen. Khususnya dalam hal etnis dan latar belakang budaya. Etnis masyarakat Kota Malang terkenal religious, dinamis, suka berkerja keras, lugas dan bangga dengan identitasnya sebagai Arek Malang (AREMA). Mayoritas etnis yang ada di Kota Malang adalah Jawa dan Madura. Dalam pergaulan sehari-hari masyarakat Kota Malang menggunakan bahasa Jawa Malangan, bahasa Madura dan bahasa Indonesia. Kota Malang merupakan kota yang sedang berkembang dan mempunyai beragam potensi.

Potensi-potensi tersebut meliputi:

- a. Potensi Sumber Daya Alam
- b. Potensi Sumber Daya Manusia
- c. Potensi Ekonomi

Bidang-bidang usaha mampu memberikan pemasukan daerah dan peningkatan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan daerah Malang dan sekitarnya. Kondisi Kota Malang ini sangat memberikan pemasukan daerah dan peningkatan penghasilan karena potensi yang mendukung seperti wisata, pendidikan, hotel dan lain-lain yang saling berkaitan erat satu sama lainnya. Dalam salah satu sidang paripurna gotong royong kota praja Malang pada tahun 1962 ditetapkan kota Malang sebagai kota pelajar/pendidikan, kota industri, kota wisata. Ketiga pokok tersebut menjadi cita-cita masyarakat Kota Malang yang harus dibina. Oleh karena itu disebut dengan “Tri Bina Cita Kota Malang” yaitu:

- a. Kota Malang sebagai kota pendidikan

Merupakan potensi daerah yang memiliki nilai jual dan daya saing baik di tingkat regional maupun nasional. Dalam era globalisasi dunia pendidikan menghadapi berbagai tantangan dalam menghadapi perubahan yaitu dengan adanya tuntutan masyarakat memperoleh fasilitas pendidikan yang baik dan berkualitas. Upaya yang dilaksanakan adalah dengan menciptakan visi dan misi pendidikan Kota Malang, menjalin mitra dengan lembaga perguruan tinggi baik dalam bidang pengkajian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun dalam pengembangan kualitas Kota Malang pada umumnya.

Kota Malang dipenuhi oleh berbagai sekolah, perguruan tinggi, lembaga pendidikan non formal atau tempat-tempat kursus serta sejumlah pondok pesantren. Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai seperti tempat pemondokan, toko buku, supermarket, plaza, pusat pelayanan kesehatan masyarakat serta fasilitas penunjang lainnya yang tak kalah penting adalah adanya angkutan umum (transportasi) yang tersedia ke penjuru kota yang menghubungkan tiga terminal yang ada di kota Malang yaitu terminal Arjosari (arah Surabaya), terminal Gadang (arah Blitar) namun saat ini keberadaan terminal Gadang telah digantikan oleh terminal Hamid Rusdi yang terletak kurang lebih 2 KM di sebelah timur terminal Gadang dan terminal Landungsari (arah Jombang/Kediri). Adapun 2 sub terminal lainnya adalah Sub-terminal Madyopuro di bagian timur Kota Malang,

tepatnya di daerah Madyopuro (dekat Sawojajar) dan sub-terminal Mulyorejo yang terlatak di sebelah barat daya Kota Malang, tepatnya di daerah Mulyorejo Kecamatan Sukun. Kelima terminal ini terhubung dengan berbagai angkutan kota (biasa disebut angkot). Sebagai contoh, Arjosari-Gadang (AG) (saat ini huruf G diganti dengan huruf H untuk Hamid Rusdi), Hamid Rusdi-Landungsari (HL), Arjosari-Landungsari (AL), dan lain sebagainya termasuk juga dengan angkot yang menuju sub-terminal. Terdapat sekitar 20 trayek angkot di Kota Malang dan 80% wilayah Kota Malang dilalui oleh ke-20 angkot tersebut.

b. Kota Malang sebagai kota industri

Kota Malang sejak dulu sangat dikenal dengan industri rokok kreteknya. Diversifikasi produk industri kecil dan menengah mulai bangkit sejak berlangsungnya krisis ekonomi, masih memerlukan bimbingan dalam hal peningkatan mutu, teknis dan penanam modal untuk mempercepat pemulihan pembangunan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, serta untuk perkembangannya di masa mendatang. Sedangkan industri besar yang ada di Kota Malang masih perlu adanya wahana untuk diperkenalkan secara luas sehingga semakin mendukung produktivitas Kota Malang sebagai kota industri.

c. Kota Malang sebagai kota wisata

Kota Malang memiliki potensi alam yaitu pemandangan alam yang elok serta hawa yang sejuk, teduh dan asri serta bangunan-

bangunan kunp peninggalan Belanda.Kota Malang layak menjadi tujuan wisata bagi wisatawan dalam maupun luar negeri. Berbagai pilihan tempat perbelanjaan baik yang bersifat tradisional maupun modern yang tersebar di berbagai penjuru kota sangat memunjang Kota Malang sebagai kota pariwisata.

Perkembangan pusat-pusat perbelanjaan modern ini seiring dengan perkembangan kawasan perumahan yang melaju dengan pesat sehingga semakin sedikit lahan yang tersisa di Kota Malang.Di era otonomi daerah dan era globalisasi saat ini upaya pembangunan di segala bidang yang telah dilaksanakan merupakan sebuah langkah awal penigkatan citra.Posisi dan peran Kota Malang dan merupakan peluang serta harapan yang bisa member manfaat bagi masyarakat Kota Malang sendiri.

B. Gambaran Umum Kepolisian Resort Malang Kota

1. Latar Belakang Kepolisian Resort Malang

Kepolisian Resort Kota Malang (Polres Malang Kota) berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 19 Malang, tepat berada di depan Rumah Sakit Dr. Syaiful Anwar. Polres Malang Kota adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kota yang berada di bawah Kapolda, Polres Malang Kota dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Resort Malang Kota (Kapolres Malang Kota) yang berpangkat Ajun Komisaris Besar (AKBP) sebagai pucuk pimpinan pemegang komando. Polres Malang Kota memiliki personil berjumlah 588 (lima ratus delapan puluh delapan) orang dan Pegawai

Negeri Sipil 60 (enam puluh) orang sebagai pembantu pelaksana tugas di lingkup kepolisian.

Polres Malang Kota memiliki wilayah kerja yang cukup luas dengan membawahi dan bertanggung jawab atas lima kepolisian sektor (Polsekta) yaitu Polsekta Lowokwaru, Polsekta Sukun, Polsekta Klojen, Polsekta Kedungkandang, dan Polsekta Blimbing.

2. Visi dan Misi Kepolisian Resort Malang Kota

Kepolisian Resort Malang Kota dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya dilandasi dengan Visi dan Misi dari Kepolisian Resort Malang Kota adalah mewujudkan pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri (Kamdagri) mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif di wilayah hukum Polres Malang Kota.

Berdasarkan pernyataan visi yang dicita-citakan tersebut, selanjutnya diuraikan dalam misi Kepolisian Resort Malang Kota yang mencerminkan koridor tugas, yaitu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.
- b. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskrimatif.
- c. Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.

- d. Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri.
- e. Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum.
- f. Menegakkan hukum secara profesional, obyektif, proposional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat.
- g. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polres Malang Kota.
- h. Membangun kerja sama dan sinergi dengan lembaga / institusi terkait dan seluruh komponen masyarakat dalam rangka memelihara keamanan dalam negeri.

3. Struktur Organisasi Kepolisian Resort Malang Kota

Markas Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort, disingkat Mapolres terdiri dari:

1. Unsur Pimpinan :
 - a. Kepala Polisi Resort (Kapolres) adalah pimpinan Polres yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada Kepala Polisi Daerah (Kapolda). Kapolres bertugas memimpin, membina, mengawasi dan mengendalikan satuan – satuan organisasi di lingkungan Polres dan

unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya, serta memberikan saran pertimbangan dan melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolda.

- b. Wakil Kepala Polisi Resort (Wakapolres) adalah pembantu utama Kapolres yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres. Wakapolres bertugas membantu Kapolres dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengendalikan, mengkoordinir pelaksanaan tugas – tugas seluruh satuan organisasi Polres dalam hal Kapolres berhalangan serta melaksanakan tugas lain sesuai perintah Kapolres.

2. Unsur Pengawas dan Pembantu Pimpinan

- a. Bagian Operasional (Bagops) adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Bagops bertugas merencanakan, mengendalikan, dan menyelenggarakan administrasi operasi kepolisian, termasuk latihan pra operasi, melaksanakan koordinasi baik dalam rangka keterpaduan fungsi maupun dengan instansi dan lembaga terkait dalam rangka pelaksanaan pengamanan kegiatan masyarakat, serta melaksanakan fungsi hubungan masyarakat termasuk Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID).

- b. Bagian Perencanaan (Bagren) adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Bagren bertugas menyusun rencana kerja dan anggaran, pengendalian program dan anggaran

serta analisa dan evaluasi atas pelaksanaannya, termasuk rencana program pengembangan suatu kewilayahan.

- c. Bagian Sumber Daya (Bagsumda) adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Bagsumda bertugas menyelenggarakan pembinaan dan administrasi personel pelatihan fungsi dan pelayanan kesehatan, pembinaan dan administrasi logistic serta pelayanan bantuan dan penerapan hukum.
- d. Seksi Pengawasan (Siwas) adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Siwas bertugas menyelenggarakan monitoring dan pengawasan umum baik secara rutin maupun insidentil terhadap pelaksanaan kebijakan pimpinan oleh semua unit kerja khususnya dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pencapaian rencana kerja, termasuk bidang materiil, fasilitas dan jasa serta memberikan saran terhadap penyimpangan yang ditemukan.
- e. Seksi Pertanggungjawaban Profesi dan Pengamanan Internal (Sipropam) adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Sipropam bertugas menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan anggota Polri, pembinaan disiplin dan tata tertib, termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan pemuliaan profesi.

- f. Seksi Keuangan (Sikeu) adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Sikeu bertugas menyelenggarakan pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan dan akuntansi, pelaporan serta pertanggung jawaban keuangan.
- g. Seksi Umum (Sium) adalah unsur pembantu pimpinan Polres yang berada dibawah Kapolres. Sium bertugas menyelenggarakan terjaminnya pelayanan administrasi dan kelancaran tugas – tugas pimpinan yang mencakup fungsi kesekretariatan, kearsipan, dan administrasi umum lainnya serta pelayanan markas dilingkungan Polres.



Struktur Organisasi



sumber: Data PID Humas Polres Malang Kota 2013

Gambar 4.1

4. Tugas dan Fungsi Kepolisian Resort Malang Kota

1. Tugas Kepolisian Resort Malang Kota

Polres Malang Kota bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum dan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta tugas-tugas Polri lain dalam wilayah hukumnya, sesuai ketentuan hukum dan peraturan serta kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Unsur Pelaksana Tugas Pokok

- a. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang terdiri dari 3 (tiga) unit dan disusun berdasarkan pembagian waktu yang berada dibawah Kapolres. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan pelayanan bantuan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.
- b. Satuan Intelijen Keamanan (Satintelkam) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satintelkam bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi intelijen bidang keamanan, termasuk perkiraan intelijen, persandian, pemberian pelayanan dalam bentuk surat izin/keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api dan bahan peledak, kegiatan sosial politik masyarakat dan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kepada masyarakat serta melakukan pengamanan, pengawasan terhadap pelaksanaannya.
- c. Satuan Reserse Kriminal (Satreskrim) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satreskrim bertugas menyelenggarakan/membina fungsi penyelidikan dan tindak perdana secara transparan dan akuntabel dengan penerapan SP2HP, memberikan pelayanan dan perlindungan khusus terhadap korban dan pelaku anak dan wanita, menyelenggarakan fungsi identifikasin

baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum, menyelenggarakan pembinaan, koordinasi dan pengawasan PPNS baik dibidang operasional maupun administrasi penyidikan sesuai ketentuan hukum dan peraturan perundang – undangan.

- d. Satuan Narkoba (Satnarkoba) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satnarkoba bertugas menyelenggarakan/membina fungsi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana narkoba, serta koordinasi dalam rangka pembinaan, pencegahan, rehabilitasi korban dan penyalahgunaan narkoba.
- e. Satuan Pembinaan Masyarakat (Satbinmas) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satbinmas bertugas menyelenggarakan pembinaan masyarakat yang meliputi pembinaan teknis Polmas dan kerja sama dengann instansi pemerintah/lembaga/organisasi masyarakat, pembinaan bentuk – bentuk pengamanan swakarsa serta pembinaan keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka memberdayakan upaya pencegahan masyarakat terhadap kejahatan serta meningkatkan hubungan sinergitas Polri dan masyarakat.
- f. Satuan Samapta Bhayangkara (Satsabhara) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satsabhara bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi samapta bhayangkara yang mencakup tugas Polri umum, yang meliputi pengaturan, penjagaan, pengawalan, patrol, termasuk pengamanan

kegiatan masyarakat dan obyek vital, pengambilan tindakan pertama ditempat kejadian perkara (TPTKP), penanganan tindak pidana ringan, pengendalian massa, dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

- g. Satuan Lalu Lintas (Satlantas) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satlantas bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi lalu lintas kepolisian, yang meliputi penjagaan, pengawalan, patrol, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas guna memelihara keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- h. Satuan Pengamanan Obyek Vital (Satpamobvit) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satpamobvit bertugas menyelenggarakan kegiatan kegiatan pengamanan obyek vital yang meliputi proyek/instalasi vital, obyek wisata, kawasan tertentu dan obyek lainnya termasuk VIP yang memerlukan pengamanan kepolisian.
- i. Satuan Polisi Perairan (Satpolair) adalah unsur pelaksan tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Satpolair bertugas menyelenggarakan fungsi kepolisian perairan, yang meliputi patrol perairan, penegakan hukum diperairan, pembinaan masyarakat

pantai, dan perairan lainnya, serta pencarian dan penyelamatan kecelakaan di perairan (SAR).

- j. Satuan Tahanan dan Barasng Bukti (Sattahti) adalah unsur pelaksana tugas pokok Polres yang berada dibawah Kapolres. Sattahti bertugas menyelenggarakan pelayanan perawatan dan kesehatan tahanan, termasuk pembinaan jasmani dan rohani serta menerima, menyimpan dan memelihara barang bukti yang didukung dengan penyelenggaraan administrasi umum yang terkait sesuai bidang tugasnya.

3. Unsur Pendukung

- a. Seksi Teknologi Informatika Kepolisian (Sitipol)

4. Fungsi Kepolisian Resort malang Kota

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksudkan diatas, Polres Malang Kota menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan / pengaduan / dan permintaan bantuan / pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri dan pelayanan surat-surat izin / keterangan, sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan / kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.
- b. Intelejen dalam bidang keamanan, termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas maupun sebagai bahan

masukannya penyusunan rencana kegiatan operasional Polres dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

- c. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan, dalam rangka penegakan hukum serta pembinaan, koordinasi dan pengawasan penyidik pegawai negeri sipil.
- d. Pembinaan masyarakat yang meliputi perpolisian masyarakat dan pembinaan / pengembangan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan, terjalinnya hubungan Polri-masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas kepolisian serta pembinaan teknis, koordinasi dan pengawasan kepolisian khusus dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa lainnya.
- e. Sabhara kepolisian, yang meliputi kegiatan patrol, pengaturan, penjagaan, dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan, pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan obyek vital yang meliputi VIP, pariwisata dan obyek vital lainnya, dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.
- f. Lalu lintas Kepolisian yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patrol lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran

dan penyelidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotot, dalam rangka penegakan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas.

- g. Kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patrol termasuk penanganan pertama tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan di wilayah perairan, pembinaan masyarakat perairan dalam rangka pencegahan kejahatan, dan pemeliharaan keamanan di wilayah perairan.

5. Manajemen pelayanan pengaduan

Dalam pelaksanaan pelayanan Polres Kota Malang menggunakan SOP Penerimaan Kunjungan Masyarakat yang bertujuan sebagai pedoman standar bagi petugas Polri dalam prosedur pelayanan masyarakat baik permintaan bantuan, permintaan surat keterangan, konsultasi hukum ataupun bantuan informasi yang berguna bagi masyarakat secara cepat, cermat dan akurat. Maksud dan tujuan masyarakat dalam mendatangi kantor SPKT dapat di klasifikasikan menjadi 4 (empat) hal antara lain :

- 1) Membuat laporan polisi (LP). bilamana hasil konsultasi memenuhi unsur pidana dan tidak dilakukan penyelesaian *Alternative Dispute Resolution* (ADR) maka masyarakat dapat membuat Laporan Polisi (LP) pada petugas siaga SPKT.
- 2) Meminta bantuan informasi, masyarakat dapat meminta bantuan dalam hal apapun yang terkait dengan kepolisian dalam kegiatan

pelayanan masyarakat misalnya : syarat menjadi anggota polisi, cara membuat SIM, menanyakan arah suatu alamat dll.

- 3) Konsultasi Hukum (Konseling), masyarakat dapat melapor/mengadu permasalahan apapun yang perlu dicarikan solusi atas permasalahan tersebut. Misalnya : meminta saran tentang KDRT, kenakalan remaja, sengketa warisan, gangguan ketentraman dan ketertiban masyarakat dll.
- 4) Meminta surat keterangan kepolisian dari SPKT. Seperti Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTL), surat tanda terima penemuan barang, surat keterangan lapor diri, Surat Tanda Lapor Kehilangan (STLK) dll.

Kemudian petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) akan melakukan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan:

- 1) Penerimaan laporan/pengaduan
 - a) Pelapor/pengadu dapat merupakan korban langsung atau tidak langsung datang ke petugas siaga SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Malang Kota untuk membuat Laporan/aduan sesuai dengan perkara yang akan dilaporkan (Tindak Pidana) dengan membawa bukti-bukti pendukung laporan antara lain dokumen asli dan fotokopi legalisirnya (KTP, bilyet giro, cek, sertifikat tanah, ijazah, kuitansi, akta-akta, rekening koran dll).

b) Penerimaan masyarakat dengan landasan etika pelayanan serta ketentuan berperilaku yang telah menjadi ketentuan umum anggota Polri dalam berperilaku. Kemudian Ka siaga SPKT mengarahkan pelapor/pengadu ke Tim Rekomendasi LP Sat Reskrim (Um/Sus/PPA) Polres Malang Kota kemudian melakukan analisa laporan pelapor/pengadu termasuk penelitian bukti – bukti pendukung laporan/pengaduan tersebut. Hasil penelitian laporan/pengaduan dibuat oleh Tim Rekomendasi LP Reskrim dalam bentuk rekomendasi kepada petugas siaga SPKT yang berisi :

1. Dapat atau tidaknya diterbitkan laporan polisi.
2. Perlu atau tidak laporan tersebut dilimpahkan kesatuan wilayah lain.
3. Perlu tidaknya mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara).

c) Bila berdasarkan hasil analisa laporan/pengaduan ditemukan bukti permulaan maka tim Rekomendasi LP memberikan rekomendasi penerbitan laporan polisi ke petugas siaga SPKT. Selanjutnya petugas siaga SPKT membuat laporan polisi dan memberikan STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi) kepada pelapor/pengadu.

d) Sebaliknya jika berdasarkan hasil analisa Tim Rekomendasi LP Sat Reskrim Polres Malang Kota tidak ditemukan bukti

permulaan adanya tindak pidana, maka diberikan penjelasan kepada pelapor/pengadu tentang alasan – alasan kenapa belum atau tidak dapat diterimanya laporan/pengaduan tersebut dan dicatat dalam Buku Mutasi Tim Rekomendasi LP Sat Reskrim Polres Malang Kota.

- e) Setelah menerima STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi) pelapor/pengadu diantar oleh petugas siaga SPKT ke piket Sat Reskrim Polres Malang Kota guna dilakukan pemeriksaan awal dalam bentuk Berita Acara Permintaan Keterangan (Non Pro Justitia), jika pada saat itu juga pelapor/pengadu menolak untuk dimintai keterangannya, maka dibuatkan surat pernyataan belum bersedia dilakukan pemeriksaan awal dengan menyebutkan alasannya.
- f) Apabila saksi korban dalam kondisi trauma/stress, penyidik melakukan tindakan penyelamatan dengan mengirim saksi korban ke Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang untuk mendapatkan penanganan medis-psikis serta memantau perkembangannya ketika korban sudah pulih dalam kondisi sehat dan baik, maka penyidik dapat melanjutkan kembali interview/wawancara guna pembuatan laporan polisi.
- g) Laporan Polisi, dilampiri rekomendasi LP, Berita Acara Permintaan Keterangan (Non Pro Justitia) atau surat pernyataan belum bersedia dilakukan pemeriksaan awal

kemudian diserahkan oleh petugas siaga SPKT ke Urrenmin SPKT Polres Malang Kota dan dicatat dalam buku register penerimaan LP.

- h) Laporan Polisi yang telah diregister di Urrenmin SPKT Polres Malang Kota, kemudian diajukan kepada Ka SPKT Polres Malang Kota guna dilimpahkan kepada Kasat Reskrim Polres Malang Kota sesuai disposisi pelimpahannya dari Ka SPKT.
 - i) Urrenmin SPKT mencatat kembali disposisi Ka SPKT Polres Malang Kota tentang pendistribusian laporan polisi tersebut untuk segera dilimpahkan ke Staf Min Reskrim Polres Malang Kota.
 - j) Staff Min Reskrim Polres Malang Kota mencatat penerimaan Laporan Polisi yang diterima dari SPKT dalam agenda dan Buku Register B-1, kemudian diajukan ke Kasat Reskrim guna didisposisi ke Subnit masing-masing.
- 2) Pemberian Bantuan Informasi kepada Masyarakat
- a) Pelapor/pengadu datang ke petugas siaga SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Malang Kota mempunyai maksud untuk menanyakan tentang suatu perihal misalnya tentang alamat, mekanisme dari surat keterangan kepolisian dll.
 - b) Setelah masyarakat dipersilahkan untuk duduk (bila pelapor datang ke kantor) atau menerima lewat

Telepon/email/SMS/BBM dengan mengetahui maksud dan tujuan kedatangannya. Petugas dapat menjawab langsung baik secara lisan atau dengan bantuan alat peraga (brosur/mechanisme) sampai masyarakat mengerti dengan melibatkan satuan fungsi kepolisian yang terkait.

- c) Bila Petugas tidak dapat menjawab atas pertanyaan masyarakat tersebut, maka petugas tetap mencatat dalam buku register kunjungan masyarakat disertai dengan permohonan maaf bilamana ada ketidaknyamanan dalam pelayanan.

3) Pemberian Bantuan Konsultasi Hukum.

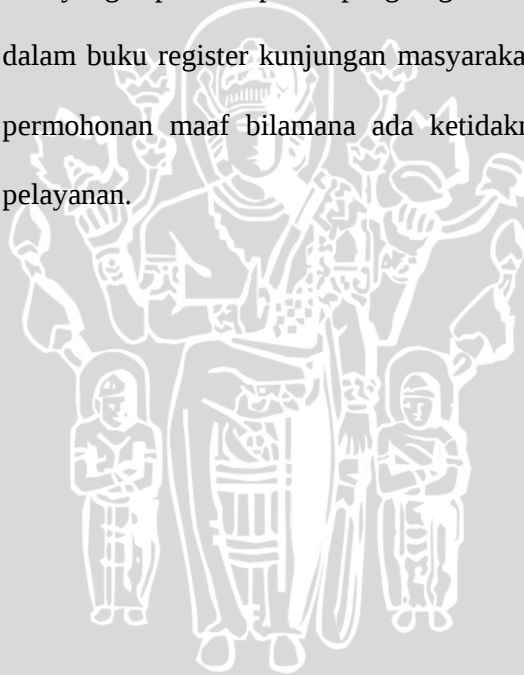
- a) Pelapor/pengadu datang ke petugas siaga SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Malang Kota mempunyai maksud untuk mengkonsultasikan permasalahan yang dihadapinya untuk dicarikan solusinya oleh petugas Polri. apakah masuk pidana/perdata, apakah bisa diselesaikan dengan kekeluargaan (*ADR/alternative Dispute Resoluton*) atau ada jalur penyelesain yang lain.
- b) Setelah masyarakat dipersilahkan untuk duduk (bila pelapor datang ke kantor) atau menerima lewat Telepon/email/SMS/BBM dengan mengetahui maksud dan tujuan kedatangannya. Petugas dapat menjawab langsung baik secara lisan atau dengan bantuan alat peraga

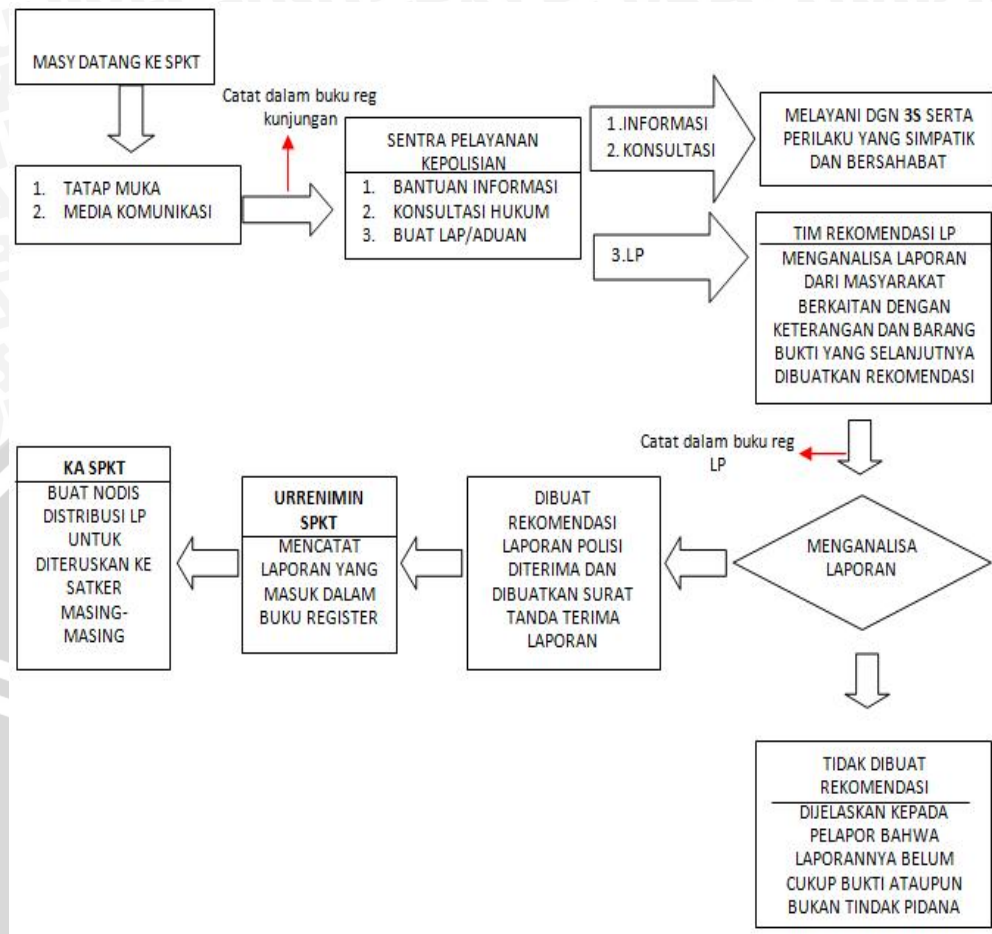
(brosur/mechanisme) sampai masyarakat mengerti dengan melibatkan satuan fungsi kepolisian yang terkait.

- c) Petugas SPKT dalam langkah pertama mengutamakan jalur penyelesaian dengan cara ADR/musyawarah kekeluargaan serta mengakhirkan jalur hukum bagi para pihak.
 - d) Bila Petugas tidak dapat memberikan jawaban yang pasti karena kurangnya alat bukti pendukung maka petugas meminta pihak pengadu untuk melengkapinya syarat pelaporan tersebut terlebih dahulu.
 - e) Bila petugas tidak dapat menjawab atas pertanyaan masyarakat tersebut, maka petugas tetap mencatat dalam buku register kunjungan masyarakat disertai dengan permohonan maaf bilamana ada ketidaknyamanan dalam pelayanan.
- 4) Meminta surat keterangan kepolisian dari SPKT
- a) Pelapor/pengadu datang ke petugas siaga SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Malang Kota mempunyai maksud untuk meminta surat keterangan kepolisian misalnya : Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK), Surat Tanda Terima Barang Temuan (STTBT) dll.
 - b) Setelah masyarakat dipersilahkan untuk duduk (bila pelapor datang ke kantor) atau menerima lewat Telepon/email/SMS/BBM dengan mengetahui maksud dan

tujuan kedatangannya. Petugas menyampaikan tentang persyaratan dari surat-surat keterangan yang dimaksud oleh masyarakat tersebut.

- c) Bila syarat terpenuhi, maka petugas dapat segera menyiapkan surat keterangan kepolisian tersebut segera mungkin.
- d) Bila petugas tidak dapat memenuhi karena alasan tertentu, maka tetap disampaikan kepada masyarakat tersebut dengan cara yang sopan dan penuh penghargaan dan tetap mencatat dalam buku register kunjungan masyarakat disertai dengan permohonan maaf bilamana ada ketidaknyamanan dalam pelayanan.





Gambar 4.2
Mekanisme Penerimaan Kunjungan Masyarakat
Sumber: PID Humas Polres Malang Kota 2013

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

4. Kualitas pelayanan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat

Sebagai salah satu instansi negara yang memberikan pelayanan dan pengamanan bagi masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dalam melaksanakan tugas dan sebagai alat negara untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, maka eksistensi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) selalu bersama dan menyatu

dengan masyarakat. Polri sebagai sub sistem dari pemerintah secara responsif telah berupaya memberi kontribusi mewujudkan prinsip *Good Governance* dan *Clean Government* baik dalam pelaksanaan tugas pokok memelihara Keamanan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), menegakkan hukum dan melindungi, mengayomi serta melayani masyarakat maupun di kalangan internal polri sendiri sebagaimana dicanangkan dalam grand strategi polri berupa *Trust Building* (membangun kepercayaan). Kompleksitas tantangan tugas polri pada era reformasi dalam perjalanannya selain telah memberi manfaat bagi polri dengan berbagai kemajuan yang signifikan baik di bidang pembangunan kekuatan, pembinaan maupun operasional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Polri melaksanakan tugas pokoknya yaitu :

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
4. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
5. Memelihara ketertiban dan menjaga keamanan umum;
6. Melakukan koordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;

7. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan / atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan / atau pihak yang berwenang;
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk memberikan pelayanan kualitas pelayanan yang baik Polres Malang Kota terus berusaha mematuhi dan melaksanakan tugas pokok Polisi dalam memberikan pelayanan yang baik di masyarakat khususnya area Kota Malang. Kualitas pelayanan dilihat dari 14 unsur penunjang tersebut, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, seperti dikatakan oleh salah satu pelapor:

“Dulu saya pernah lapor kehilangan telepon genggam waktu di swalayan dan langsung lapor ke Polres Malang, memang awalnya saya berpikir pasti proses lama dan berbelit, tetapi ketika saya tahu bahwa penjelasan dari personil SPKT bahwa semua pelaporan harus mengikuti prosedur, seperti pembuatan surat kehilangan, kemudian olah tempat kejadian perkara yang ada, dan untungnya telepon genggam saya dapat ditemukan dengan menunggu kabar dari Polres Malang, setelah saya tahu memang untuk menyelesaikan suatu kasus tidak harus cepat tetapi membutuhkan prosedur yang ada dan butuh untuk mengumpulkan bukti – bukti yang ada. Menurut saya sistem pelayanan sudah baik yang diterapkan Polres Malang”(Any Riswati (Pegawai Swasta 24thn) wawancara tanggal 19 Desember 2013)

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; Seperti yang penulis ketahui dari wawancara dengan beberapa pelapor:

“waktu saya melapor kehilangan STNK tidak ada persyaratan yang khusus, saya hanya ditanya tanda pengenal dan disuruh membawa BPKB dan sepeda motor untuk mengurus STNK yang baru, kemudian dibuatkan surat kehilangan” (ibu Waryuni (Warga daerah Lowokwaru) wawancara pada 21 Desember 2013)

sama halnya seperti di ungkapkan oleh pelapor bernama:

“saya melapor karena kehilangan STNK, persyaratan sederhana saja kok, cuma ditanya identitas trus hilangnya dimana, kemudian dibuatkan surat kehilangan”(Thomas (Warga daerah Sukun) wawancara pada 21 Desember 2013)

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), wawancara dengan AKP.

Dwiko Gunawan, SH. (Kasubag Humas) :

“Dalam setiap unit kepolisian terdapat pembagian tugas masing – masing dan anggota tersebut ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya serta mendapat pelatihan sebelum terjun ke masyarakat, dan setiap unit seperti Sentra Pelayanan Kepolisian

Terpadu (SPKT), Humas, Satuan Lalu lintas, Reskrim, memiliki kepala”

Terdapat juga hasil wawancara dengan salah satu pelapor dari masyarakat

“Waktu itu saya kehilangan dompet, tapi hilangnya di arjosari lha saya lapornya di Polresta, karena kebetulan rumah saya dekat, petugas sebenarnya menyarankan untuk laporan ke Polsek Arjosari tetapi saya tetap dilayani dan dibuatkan laporan kehilangan, ini menunjukkan sudah tidak ada lempar tanggung jawab lagi dan menunjukkan kualitas pelayanan polisi semakin meningkat, walaupun kehilangan di tempat yang berbeda tetapi masih mencakup daerah malang tetap diterima dan diproses dengan baik” (Suhasa 22tahun, Mahasiswa, pada 22 Januari 2014)

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; wawancara dengan Bapak Joko Maidi, SH (anggota PID HUMAS) tanggal 20 Januari 2014:

“Untuk memberikan pelayanan Sentra pelayanan Kepolisian Terpadu tidak melihat kapan orang tersebut melakukan laporan baik siang atau malam tetap dilayani karena itu untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat khususnya daerah Malang Kota bahkan beberapa waktu lalu Satuan Samsat mendapat penghargaan Museum Rekor Indonesia (MURI) dalam bidang pelayanan, melayani masyarakat 10jam non stop”

Sama seperti yang di sampaikan oleh salah satu pelapor dalam wawancara dengan penulis:

“Saya rasa untuk pelayanan petugas polisi di Malang sekarang sudah tidak ribet dan cepat dalam menangani kasus, karena waktu itu saya lapor sekitar jam 11 malam tapi lewat layanan telepon dan tetap diresponn juga dilayani dengan baik, karena mobil travel saya yang dibawa kabur orang, dan akhirnya bisa dibantu untuk melacak keberadaan mobil yang ada diluar kota”(Iqbal R (Pengusaha Travel) wawancara tanggal 24 Desember 2013)

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawabpetugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian

pelayanan, Wawancara dengan Candra 24 tahun (Pekerja Swasta) pada tanggal 22 Januari 2014:

“Saya pernah lapor ke Kepolisian tentang kehilangan sepeda motor, awalnya saat proses laporan semua berjalan dengan baik dan di proses semua, tetapi dalam penyelesaian kasus saya sampai sekarang tidak selesai dan hampir 1 tahun motor saya juga tidak ketemu”

Wawancara dengan AKP. Imam Mustaji, SH, MH. :

“Untuk penyelesaian suatu kasus memang membutuhkan proses dan itu tergantung dari kasus tersebut menyangkut umum prosesnya akan cepat tetapi jika menyangkut hak akan butuh proses, misalnya surat – surat atau bukti yang dikumpulkan harus lengkap dan jika ada kasus yang belum terselesaikan di tahun ini akan direkapitulasi di tahun depan yang akan terus menjadi pekerjaan rumah bagi anggota untuk menyelesaikan kasus tersebut” pada tanggal 26 November 2014

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, SH. (Kasubag Humas) tanggal 19 Desember 2013:

“Sebelum terjun untuk memberikan pelayanan semua anggota Polisi sudah dibekali dengan pelatihan khusus, yang memang nantinya diharapkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat”

Wawancara dengan Doni 21 tahun (pelatih anjing K9) pada tanggal 22 Januari 2014:

“Setiap anggota polisi kan memang mempunyai fungsi masing – masing dan yang saya lihat di Polres Malang ini polisi tidak malu untuk belajar yang belum mempunyai keahlian, seperti untuk pelatihan anjing yang fungsinya untuk keamanan saat ada keramaian, bahkan anggota polisi terus berkomunikasi dengan pelatih anjing di Malang untuk membuat anjing yang pintar yang nantinya untuk membantu tugas polisi dalam pengamanan”

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; wawancara berikut ini :

“Polres Malang Kota sekarang cepat responnya dalam menanggapi laporan, pada saat itu saya melapor ada kehilangan sepeda motor di depan kampus UB, di jalan MT. Hariono tepatnya di nasi padang depan Fakultas Teknik, tidak sampai 20 menit polisi sudah datang dan langsung olah Tempat Kejadian Perkara (TKP), mungkin untuk pelaporan respon polisi sangat cepat tetapi untuk penanganan kehilangan mungkin masih dibutuhkan waktu yang lama biar sepedanya bisa ditemukan” Wenny Nurdianto (mahasiswa, 20thn) pada tanggal 10 Januari 2014

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, SH. (Kasubag Humas Polres Malang Kota) pada tanggal 19 Desember 2014:

“Dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat kita anggota polisi tidak memandang status sosial dari pelapor tersebut, dari kalangan manapun tetap akan dilayani dan dibantu untuk menyelesaikan kasusnya, jadi tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan, tetapi untuk pengguna panic alarm mungkin bisa lebih cepat karena istilahnya membeli alat untuk pelayanan tersebut dan sudah hampir 100 orang di Malang menggunakan alat tersebut untuk cepat menghubungi Polisi dan itu merupakan program Polres Malang Kota”

Wawancara dengan Dian 42 tahun (pemilik warung) Pada tanggal 10 Januari 2014:

“Saya pernah melapor tentang pembobolan warung kelontong saya ke Polres Malang dan itu langsung di proses oleh pak polisinya, menurut saya sekarang polisi tidak membedakan status sosial masyarakat dari kalangan apapun yang mengalami musibah seperti saya tetap ditangani bahkan kasusnya dapat diselesaikan karena yang membobol tetangga saya sendiri”

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara

sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, wawancara dengan Briptu Himawan (anggota Satuan Lalu Lintas) tanggal 22 Januari 2014 :

“Untuk memberikan pelayanan yang baik, kami dari anggota Polres Malang Kota mendapatkan pembinaan mental setiap selesai sholat shubuh, yang fungsinya untuk melatih kesabaran dalam memberikan pelayanan khususnya masalah lalu lintas, dan jika sampai ada pengaduan masyarakat tentang pelayanan polisi yang tidak baik seperti marah, membentak kepada masyarakat itu akan langsung di evaluasi oleh pimpinan”

Wawancara dengan masyarakat yang menjadi pelapor :

“Kalau sekarang Polisi dalam memberikan pelayanan sangat santun dan ramah, jauh dari kesan yang galak dan juga dalam memberikan pengertian dengan jelas kepada masyarakat, mungkin itu cara Kepolisian Malang untuk semakin dekat dengan masyarakat” (Suhasa, 22 tahun Mahasiswa) Pada tanggal 22 Januari 2014

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; Wawancara dengan pengguna Panic Alarm yang berinisial A (Pengusaha finance, Tidar) 6 Januari 2014:

“Menurut saya untuk mendapatkan pelayanan yang lebih memang kita harus mengeluarkan biaya, karena saya membeli alat ini banyak fungsinya bukan hanya kecepatan respon Polisi di Kota Malang tapi fungsinya bisa untuk di seluruh dunia karena menggunakan teknologi satelit, jika saya diluar kota butuh bantuan Kepolisian tinggal pencet saja, nantinya akan dihubungi Polisi Malang yang nantinya akan dihubungkan Polisi terdekat untuk membantu, dengan pelayanan yang seperti itu saya rasa wajar saja jika saya membayar sekitar 8 juta tapi pelayanan yang diberikan saya rasa sangat cepat dan privat”

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; Dari hasil wawancara yang didapat penulis bahwa untuk pelaporan kepada

Polisi tidak dipungut biaya apapun dan jika memang ada pungutan dapat dilaporkan kepada Provost Polisi seperti yang diungkapkan AKP. Dwiko Gunawan, SH. Tetapi ada juga hasil wawancara dengan masyarakat :

“waktu itu saya pernah membuat lapor ke Polsek dinoyo dan Polres Malang untuk membuat surat kehilangan, jadi 2 kali saya pernah kehilangan, pertama saya kehilangan dompet lapor ke Polsek Dinoyo, setelah di proses saya dikenakan biaya administrasi 10 ribu, terus saya kehilangan lagi dompet dan lapor ke Polres Malang diproses dapat surat kehilangan tetapi saya tidak dikenakan biaya administrasi” Rendy 23tahun (mahasiswa) tanggal 22 Januari 2014

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengantentuan yang telah ditetapkan;Wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, SH.pada tanggal 19 Desember 2014 :

“Tidak ada batasan waktu untuk menerima pelayanan, karena Polres Malang menerima laporan setiap saat, ada shift petugas jaga yang dibagi menjadi dua, jaga siang ataupun malam. Jadi masyarakat dapat setiap waktu untuk melaporkan kasus atau kejadian di masyarakat”

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; Wawancara dengan Bapak Joko Maidi, SH. (Anggota PID Humas) 23 Desember 2013:

“Untuk kenyamanan lingkungan ruangan pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sudah memberikan fasilitas – fasilitas yang memadai seperti pendingin ruangan, tempat duduk yang nyaman untuk pelapor”

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unitpenyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasatenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan daripelaksanaan

pelayanan; Wawancara dengan Ondy 21 tahun (Mahasiswa) 21 Januari 2013 :

“Kemarin saya melaporkan kehilangan sepeda motor, tetapi hari itu langsung dilacak oleh Polisi dan pelaku ditemukan, pelakunya mantan anggota militer, dan saya pun mendapat saran untuk keamanan pribadi, diberi saran bapak Polisi agar pindah kost, menurut saya suatu perhatian polisi dalam menjamin keamanan pelapor dari gangguan pelaku tersebut”

2. Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat

a. Penggunaan teknologi internet dalam memberikan pelayanan

Penggunaan teknologi internet Polres Kota Malang dalam memberikan pelayanan belum cukup maksimal karena Polres Malang Kota belum membuat web khusus ataupun media sosial untuk pengaduan masyarakat, Seperti yang di ungkapkan Kasubag Humas Polres Malang Kota AKP Dwiko Gunawan, S.H:

“sementara ini web yang dapat di akses masyarakat hanya sekedar info tentang Polres Malang kota seperti media sosial facebook yang telah dibuat PID HUMAS Polres Malang Kota, di facebook tersebut hanya tersedia info seputar kejadian di Kota Malang, dan juga ada web Satuan Lalu Lintas (Satlantas) yang digunakan untuk memberikan pelayanan untuk pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan pengisian berkas online yang digunakan masyarakat dan dapat mengakses web di www.satlantasresmalang.com ,untuk pelayanan pengaduan masyarakat Polres Malang Kota atau khususnya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sementara ini belum membuat web khusus yang dapat di akses oleh masyarakat” (wawancara pada tanggal 18 desember 2013 di Polres Malang Kota)

Polres Malang Kota juga sudah mempunyai program pengaduan masyarakat melalui sistem *E-mail* tetapi program itu belum dapat dipublikasikan ke masyarakat Kota Malang karena terkendala

pergantian pimpinan yang ada di Polres Malang Kota. Dalam penggunaan teknologi internet dibutuhkan sarana dan prasarana pendukung yang digunakan oleh personil Polres Malang Kota dan untuk saat ini terdapat beberapa sarana pendukung seperti dalam tabel berikut :

Tabel 4.2

Sarana dan Prasarana Untuk Pelayanan

No	Jenis Barang	Jumlah	Rincian
1	Komputer	19 Unit	12 unit di ruangan MCC, 4 unit di ruangan SPKT, 3 unit di ruangan Humas
2	Printer	5 Unit	3 unit di ruang SPKT, 2 unit di ruang Humas
3	LCD Monitor	10 Unit	9 unit di ruangan MCC, 1 unit di ruangan SPKT
4	Telepon	8 Unit	6 unit di ruangan MCC, 1 unit di ruangan SPKT, 1 unit di ruangan HUMAS

Sumber :Data PID Humas Polres Malang Kota 2014

b. Peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan

Untuk menciptakan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kota Malang, Polres Malang Kota terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, dengan adanya pelatihan khusus yang diberikan anggota Polisi untuk memberikan pelayanan dan menggunakan fasilitas yang diberikan seperti yang di ungkapkan Kasubag Humas Polres Malang Kota AKP. Dwiko Gunawan, S.H

“sebelum anggota terjun melayani masyarakat pasti ada suatu pelatihan yang harus diberikan agar anggota dapat melayani dengan maksimal”(wawancara pada tanggal 18 desember 2013 di Polres Malang Kota)

Peningkatan sarana untuk pengaduan juga disediakan Polres Malang Kota dengan adanya Mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling yang di dalamnya dikemudikan 2 anggota satuan Binmas yang ada disetiap titik keramaian di area Kota Malang.



Gambar 4.3 Mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling

Menurut penjelasan AKP. Dwiko Gunawan, S.H :

“Mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling itu fungsinya untuk jemput bola ke masyarakat, jika ada pengaduan atau laporan masyarakat ditempat keramaian tersebut dan mobil itu harusnya ada di setiap titik keramaian yang ada di area Kota Malang”(wawancara pada tanggal 18 desember 2013 di Polres Malang Kota).

Sarana mobil Balai Pelayanan Kamtibnas Keliling untuk sementara ini hanya tersedia 1 unit di Polres Malang Kota, tetapi untuk mobil patroli dan pendukung lainnya dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 4.3

Jumlah Kendaraan Penunjang Pelayanan

No	Jenis Kendaraan	Jumlah	Rincian
1	Mobil Untuk Pelayanan	3 Unit	1 unit Mobil SIM keliling, 2 unit mobil Kamtibmas
2	Mobil Patroli Lalu Lintas	9 Unit	4 unit dimiliki Polres Malang Kota dan setiap Polsekta

			ada 1 unit, terdapat 5 Polsekta
No	Jenis Kendaraan	Jumlah	Rincian
3	Mobil Patroli Sabhara	15 Unit	5 unit dimiliki Polres Malang Kota dan setiap Polsekta ada 2 unit, terdapat 5 Polsekta
4	Mobil Pengendali Massa	2 Unit	1 unit mobil <i>water canon</i> , 1 unit mobil pendorong massa
5	Mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling	1 Unit	

Sumber : Data PID Humas Polres Malang Kota 2014

Dengan adanya fasilitas pendukung tersebut Polres Malang Kota terus mewujudkan peningkatan pelayanan yang baik dan ada juga program terbaru Polres Malang Kota yang akan segera diluncurkan, bekerjasama dengan salah satu radio terkemuka di Kota Malang yang nantinya akan ada info secara *live* dari pihak Polres Malang Kota, juga dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengaduan secara langsung di radio tersebut yang akan langsung ditanggapi anggota Polres Malang Kota yang nantinya akan tercipta komunikasi yang baik dengan masyarakat dan untuk memberikan pelayanan yang mudah dan cepat.

Tabel laporan Pengaduan Kasus di Seluruh wilayah Polres Malang Kota

Laporan Pengaduan Kasus per tahun			
2010	2011	2012	2013
3393 Kasus	3276 Kasus	3490 Kasus	3590 Kasus

Tabel Laporan Kasus yang terselesaikan di seluruh wilayah Polres Malang Kota

Laporan Kasus yang terselesaikan per tahun			
2010	2011	2012	2013
1233 Kasus	1148 Kasus	1420 Kasus	1640 Kasus

Sumber : Data Reskrim Polres Malang Kota

Dari hasil data tabel tersebut laporan kasus di dominasi oleh laporan tentang curanmor dan penipuan *Online*, dari tahun ke tahun kasus yang ada di Polres Malang Kota selalu di dominasi oleh kasus tersebut dan dalam hal penyelesaian kasus yang paling cepat di tangani, itu kasus curanmor dan penipuan, tetapi menurut data dari reskrim yang dikatakan oleh Bapak Arianto (anggota Reskrim) :

“kalau dilihat selama 3 tahun terakhir ini yang paling cepat ditangani masalah penipuan *Online* dan curanmor, ada juga prestasi Polres Malang Kota dalam menangani kasus pembunuhan yang selalu terselesaikan selama 3 tahun terakhir, karena dibantu teknologi yang ada”

3. Faktor penghambat dan faktor pendorong yang mempengaruhi keberhasilan Polres Malang Kota untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Faktor penghambat

Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Malang juga terdapat faktor penghambat. Berdasarkan hasil wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, S.H selaku Kasubag Humas Polres Malang Kota mengatakan :

3) Faktor penghambat internal

a) Terjadinya Mutasi/pergantian pimpinan

Sering terjadinya mutasi di tubuh Polri berdampak juga di struktur pimpinan Polres Malang Kota seperti yang terjadi tahun 2013 ini yang sebelumnya dijabat AKBP Teddy Minahasa digantikan AKBP Totok Suharyanto, S.IK, M.Hum dari pergantian tersebut ada 2 program untuk peningkatan pelayanan yang seharusnya diluncurkan menjadi tertunda seperti program pengaduan lewat *e-mail* dan juga program kerjasama dengan radio untuk pengaduan masyarakat.

b) Publikasi Layanan

Publikasi Layanan yang masih kurang, karena hanya ditaruh di beberapa titik tertentu untuk suatu mempublikasikan program layanan terbaru dalam peningkatan pelayanan ataupun pengaduan masyarakat

4) Faktor penghambat eksternal

Terdapat juga faktor penghambat eksternal yang terjadi di Polres Malang Kota dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat, adanya oknum masyarakat yang melakukan pelaporan palsu melalui saluran telepon.

d. Faktor pendukung

Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Malang Kota juga terdapat faktor pendukung untuk menciptakan suatu pelayanan yang lebih baik berdasarkan hasil

wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, S.H selaku Kasubag Humas Polres Malang Kota :

3) Faktor pendukung internal

a) Anggota Polisi yang semakin Profesional

Anggota Polisi di Polres Malang Kota sudah dibekali dengan pelatihan khusus sebelum diterjunkan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dengan dibekali pelatihan tersebut yang akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b) Sarana dan Prasarana yang memadai

Dengan dilengkapi peralatan yang semakin modern untuk memberikan kemudahan bagi anggota untuk menerima pengaduan seperti sarana penunjang komputer dengan kondisi yang baik, mobil khusus untuk penunjang pelayanan yang digunakan memberikan layanan diluar kantor Polres Malang Kota.

4) Faktor pendorong eksternal

Dengan semakin gencarnya Kepolisian untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hal tersebut semakin merangsang Polres Malang Kota untuk membuat suatu program baru yang dibantu dengan teknologi yang ada yaitu menciptakan program Makota Command Centre (MCC) untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menggunakan *Global Positioning System (GPS)* yang

akan mempermudah anggota Polres Malang Kota untuk memberikan pelayanan yang cepat.

D. Analisis Data

1. Kualitas pelayanan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat

Sebagai salah satu instansi negara yang memberikan pelayanan dan pengamanan bagi masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dalam melaksanakan tugas dan sebagai alat negara untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, Pelayanan itu aktifitas yang tidak kasat mata, dan terjadi komunikasi antara dua orang atau lebih, atau antara pemberi jasa dan orang yang membutuhkan layanan yang mempunyai tujuan untuk menyelesaikan masalah yang dialami konsumen. Maka eksistensi Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) selalu bersama dan menyatu dengan masyarakat. Polres Kota Malang sebagai sub sistem dari pemerintah secara responsif telah berupaya memberi kontribusi mewujudkan prinsip *Good Governance* dan *Clean Government* baik dalam pelaksanaan tugas pokok memelihara Keamanan ketertiban masyarakat (Kamtibmas), menegakkan hukum dan melindungi, mengayomi serta melayani masyarakat maupun di kalangan internal Polres Kota Malang sendiri sebagaimana dicanangkan dalam grand strategi polri berupa *Trust Building* (membangun kepercayaan).

Kompleksitas tantangan tugas polri pada era reformasi dalam perjalanannya selain telah memberi manfaat bagi polri dengan berbagai kemajuan yang signifikan baik di bidang pembangunan kekuatan, pembinaan maupun operasional. Namun di sisi lain diakui secara jujur terdapat akses negatif dari penyelenggaraan tugas pokoknya berupa penyimpangan perilaku

anggota Polri seperti penyalahgunaan kekuasaan / wewenang (*abuse of power*), kualitas penyajian layanan yang tercela dari sudut moral dan hukum antara lain diskriminasi, permintaan layanan / penegakan hukum alasan kepentingan pribadi, diskresi melampaui batas, mempersulit, arogan, lamban, tidak sopan manusiawi dan perilaku negatif, sedang diperbaiki oleh Kepolisian Republik Indonesia Khususnya Kota Malang agar kepercayaan masyarakat kembali lagi. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi dan Polres Malang Kota berusaha memenuhi sepuluh kriteria Dalam melakukan suatu pelayanan Polres Malang Kota selalu memberikan kemudahan untuk masyarakat dan selalu berusaha memahami kebutuhan masyarakat Kota Malang yang semakin maju dan modern dengan melakukan terobosan membuat sistem yang dapat diterima dimasyarakat. Terus memberikan program – program baru setiap tahunnya dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 4.4
Program Polres Malang Kota Tahun 2013 - 2014

No	Program Polres Malang Kota 2012	Program Polres Malang Kota 2013
----	---------------------------------	---------------------------------

1	<i>Police Delivery Service</i>	Makota Command Centre
2	<i>BPKB Smart</i>	<i>Panic Alarm</i>
3	Informasi Kepolisian 6768	<i>SIM Corner</i>
4	<i>Global Positioning System Mobile Lintas</i>	SIM keliling
5	Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu	SIM Komunitas
6	<i>Smart Lintas Malang</i>	SIM Delivery
7	<i>Black Spot Hunting</i>	Samsat Keliling
8		<i>Police Skate Patrol</i>
9		<i>Makota Fun Bike</i>
10		Website Reskrim

Sumber : Data PID Humas Polres Malang Kota 2014

Dapat dilihat ditabel bahwa pengembangan program untuk meningkatkan pelayanan terus ditingkatkan agar terciptanya situasi yang kondusif di masyarakat. Di tengah cemoohan dari berbagai kalangan, jajaran Polri terus melakukan berbagai terobosan. Memberikan kemudahan pelayanan terhadap masyarakat, terlebih dengan maraknya aksi kejahatan belakangan ini. pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang mengacu pada pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI 2003:

11) Kesederhanaan

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Karena sudah terdapat alur pengaduan yang ada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan semua pengaduan yang ada terpusat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

12) Kejelasan

- d) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. Untuk hal persyaratan administrasi masyarakat yang melakukan pengaduan harus memberikan identitas yang jelas dan memberikan keterangan yang jelas juga agar pada saat anggota Polres Malang Kota melakukan penyidikan dengan cepat.
- e) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan publik. Terdapat Kepala bagian yang memiliki tanggung jawab masing – masing dalam menyelesaikan suatu kasus tersebut, seperti Kepala Reskrim, Kepala SPKT.
- f) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Dalam pengaduan suatu kasus di Polres Malang Kota tidak ada biaya yang dikenakan pelapor.

13) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu kurun waktu yang telah ditentukan. Tidak ada batas waktu dalam pemberian pelayanan di Polres Malang Kota.

14) Akurasi

Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat dan sah. Pelayanan yang diberikan Polres malang Kota sudah tepat karena sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

15) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Di Polres Kota Malang dalam memberikan rasa aman dan kepastian hukum sangat terjamin karena sudah di atur dalam UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

16) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau jabatan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

17) Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana Polres Malang Kota sudah semakin berkembang dengan adanya pengadaan peralatan komputer yang baru dan terdapat juga Mobil khusus untuk pelayanan yang fungsinya digunakan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat. Terdapat juga teknologi *Global positioning system (GPS)* yang terdapat pada unit Makota Command Centre (MCC)

18) Kemudahan Akses

Kemudahan akses untuk pelayanan semua tertuju di Polres Malang Kota, atau masyarakat dapat datang ke Polsek terdekat, Polres malang Kota juga memberikan pelayanan khusus dengan memberikan pelayanan melalui Mobil Balai Pelayanan Kamtibnas Keliling yang dapat ditemui di tempat keramaian di Kota Malang.

19) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

20) Kenyaman

Lingkungan area tempat pelayanan di Polres Malang Kota sudah memberikan kenyamanan bagi pelapor, lingkungan yang tertib, rapi dan tersedianya tempat ibadah.

Pelayanan yang diberikan Polres Malang Kota cukup bagus karena didukung sarana dan prasarana yang memadai dan teknologi yang bagus, anggota Polres Malang Kota juga sudah profesional karena sebelum memberikan layanan sudah mendapat pelatihan khusus yang diberikan Polres Malang Kota. Kualitas pelayanan Polri dalam penanganan pengaduan masyarakat juga dapat dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Kepmen PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan terdapat 14 unsur untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat yaitu ;

1. Prosedur pelayanan, yang diberikan Polres Malang Kota sangat mudah dan harus melalui proses yang telah dibuat oleh unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Menurut pendapat masyarakat prosedur pelayanan di Polres Malang Kota sudah berjalan dengan baik. Prosedur pelayanan di Polres Malang sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada dan menurut hasil wawancara dalam penanganan setiap kasus itu akan mengalami hambatan atau kendala yang berbeda untuk menyelesaikan kasus tersebut dan dibutuhkan waktu dalam penyelesaiannya.

2. Persyaratan Pelayanan, persyaratan pelayanan untuk pelapor hanya menyertakan Kartu Tanda Penduduk yang nanti digunakan untuk data informasi bahwa orang tersebut yang melakukan pelaporan dan tidak ada biaya lain untuk persyaratan pelayanan. Untuk persyaratan pelayanan pelaporan di Kepolisian tidak susah dan sederhana untuk mempermudah masyarakat dan proses kecepatan layanan agar cepat diproses.
3. Kejelasan petugas pelayanan, petugas pelayanan di Sentra Kepolisian Terpadu sudah diberikan pelatihan untuk memberikan pelayanan dan juga untuk fungsi memberikan pelayanan atau menerima pengaduan sudah terdapat fungsinya masing – masing.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, dalam memberikan pelayanan pengaduan Polres Malang Kota siap menerima pengaduan 24jam, baik pelaporan secara langsung ataupun lewat saluran telepon dan akan langsung direspon oleh Polres Malang Kota. Untuk memberikan pelayanan yang baik Polres Malang Kota menerima setiap laporan masyarakat tanpa batas waktu, karena anggota Polisi siap untuk memberikan layanan masyarakat kapanpun dibutuhkan untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, setiap unit di Polres Malang Kota mempunyai tugas dan fungsi masing – masing, untuk menerima pengaduan masyarakat petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang melayani masyarakat dan

kemudian laporan tersebut akan diberikan kepada unit yang berwenang sesuai tugasnya seperti Reserse dan Kriminal, Sabhara.

6. Kemampuan petugas pelayanan, sebelum memberikan pelayanan kepada masyarakat semua anggota Polres Malang Kota sudah dibekali dengan ketrampilan khusus dan mendapat pelatihan untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Demi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat setiap anggota polisi yang bertugas dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu diberikan pelatihan khusus untuk memberikan pelayanan yang baik agar tercapainya pelayanan prima dalam Kepolisian di Polres Malang
7. Kecepatan pelayanan, dalam menyelesaikan suatu kasus tergantung dari porsi kasus tersebut dan harus melalui prosedur penyidikan yang berlaku di Kepolisian. Dengan adanya teknologi yang berkembang Polres Malang Kota sudah mempunyai Makota Command Center (MCC) untuk memberikan pelayanan yang cepat dan menggunakan *GPS (global positioning system)* untuk mempercepat informasi dari masyarakat yang diperkirakan oleh anggota Polisi tidak sampai 15 menit untuk dating ke lokasi kejadian.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, dalam memberikan pelayanan Polres Malang Kota sudah berusaha memberikan pelayanan yang bersih tanpa memandang status sosial dari masyarakat tersebut. Dengan data yang didapat tersebut menunjukkan bahwa

tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan dan tidak melihat status sosial masyarakat, tetapi memang Polres Malang Kota membuat suatu layanan yang khusus untuk masyarakat yang merasa resiko keamanannya rentan, seperti para pengusaha yang menggunakan layanan yang dibeli dari Polres Malang Kota yaitu *Panic Alarm*.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sudah dibekali pelatihan untuk memberikan pelayanan yang baik dan sopan untuk memberikan pelayanan.
10. Kewajaran biaya pelayanan, untuk biaya pengaduan masyarakat tidak dipungut biaya apapun, kecuali masyarakat membeli produk pelayanan khusus Polisi yaitu *Panic Alarm* yang nantinya dapat digunakan setiap saat atau dalam keadaan bahaya. Biaya yang pantas jika masyarakat mendapatkan fasilitas pelayanan yang lebih baik dan sekarang sudah dapat digunakan untuk masyarakat yang membutuhkan.
11. Kepastian biaya pelayanan, Pelayanan pengaduan di Polres Malang tidak dipungut biaya apapun. Jika ada laporan anggota Polisi yang melakukan pungutan liar maka anggota tersebut akan dikenakan sanksi yang berat dari kepolisian. Ini yang masih terus harus diperbaiki oleh kepolisian karena masih ada beberapa oknum yang melakukan pungutan liar karena tidak terkontrol dengan baik.

12. Kepastian jadwal pelayanan, untuk pelayanan pengaduan masyarakat Polres Malang Kota menerima pengaduan 24jam dari masyarakat tanpa melihat batasan waktu,karena itu sudah menjadi tanggung jawab Polisi untuk menjaga keamanan masyarakat.
13. Kenyamanan lingkungan, lingkungan yang bersih dan rapi di Polres Malang Kota khususnya ruang untuk pelayanan di unit Sentra pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT).Demi menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif Polres Malang Kota memberikan fasilitas yang nyaman untuk pelapor di ruangan Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu seperti ruangan yang ber-AC,ruang tunggu ataupun televisi.
14. Keamanan Pelayanan, untuk keamanan bagi pelapor suatu kejadian dapat dijaga dan dipastikan aman oleh anggota Polisi Polres malang Kota agar nantinya juga untuk menjaga keselamatan bagi pelapor.Polisi semakin dekat dengan masyarakat, dan itu sudah dibuktikan dengan hasil dari wawancara tersebut bahwa palapor akan dijamin keamanannya dari gangguan pelaku kejahatan dan diberikan saran agar kemanannya terjamin kembali.

2. Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat

Perkembangan teknologi di masa sekarang ini sangat cepat. Seperti halnya dalam bidang komputer, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Polres Malang Kota terus menciptakan inovasi baru, dan menurut Ibrahim (2008:22), kualitas

pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

a. Penggunaan teknologi internet dalam memberikan pelayanan

Penggunaan teknologi internet Polres Kota Malang dalam memberikan pelayanan belum cukup maksimal karena Polres Malang Kota belum membuat web khusus ataupun media sosial untuk pengaduan masyarakat, akan tetapi Polres Malang Kota telah memiliki program pengaduan masyarakat melalui sistem *e-mail* tetapi program itu belum dapat dipublikasikan ke masyarakat Kota Malang karena terkendala pergantian pimpinan yang ada di Polres Malang Kota. Menurut Tjiptono (1995:25) antara lain adalah:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;

6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

b. Peningkatan sarana dan prasarana yang digunakan

Untuk menciptakan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Kota Malang, Polres Malang Kota terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, dengan adanya pelatihan khusus yang diberikan anggota Polisi untuk memberikan pelayanan dan menggunakan fasilitas yang diberikan. Peningkatan sarana untuk pengaduan juga disediakan Polres Malang Kota dengan adanya Mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling yang di dalamnya dikemudikan 2 anggota satuan Binmas yang ada disetiap titik keramaian di area Kota Malang.

Sarana mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling untuk sementara ini hanya tersedia 1 unit di Polres Malang Kota, Sarana penunjang lain terdapat didalam ruang khusus Makota Command Centre (MCC) terdapat 10 unit komputer dalam keadaan baik yang di operasikan anggota yang sudah diberikan pelatihan khusus untuk menjadi operator, dan ada juga program terbaru Polres Malang Kota yang akan segera diluncurkan, bekerjasama dengan salah satu radio terkemuka di Kota Malang yang nantinya akan ada info secara *live* dari pihak Polres Malang Kota, juga dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengaduan secara langsung di radio tersebut yang akan langsung ditanggapi anggota Polres malang Kota yang

nantinya akan tercipta komunikasi yang baik dengan masyarakat dan untuk memberikan pelayanan yang mudah dan cepat.

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang prima berarti pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu, hakekat dari pelayanan umum yang prima menurut B. Boediono (1999:63) adalah :

- d. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- e. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna (efisien dan efektif).
- f. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Untuk memberikan proses kualitas pelayanan yang baik Polres Malang Kota sudah berusaha memberikan pelayanan yang prima dengan meningkatkan mutu produktivitas pelayanan yang diberikan, dan lebih mengefektifkan sistem dan tata cara pelayanan yang baik, menggunakan fasilitas yang disediakan untuk mempercepat proses pelayanan dan juga mempunyai Sumber daya manusia yang berkompeten agar dapat menyelesaikan suatu kasus dengan tenggat waktu yang cepat.

Dengan adanya perbandingan data dari tahun 2010-2014 dapat dilihat bahwa penggunaan teknologi yang dipakai oleh Polres Malang

Kota dapat menyelesaikan kasus yang lebih cepat dan terdapat kenaikan yang signifikan untuk penyelesaian kasus yang masuk ke dalam Polres Malang Kota

3. Faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan Polres Malang Kota untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

a. Faktor penghambat

Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Malang juga terdapat faktor penghambat. Berdasarkan hasil wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, S.H selaku Kasubag Humas Polres Malang Kota mengatakan :

1) Faktor penghambat internal

a) Terjadinya Mutasi/pergantian pimpinan

Sering terjadinya mutasi di tubuh Polri berdampak juga di struktur pimpinan Polres Malang Kota seperti yang terjadi tahun 2013 ini yang sebelumnya dijabat AKBP Teddy Minahasa digantikan AKBP Totok Suharyanto, S.IK, M.Hum dari pergantian tersebut ada 2 program untuk peningkatan pelayanan yang seharusnya diluncurkan menjadi tertunda seperti program pengaduan lewat *e-mail* dan juga program kerjasama dengan radio untuk pengaduan masyarakat. Tujuan Polres Malang Kota untuk manajemen pelayanan yang baru belum dapat tercapai jika sering terjadinya mutasi di dalamnya, karena menurut Manullang (1985:17) manajemen itu seni dan ilmu perencanaan,

pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

b) Publikasi Layanan

Publikasi Layanan yang masih kurang, karena hanya ditaruh di beberapa titik tertentu untuk suatu mempublikasikan program layanan terbaru dalam peningkatan pelayanan ataupun pengaduan masyarakat

c) Faktor penghambat eksternal

Terdapat juga faktor penghambat eksternal yang terjadi di Polres Malang Kota dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat, adanya oknum masyarakat yang melakukan pelaporan palsu melalui saluran telepon. Polres Malang Kota sudah menyediakan pelayanan yang baik juga memberikan respon dengan cepat seperti yang diungkapkan oleh Denhardt (dalam Islamy, 1998; 17) disebut sebagai *objective and subjective responsibility*. Responsibilitas obyektif bersumber kepada adanya pengendalian dari luar (*external control*) yang mendorong atau memotivasi aparat untuk bekerja keras sehingga tujuan *three Es (economy, efficiency and effectiveness)* dari organisasi dapat tercapai. Sedangkan responsibilitas subyektif bersumber pada sifat subyektif individu aparat (*internal control*) yang lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan

yang terangkum dalam EEF (*equity, equality and fairness*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tugas administratif lainnya. Untuk terciptanya suatu pelayanan yang baik seharusnya bukan saja dari penyedia layanan tetapi pengguna layanan atau masyarakat seharusnya menggunakan layanan dengan bijak.

b. Faktor pendukung

Upaya Polri dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Malang Kota juga terdapat faktor pendukung untuk menciptakan suatu pelayanan yang lebih baik berdasarkan hasil wawancara dengan AKP. Dwiko Gunawan, S.H selaku Kasubag Humas Polres Malang Kota :

1) Faktor pendukung internal

c) Anggota Polisi yang semakin Profesional

Anggota Polisi di Polres Malang Kota sudah dibekali dengan pelatihan khusus sebelum diterjunkan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dengan dibekali pelatihan tersebut yang akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Polres Malang Kota

d) Sarana dan Prasarana yang memadai

Dengan dilengkapi peralatan yang semakin modern untuk memberikan kemudahan bagi anggota untuk menerima pengaduan seperti sarana penunjang komputer dengan kondisi yang baik, mobil khusus untuk penunjang pelayanan yang digunakan memberikan layanan diluar kantor Polres Malang Kota.

1) Faktor pendukung eksternal

Dengan semakin gencarnya Kepolisian untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hal tersebut semakin merangsang Polres Malang Kota untuk membuat suatu program baru yang dibantu dengan teknologi yang ada yaitu menciptakan program Makota Command Centre (MCC) untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menggunakan *Global Positioning System (GPS)* yang akan memepermudah anggota Polres Malang Kota untuk memeberikan pelayanan yang cepat. Pada sisi lain Suparlan (2008:92) mengatakan bahwa polisi adalah organisasi atau badan atau pranata pemerintahan, yang melaksanakan kebijakan pemerintah pada tingkat nasional, yang pada tingkat lokal atau lapangan bukan hanya menjalankan kebijakan pemerintah tetapi juga membuat kebijakan-kebijakan untuk menciptakan dan menjamin terwujudnya keteraturan sosial dan ketertiban umum, dan melindungi warga dan harta benda mereka dari gangguan tindak kejahatan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan Polres Malang Kota mengalami peningkatan terlihat dari semakin membaiknya sistem pelayanan yang diberikan dengan menjalankan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ada tanpa membeda – bedakan status pelapor tersebut.
2. Kualitas pelayanan di Polres Kota Malang terdapat inovasi – inovasi baru yang digunakan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat Kota Malang dengan diluncurkannya Makota Command Centre (MCC) yang dilengkapi dengan teknologi canggih seperti *Global Positioning System (GPS)*, dapat lebih cepat datang ke lokasi kejadian tempat dilaporkannya suatu kejadian, juga terdapat Mobil khusus untuk pelayanan di luar kantor Polisi
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Polres Malang Kota terus menciptakan inovasi baru. Penggunaan teknologi internet Polres Kota Malang dalam memberikan pelayanan belum cukup maksimal karena Polres Malang Kota belum membuat web khusus ataupun media sosial untuk pengaduan masyarakat, akan tetapi polres Malang Kota telah memiliki program pengaduan masyarakat melalui sistem *e-mail*.
4. Untuk menciptakan suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, Polres Malang Kotaberusaha meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, dengan adanya pelatihan khusus yang diberikan anggota Polisi untuk

memberikan pelayanan dan menggunakan fasilitas yang diberikan. Peningkatan sarana untuk pengaduan juga disediakan Polres Malang Kota dengan adanya Mobil Balai Pelayanan Kamtibmas Keliling. Sarana penunjang lain terdapat didalam ruang khusus Makota Command Centre (MCC) terdapat 15 unit komputer dalam keadaan baik dan ada juga program terbaru Polres Malang Kota yang akan segera diluncurkan, bekerjasama dengan salah satu radio terkemuka di Kota Malang yang nantinya akan ada info secara *live* dari pihak Polres Malang Kota.

5. Faktor penghambat yang terjadi dalam pelayan yang diberikan oleh Polres Kota malang adalah publikasi layanan yang masih kurang, karena hanya ditaruh dibeberapa titik tertentu untuk suatu mempublikasikan program layanan terbaru dalam peningkatan pelayanan ataupun pengaduan masyarakat, adanya oknum masyarakat yang melakukan pelaporan palsu melalui saluran telepon.
6. Faktor pendukung yang terjadi dalam pelayan yang diberikan oleh Polres Kota malang adalah adanya program baru yang dibantu dengan teknologi yaitu menciptakan program Makota Command Centre (MCC) untuk memudahkan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menggunakan *Global Positioning System (GPS)* yang akan mempermudah anggota Polres Malang Kota untuk memeberikan pelayanan yang cepat. Dan anggota Polisi yang semakin Profesional karena sudah dibekali dengan pelatihan khusus sebelum diterjunkan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat sertaadanya Sarana dan Prasarana yang memadai.

7. Penggunaan teknologi yang ada di Polres Malang Kota dapat meningkatkan percepatan penyelesaian kasus yang terjadi dan memudahkan anggota Polres Malang Kota seperti peningkatan penyelesaian kasus yang terjadi dari tahun 2010 – 2014 yang semakin baik.

B. Saran

1. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya sarana dan prasarana juga disiapkan sesuai dengan kebutuhan, contohnya seperti Mobil Pelayanan Kamtibmas Keliling yang hanya ada 1 unit saja sedangkan fungsi dari mobil tersebut memberikan pelayanan di setiap titik keramaian di Kota Malang.
2. Dalam memberikan inovasi baru Polres Malang Kota seharusnya lebih memaksimalkan teknologi internet yang mulai berkembang, seperti membuat web khusus untuk masalah pengaduan masyarakat dan pelayanannya, dapat juga membuat jejaring sosial seperti Facebook, twitter yang fungsinya juga untuk menerima laporan pengaduan masyarakat khususnya Kota Malang
3. Memberikan sanksi yang lebih tegas jika terdapat oknum masyarakat yang membuat pelaporan palsu baik laporan secara langsung ataupun lewat telepon yang akibatnya merugikan masyarakat, dan mengaktifkan kembali layanan telepon khusus pengaduan yang sempat ditutup.

4. Secepat mungkin melanjutkan program – program pelayanan yang belum sempat diluncurkan kepada masyarakat, seperti pengaduan lewat *e-mail* ataupun bekerjasama dengan radio swasta di Kota Malang.
5. Seharusnya Polres malang Kota lebih ketat lagi mengevaluasi anggota Polisi yang sudah melakukan pungutan – pungutan terhadap masyarakat dan harus dikenakan sanksi berat bagi anggota polisi yang melakukan hal tersebut.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Daftar Pustaka

- Arief furchan.(2004). Pengantar penelitian dalam pendidikan.Yogyakarta :PustakaPelajar.
- Arikunto, S. (1990).Prosedur Penelitian (suatu praktek). Jakarta :BinaAksara.
- Arikunto, Suharsimi (1998), *ProsedurPenelitianSuatuPendekatanPraktek*, PT. RinekaCipta, Jakarta.
- Basrowidan Sukidin, 2002, Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro, InsanCendekia, Surabaya.
- Chaerudin, dkk, Strategi Pencegahan dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi, Refika Aditama; Bandung, 2008
- Gibson, Ivancevich& Donnelly, 1996.Organisasi Perilaku Struktur Proses. (AlihBahasa : AgusDarma), Jakarta: PenerbitErlangga.
- Hadjon, Philipus M. Dkk. 2002, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law)*, Gajahmada University Press, Yogyakarta.
- Hanif, Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo
- Hermawan, 2008, *Pelayanan Publik di Bidang Keamanan dan Ketertiban* (Kajian atas Implementasi Program Community Oriented Policing dan Pelayanan Kepolisian), Malang, PDIA-UB.
- Indradi, SjamsiarSjamsuddin. 2006. Dasar-DasardanTeoriAdministrasiPublik. Malang: Yayasan Pembangunan Nasionalbekerjasamadengan CV. SOFA Mandiridan Indonesia Print Malang.
- Keban, Yeremias. 2004. *EnamDimensiStrategisAdministrasiPublik, Konsep, TeoridanIssu*. Jogjakarta : Grava Media
- Kelana, Momo. 1984, *Hukum Kepolisian*, PTIK, Jakarta.
- Kunarto, 1997, *Etika Kepolisian*, Jakarta : Cipta Manunggal.

- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Manullang M, 1985, Manajemen Personalia. Ghalia indo, Jakarta.
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE UII. Madcoms. 2002. *Database Visual Basic 6.0 dengan Crystal Reports*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Miles, Mathew B. & Huberman, A Mikhael. 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi, Universitas Indonesia (UI Press), Jakarta.
- Nasir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*, Cetakan ke tiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sadjijono, 2005, *Fungsi Kepolisian Dalam Pelaksanaan Good Governance*, LaksBang, Bandung.
- Soesilo Zauhar. (1996). *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Strauss, Ansem dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tata Langkah dan Teknik-teknik Teorisasi Data*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk penelitian pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Suparlan, Parsudi, 2008, *Ilmu Kepolisian*, YPKIK.
- The Liang Gie. (1978). *Pengertian, Kedudukan, dan Perincian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Karya Kencana.\

Data

Data PID Humas Polres Malang Kota

Perundang-undangan

Peraturan Kapolri No. Pol. : 7 Tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri.

Peraturan Kapolri No. Pol : 8 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja.

Undang – Undang Kepolisian Republik Indonesia No.2 tahun 2002, tentang
Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang – Undang Kepolisian Pasal 13 Tentang Tugas dan Wewenang Polri

Undang – Undang Kepolisian Pasal 14 Tentang Tugas dan Wewenang Polri

Undang – Undang Kepolisian Pasal 16 ayat (1) Tentang Tugas dan Wewenang Polri

Tesis

Hornay, Julio Da Costa. 2009. **Pengembangan Sumber Daya Aparatur
Kepolisian dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keamanan
dan Ketertiban Masyarakat.**

Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Jurnal

Bruggeman, W. 2007. *Excellent Policing : Challenging the 21st Century*, 6 June
2007

Bryett, Keith & Arch Harrison. (1994). *An Introduction to Policing Volume 4:
Trends and*

Procedures in Policing. Australia: Butterworths

Collins, and Mc Laughlin. 1996. *Effective Management. (Second Edition)*.
Sydney: CCH

Dukes, Richard L., Edwardo Portillos, dan Molly Miles. 2009. “*Models of
Satisfaction With Police Service. Policing : An International Journal
of Police Strategies & Management, Vol. 32.*”

Howlett, Michael and M. Ramesh, 1995. *Studying Public Policy : Policy Cycles
and Policy
Subsystem*. Oxford University Press.

Hoque, Zahrul., Sharee Arends, Rebecca Alexander. 2004. *"Policing the Police Service: A case study of the rise of " new public management" within an Australian Police Service.*

Mahasiswa PTIK Angkatan XXXIX-A.(2004). Strategi Penanggulangan Korupsi di

Tubuh Polri.*The Indonesian Journal of Criminology.*Vol.3 No.III September. Hal 68

Noorleila, W. 2010. Pencatatan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan personil polri Jurnal Kriminologi Indonesia Vol. 7 No.I Mei 2010 : 1 – 19

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman& Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service.*
New York: The Free Press.

Peak, K. J., & Glensor, R.W. (2002). *Community policing and problem solving: Strategies and practices.* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Internet

Diakses pada tanggal 27 Desember 2012. <http://news.Detik.com/read/2012/08/27>

Diakses pada tanggal 12 Maret 2013.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html#ixzz2PGWYgyxi>

Diakses pada tanggal 12 Maret 2013.

<http://hardiyansyahahmad.blogspot.com/2011/05/kualitas-pelayanan-publik3.html>

Diakses pada tanggal 1 April 2013. [http://bimbel-](http://bimbel-ics.blogspot.com/2013/02/pengertian-manajemen-pelayanan-publik.html)

[ics.blogspot.com/2013/02/pengertian-manajemen-pelayanan-publik.html](http://bimbel-ics.blogspot.com/2013/02/pengertian-manajemen-pelayanan-publik.html)

Diakses pada tanggal 1 April

2013.<http://news.detik.com/read/2012/08/27/193519/2000392/10/kompolna-s-polisi-masih-banyak-tebang-pilih-dalam-penanganan-perkara?n992204fksberita>

Diakses Pada 22 Januari 2013

http://beritajatim.com/hukum_kriminal/185145/15_perwira_polis_diraja_malaysia_kunjungi_polres_malang.html

