

**PELAKSANAAN PERATURAN KAPOLRI NOMOR 22 TAHUN 2010
TERHADAP FUNGSI DAN PERAN SENTRA PELAYANAN
KEPOLISIAN TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu)**



TESIS

Oleh

UJANG RISULDI
NIM : 1911760006

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) BENGKULU
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum Tata Negara (MH) dari Program Pascasarjana IAIN Bengkulu seluruhnya merupakan karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaedah dan etika penulisan.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2021

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRAL TEMPEL', and the serial number '7458BAJK393797681'.

Ujang Risuldi

NIM 19911760006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Jl. Raden Fatah, Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 53848, 51276 Fax (0736) 51171

--PERSETUJUAN PEMBIMBING

HASIL PERBAIKAN SETELAH UJIAN TESIS

Tesis yang berjudul :

Pelaksanaan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 Terhadap Fungsi Dan Peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu)

Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tesis Program Pascasarjana (S2) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Yang Dilaksanakan Pada Tanggal 27 Juli 2021.

Yang Ditulis Oleh

Nama : UJANG RISULDI
NIM : 1911760006
Prodi : Hukum Tata Negara

Pembimbing I

Dr. H. John Wenedi, SH, M.Hum
NIP 196205031986031004

Pembimbing II

Dr. H. Suardi Abbas, SH, MH
NIP 195905231979031001

Mengetahui
Ketua Program Studi

Dr. Ismail, M.Ag
NIP 197206112005011002

Nama : UJANG RISULDI
NIM : 1911760006
Tempat/Tgl.Lahir : Talang Tais, 19 Agustus 1978



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp.(0736) 53848, 51276 Fax (0736) 51171

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis yang berjudul
**Pelaksanaan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 Terhadap Fungsi
Dan Peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Masa Pandemi
Covid-19 (Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu)**

Penulis :

UJANG RISULDI

NIP 1911760006

Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tesis Program Pascasarjana (S2)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Yang Dilaksanakan Pada Tanggal
27 Juli 2021.

No	Nama	Tanggal	Tandatangan
1	Dr. Ismail, M.Ag (Ketua)	29/7 2021	
2	Dr.H.Suardi Abbas, SH, MH (Sekretaris)	29/7 2021	
3	Dr. Nelly Marhayati, M.Si (Anggota)	13/8 - 2021	
4	Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum (Anggota)	29/7 2021	

Bengkulu, Juli 2021



Mengetahui
Rektor IAIN Bengkulu

Prof. H. R. Syajuddin M, M.Ag, MH
NIP.196403071992021001

Direktur PPs IAIN Bengkulu

Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag
NIP.196405031991031001

ABSTRAK

PELAKSANAAN PERATURAN KAPOLRI NOMOR 22 TAHUN 2010 TERHADAP FUNGSI DAN PERAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Analisis Di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu)

Penulis :
Ujang Risuldi
NIM 19911760006

Pembimbing

1. Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum
2. Dr. H. Suardi Abbas, SH, MH

Rumusan penelitian ini adalah : Pertama, Bagaimana pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 di Kepolisian Sektor Ratu Samban di masa pandemi Covid -19. Kedua, faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Penelitian ini menyimpulkan : pertama, sentra pelayanan terpadu Kepolisian Sektor Ratu Samban sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2010 menjalankan fungsi antara lain pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di tempat kejadian perkara dan pengolahan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalulintas, pelayanan melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di adalah penanganan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalulintas dan pelayanan administrasi. Kedua, sentra pelayanan terpadu Polsek Ratu Samban berperan sebagai : pertama, instrumen penegakan hukum pendukung mencegah penyebaran penyakit dan instrument edukasi masyarakat. Ketiga, faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu Polsek Ratu Samban adalah pertama faktor pendukung fasilitas seperti gedung, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang, Aparat sopan dan menarik, tempat parkir luas. Faktor penghambat terdiri dari keterbatasan jumlah personil dan kekurangan fasilitas kerja.

Kata Kunci : Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010, Peran dan Fungsi

الملخص

تنفيذ لائحة رئيس شرطة جمهورية إندونيسيا رقم ٢٢ لعام ٢٠١٠ بشأن وظائف وأدوار مركز خدمات الشرطة المتكاملة أثناء جائحة كوفيد -١٩ (دراسة تحليلية في شرطة راتو سامبان ، مدينة بنجكولو)

تنفيذ لائحة رئيس شرطة جمهورية إندونيسيا رقم ٢٢ لعام ٢٠١٠ بشأن وظائف وأدوار مركز خدمات الشرطة المتكاملة أثناء جائحة كوفيد -١٩ (دراسة تحليلية في شرطة راتو سامبان ، مدينة بنجكولو صياغات هذا البحث هي: أولاً ، كيف يتم تنفيذ وظائف وأدوار مركز خدمة الشرطة المتكاملة بناءً على لائحة رئيس شرطة جمهورية إندونيسيا رقم ٢٢ لعام ٢٠١٠ في قطاع شرطة راتو سامبان خلال جائحة كوفيد -١٩. ثانيًا ، ما هي العوامل التي تؤثر على تنفيذ وظيفة ودور مركز خدمة الشرطة المتكاملة بناءً على لائحة رئيس الشرطة الوطنية الإندونيسية رقم ٢٢ لعام ٢٠١٠ في تقديم الخدمات للمجتمع أثناء جائحة كوفيد -١٩. هذا النوع من البحث اجتماعي قانوني. خلصت هذه الدراسة إلى أن: أولاً ، يقوم مركز الخدمات المتكاملة لقطاع شرطة راتو سامبان وفقاً للائحة رئيس شرطة جمهورية إندونيسيا رقم ٢٢ لعام ٢٠١٠ بمهام ، بما في ذلك التنسيق وتقديم المساعدة والمساعدة ، بما في ذلك التعامل مسرح القضية بما في ذلك الإجراء الأول في مسرح القضية ومعالجة مسرح الجريمة ، وإدارة الطرق والتحكم في حركة المرور ، وخدمة الهاتف ، والرسائل القصيرة ، والفاكس ، والإنترنت (الشبكات الاجتماعية) ، والبريد. تقدم المعلومات العامة المتعلقة بالمصلحة العامة وفقاً لأحكام التشريع. أنواع الخدمات المقدمة هي التعامل مع مشهد الحالة وإدارة الطرق ومراقبة حركة المرور والخدمات الإدارية. ثانيًا ، يعمل مركز الخدمات المتكاملة التابع لشرطة راتو سامبان على النحو التالي: أولاً ، أداة داعمة لإنفاذ القانون لمنع انتشار المرض وأداة للتثقيف العام. ثالثًا ، العوامل التي تؤثر على تنفيذ وظيفة ودور مركز خدمة الشرطة المتكاملة التابع لشرطة راتو سامبان هي العوامل الأولى الداعمة للمرافق مثل المباني والنظافة وترتيب المساحة والراحة والضباط المهذبين والجذابين ومواقف السيارات الواسعة . تتكون عوامل التثبيط من عدد محدود من الموظفين ونقص مرافق العمل.

الكلمات المفتاحية: لائحة رئيس شرطة جمهورية إندونيسيا رقم ٢٢ لسنة ٢٠١٠ ، الأدوار والمهام

ABSTRACT

Implementation of the Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010 on the Functions and Roles of the Integrated Police Service Center during the Covid-19 Pandemic (Analytical Study at the Ratu Samban Police, Bengkulu City)

The formulations of this research are: First, how is the implementation of the functions and roles of the Integrated Police Service Center based on the Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010 in the Ratu Samban Police Sector during the Covid-19 pandemic. Second, what factors affect the implementation of the function and role of the Integrated Police Center based on the Regulation of the Chief of the Indonesian National Police Number 22 of 2010 in providing services to the community during the Covid-19 pandemic. This type of research is juridical sociological. This study concludes: first, the integrated service center of the Ratu Samban Police Sector in accordance with the Regulation of the Chief of the Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010 carries out functions, including coordinating and providing assistance and assistance, including handling the scene of the case including the first action at the scene of the case and processing crime scene, road management and traffic control, telephone service, short message, facsimile, internet (social networking), and mail. Presentation of general information related to the public interest in accordance with the provisions of the legislation. The types of services provided are handling of crime scenes, road management and traffic control and administrative services. Second, the integrated service center of the Ratu Samban Police acts as: first, a supporting law enforcement instrument to prevent the spread of disease and an instrument for public education. Third, the factors that influence the implementation of the function and role of the integrated police service center of the Ratu Samban Police are the first factors supporting facilities such as buildings, cleanliness, tidiness and comfort of space, polite and attractive officers, spacious parking lots. Inhibiting factors consist of limited number of personnel and lack of work facilities.

Keywords : Regulation of the Chief of Police of the Republic of Indonesia Number 22 of 2010, Roles and Functions

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

- Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS. An-Nisa : 58)
- Hidup itu seperti sepeda, agar tetap seimbang maka kita harus bergerak. (U. Risuli, 2021)
- Saat kita memperbaiki hubungan dengan Allah, niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatu untuk kita (Mc.Wijaya, 1989)

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada :

1. Ayahanda Yaswan dan ibundaku Sama'ni (alm) dan Istiarni. Semoga perjuangan beliau hingga akhir hayat dalam mengantarkan keberhasilanku mendapat balasan pahala oleh Allah. Amiin.
2. Isteriku Okti Zulenisari, M.Pd.I dan Anak-anakku tersayang Ferencya Zahra Salsabila, Nabila Keysa Afifah, Hibriz Andira Al-Ghifari dan Bagas Wafa Al-Habsy yang senantiasa menjadi spirit dalam mencapai cita-citaku.
3. Kakakku Istiarni, Kagusman dan adiku Juminiarti, M.Pd dan Atika berserta sanak famili yang senantiasa memberikan semangat dan do'anya.
4. Para Dosen Pascasarjana IAIN Bengkulu yang telah mencurahkan mutiara ilmu kepadaku.
5. Agama, Nusa dan Bangsa.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi kita, Muhammad Saw, keluarga beserta para sahabatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan. Untuk itu, saran dan masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan. Selesainya penulisan tesis ini penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag, MH selaku Rektor IAIN Bengkulu sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Prof. H. Dr. Rohimin, M.Ag selaku Direktur Pascasarjana IAIN Bengkulu.
3. Bapak Dr. Ismail, S.Ag, MA selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini mulai dari tahap awal hingga akhir.
4. Bapak Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum, selaku Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.

5. Bapak Dr. H. Suardi Abbas, SH, MH, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
6. Bapak D. Tampubolon, S.IP selaku Kapolsek Ratu Samban beserta staf yang telah banyak membantu penulis selama penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga jasa baik yang telah diberikan mendapat pahala dari Allah Swt. Dan semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Bengkulu, Juni 2021

Penulis

Ujang Risuldi
NIM 19911760006

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian.....	ii
Persetujuan Komisi Pembimbing.....	iii
Pengesahan Sidang.....	iv
Abstrak.....	v
الملخص.....	vi
Abstract.....	vii
Motto.....	viii
Persembahan.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	11
F. Sistematika pembahasan.....	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kepolisian.....	13
B. Sejarah Kepolisian.....	16
C. Tugas-tugas Kepolisian.....	27
D. Fungsi Kepolisian.....	30
E. SPKT Sebagai Bentuk Pelayanan Publik.....	31
F. Kedudukan SPKT dalam PERKAP Nomo2 22 Tahun	

	2010.....	38
	G. Penelitian Terdahulu.....	46
	H. Kerangka Berfikir.....	51
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian.....	53
	B. Sumber Data.....	53
	C. Informan Penelitian.....	54
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
	E. Teknik Analisa Data.....	56
	F. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	57
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	63
	B. Hasil Penelitian.....	73
	C. Pembahasan.....	82
BAB V	: PENUTUP	
	A. Kesimpulan	86
	B. Saran-saran.....	91
	Daftar Pustaka.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Data Anggota Polsek Ratu Samban Berdasarkan Status Kepegawaian	63
Tabel 2	: Data Anggota Polsek Ratu Samban Berdasarkan Status Kepangkatan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Mekanisme Pelayanan SPKT Ratu Samban.....	43
Gambar 2	: Prosedur Pelayanan di SPKT Ratu Samban.....	74
Gambar 3	: Penerapan Prokes pada Tamu : Mencuci Tangan.....	84
Gambar 4	Penerapan Prokes pada Tamu : Memakai Masker.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Polisi merupakan alat negara yang mempunyai tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah lembaga eksekutif dalam rangka menjaga keamanan negara, sekaligus sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum serta memberikan perlindungan, pelayanan kepada masyarakat dalam rangka menjaga keamanan dalam negeri. Tugas pokok Polri berdasarkan Pasal 13 Undang-Undang Kepolisian adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Polri dalam menjalankan dan menjalankan tugas dan fungsinya juga harus berlandaskan pada legitimasi hukum yang berlaku. Fungsi utama kepolisian adalah menegakkan hukum dan melayani kepentingan masyarakat umum. Dapat dikatakan bahwa tugas polisi adalah mencegah kejahatan dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Berdasarkan rincian tugas kepolisian sebagaimana tersebut di atas, tugas mewujudkan dan memelihara ketertiban merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan oleh kepolisian. Masalah mulai muncul ketika ditanya bagaimana tujuan akan dicapai. Ternyata pekerjaan polisi hanya bisa

dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi batasan-batasan tertentu. Salah satu larangan tersebut adalah undang-undang.¹

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya menyelenggarakan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban umum, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”.

Pemberian pelayanan dalam hal ini harus mendapat perhatian khusus karena menyangkut kepentingan banyak orang. Data ini tentu bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur bahwa semua penyelenggara jasa harus beroperasi dengan mengutamakan aspek pelayanan prima. Mengingat fungsi utama lembaga publik (termasuk kepolisian) adalah melayani masyarakat, maka dalam mencapai tujuannya, lembaga perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan. Suwarni mengatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan oleh badan publik harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, perlu disusun standar pelayanan publik yang dapat dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia tertuang dalam SOP Pelayanan Terpadu Polri yang merupakan

¹ Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum: Suatu Tinjauan Sosiologis*, (Yogyakarta, Genta Publishing, 2009) h. 113

standar yang dilaksanakan dari tingkat Pusat sampai tingkat Polsek di seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tantangan eksternal yang dihadapi Polri saat ini ditandai dengan terjadinya gangguan kriminal yang semakin canggih seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perilaku kehidupan masyarakat sebagai akibat dari pola kejahatan yang terjadi. Sementara itu, tantangan internal yang dihadapi Polri adalah tingkat profesionalisme dan kinerja anggota Polri yang masih perlu ditingkatkan. Jika peningkatan profesionalisme dan kinerja ini tidak dilakukan maka akan menjadi bumerang bagi Kepolisian Republik Indonesia sendiri atau dapat menimbulkan masalah baru, seperti kekerasan yang dilakukan oleh aparat kepolisian di lapangan, salah prosedur, salah tembak, penanganan konflik antar kelompok etnis dan perkelahian antar warga masyarakat yang tidak lengkap dan sebagainya.

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Menurut Kelana, sebenarnya ada prinsip tolong menolong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepemimpinan pemerintah diwujudkan dalam tindakan pelayanan bagi rakyat yang dipimpinnya. Tanpa pelayanan tidak ada kepemimpinan. Para ulama memberi rambu-rambu dalam memberikan pelayanan, pemerintah harus memberikan kebijakan yang berorientasi pada kebaikan dan kemaslahatan bagi rakyatnya. Dikatakan dalam kaidah fiqh, "*Tasharruf al-imâm 'alâ al-ra'îyyah manûthun bi al-mashlahah*" (kebijakan pemimpin harus

selaras dengan kemaslahatan). Dengan kata lain, kebijakan yang pro rakyat. Demi tercapainya kebaikan dan kemaslahatan bagi umat juga harus melalui sistem, peraturan dan mekanisme yang tertata rapi. Sahabat Ali bin Abi Thalib berkata, *“Al-haqqu if nizhâm, yaghlibuhu al-bâthil bi al-nizhâm,”* (kebenaran yang tidak sistematis akan dikalahkan oleh kebatilan yang sistematis). Tujuan dan perantara yang mengarah pada pencapaian tujuan itu harus selaras.

Salah satu ciri pemerintahan modern adalah pemerintahan tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap orang mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai kemajuan bersama. Untuk itu diperlukan berbagai kebijakan yang mendukung demokratisasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, termasuk pemerintah membentuk ombudsman independen, untuk mengawal pelayanan publik agar setiap penyelenggaraan pemerintahan dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran penting dalam masyarakat karena mempunyai tugas pokok untuk menciptakan stabilitas nasional yaitu sebagai pengayom, pengayom, dan pengabdian masyarakat. Hal ini tertuang dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang tertuang dalam Lembaran Negara Nomor 2 Tahun 2002. Identifikasi Polri sebagai birokrasi

kontrol sosial memberikan gambaran tentang Polri yang seharusnya dilihat tidak hanya melakukan kontrol sosial, tetapi juga memberikan pelayanan dan interpretasi hukum yang konkrit, yaitu melalui tindakannya. Melalui kontrol sosial, pelayanan dan lembaga tafsir menjadi lebih lengkap sehingga Polri dapat memenuhi janji-janji hukum, atau dengan kata lain harus bertindak secara profesional dan tegas serta tegas memegang teguh kode etik, agar tidak terjerumus pada perilaku yang dibenci oleh masyarakat. masyarakat.²

Dalam konteks pelayanan publik (*public service*) memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.³ Pelayanan merupakan suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.⁴ Seorang anggota Polri dituntut untuk menentukan sikap yang tegas dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Apabila salah satu tidak tepat dalam menentukan atau mengambil sikap, maka tidak mustahil akan mendapat cercaan, hujatan, dan celaan dari masyarakat. Polri bukan hanya sekedar menjadi bagian dari kehidupan yang nyata dalam masyarakat sehingga Polri termasuk dalam unsur normatif. Polri yang tergolong salah satu penegak hukum memiliki tugas pelayan masyarakat dalam bidang administrasi.

² Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 13

³ Mc. Wija, *Pengawasan Pelayanan Publik*, (Jakarta, Binangkit, 2015) h. 77

⁴ Nawawi, Hadari .2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. h 63

Persoalannya, mengemban tugas pokok dalam melayani masyarakat merupakan keharusan bagi Polri . Namun di balik itu, anggota Polri selalu dihadapkan pada situasi yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatannya sendiri. Sejak awal tahun 2020, Indonesia bahkan dunia dihadapkan pada situasi pandemi akibat masifnya penyebaran virus Corona atau Covid-19 yang telah menyebabkan ribuan orang meninggal dunia. Pemerintah telah menerapkan protokol kesehatan terkait upaya pencegahan penyebaran virus, yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi keramaian dan mengurangi mobilitas.

Budi Suria Wardana menulis, ekspektasi masyarakat Indonesia terhadap kinerja dan profesionalisme institusi Polri dari waktu ke waktu terus meningkat. Hal ini menjadi tantangan bagi Polri untuk membuktikan perannya sebagai instrumen dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Namun, berbeda dengan kondisi sebelumnya, di masa pandemi Polri juga dituntut untuk berperan dalam penanganan Covid-19. Salah satu tantangan tersebut adalah meningkatnya angka kriminalitas akibat pandemi, yang menuntut kerja ekstra dari kepolisian. Padahal, Indonesia yang saat ini sedang menuju new normal, menjadikan peran Polri sangat krusial. Dalam konteks ini, Polri telah melakukan berbagai upaya, antara lain dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang tertuang dalam beberapa Telegram KaPolri yang kesemuanya ditujukan untuk mendukung terciptanya stabilitas, keamanan dan ketertiban di masyarakat. Dengan demikian, polisi dihadapkan pada tugas mendukung kebijakan pemerintah dalam rangka penanganan

wabah pandemik serta menjalankan tugas pengabdianya kepada masyarakat dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.

Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara (Peraturan Kapolri) Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja di Tingkat Kepolisian Daerah disebutkan bahwa pelayanan dilakukan melalui Pusat Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT) sebagai implementasi dari pelayanan prima. pelayanan kepolisian terkait pengaduan masyarakat dan pelayanan lainnya. Tugas :

- a. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat berupa penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pendampingan dan pemberian pelayanan sertifikat; dan
- b. Menyajikan informasi terkait kepentingan kepolisian agar dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam SPKT menyelenggarakan fungsi antara lain:⁵ :

- a. Pelayanan kepolisian yang terintegrasi kepada masyarakat, antara lain Laporan Polisi (LP), Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SP2HP), Surat Keterangan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Melapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Surat Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).
- b. Koordinasi dan pemberian bantuan dan pendampingan, meliputi Penanganan Perkara (TKP) termasuk Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan.
- c. Layanan masyarakat meliputi telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat.

⁵ Peraturan KaPolri Nomor 22 Tahun 2010. Pasal 112 (1) dan (3)

- d. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Persiapan pendaftaran pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

Dalam studi Stone, ada lima kategori utama yang dapat diprioritaskan selama pandemi: (1) menegakkan penerapan karantina yang ketat; (2) melindungi tenaga medis; (3) menindak penimbunan alat kesehatan dan penjualan obat palsu; (4) memantau potensi hoaks yang dapat memicu konflik sosial; dan (5) menangkap pelaku kejahatan jalanan. Dari kelima kategori tersebut, posisi polisi sangat penting dalam merumuskan strategi untuk menghadapinya dan dalam menetapkan prioritas masalah yang akan ditangani.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, SPKT Polres Ratu Samban memiliki tugas yang kompleks yaitu menjalankan peran dan fungsi pelayanan standar kepada masyarakat serta melaksanakan tugas dalam penanganan masalah pandemi Covid-19 di wilayah hukum Polres Ratu Samban . Oleh karena itu, timbul pertanyaan apakah implementasi Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 telah berjalan maksimal secara maksimal di SPKT Polres Ratu Samban di masa Pandemi Covid-19 ini? Pertanyaan selanjutnya adalah faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 di SPKT Polres Ratu Samban??

Mengacu kepada latar belakang di atas, kompleksitas tugas kepolisian di masa pandemi ini menjadi sangat menarik untuk dibahas. Karenanya penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 Terhadap Fungsi Dan Peran

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Masa Pandemi Covid-19
(Studi Analisis di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu)”.
Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Meningkatnya tindak kejahatan dan pelanggaran yang terjadi di masa pandemi sehingga yang membutuhkan peningkatan peran dan fungsi kepolisian di Polsek Ratu Samban.
2. SPKT Polsek Ratu Samban memiliki tugas yang kompleks, tetapi apakah pelaksanaan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 sudah sepenuhnya berjalan secara maksimal di SPKT Polsek Ratu Samban pada masa Pandemi Covid-19 ini.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Pelaksanaan peran dan fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi.
2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi, baik faktor internal maupun eksternal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 di Polsek Ratu Samban di masa pandemi Covid -19 ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19 ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

- a. Menganalisis pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 di Polsek Ratu Samban di masa pandemi Covid -19.
- b. Menganalisis faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19.

2. Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah :

- a. Manfaat secara akademis adalah memberikan pemahaman teoritis baik bagi penulis sendiri maupun pembaca selain itu, juga diharapkan

agar bisa menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, untuk memberikan pengetahuan kepada pihak pelayanan publik bagaimana pentingnya. melakukan peningkatan kualitas pelayanan prima.

b. Manfaat Praktis

- 1) Secara praktis dapat memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran, masukan, dan informasi bagi Pemerintah khususnya pihak Kepolisian Sektor Ratu Samban.
- 2) Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi kepada seluruh masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah hukum Kepolisian Sektor Ratu Samban.

F. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan landasan teori, memuat tentang deskripsi wilayah penelitian. Kemudian penulis membahas tentang Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 berupa sejarah kepolisian, tugas-tugas kepolisian, fungsi-fungsi kepolisian, dan Kedudukan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu menurut Peraturan Kapolri Nomor 22 tahun 2010. Pada bagian akhir bab ini dikemukakan pula perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III, memuat uraian tentang metode penelitian, terdiri dari jenis penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV berupa hasil penelitian dan pembahasan tentang permasalahan penelitian yaitu pelaksanaan fungsi dan peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Wilayah Hukum Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu.

BAB V, penutup berupa kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kepolisian

Istilah polisi pertama kali berasal dari Yunani yakni *politeia* dari tokoh Plato yang berlatar belakang pemikiran bahwa suatu negara yang ideal sekali sesuai dengan cita-citanya, suatu negara yang bebas dari pemimpin negara yang rakus dan jahat, tempat keadilan dijunjung tinggi.⁶ Keragaman istilah lain dapat dilihat di Inggris dengan *police*, Jerman *polizei*, dan Belanda dengan *politie*.⁷ Kemudian dengan banyaknya negara di wilayah Eropa yang didasarkan pada pemerintahan raja absolut, berkembanglah ide negara polisi (*polizeistaat*). Negara polisi mengenal dua konsep polisi yaitu polisi sebagai penjaga tata tertib dan keamanan, dan polisi sebagai penyelenggara perekonomian atau semua kebutuhan hidup bagi warga negaranya.⁸ Sebagaimana diketahui Indonesia dahulu pernah dijajah oleh Belanda, maka secara historis istilah polisi di Indonesia dapat dikatakan mengikuti istilah polisi Negara Belanda yaitu *politie*.

Makna *politie* menurut Van Vollenhoven adalah “organ pemerintah yang bertugas mengawasi, jika perlu menggunakan paksaan supaya yang

⁶ Azhari, *Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya*, (UI Press, Jakarta, 1995), h. 19

⁷ Azhari, *Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya*,...h. 19

⁸ Ismantoro Dwi Yuwono, *Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan*, (Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011) h. 64.

diperintah menjalankan dan tidak melakukan larangan-larangan perintah”.⁹ Polisi sebagai bagian dari organ pemerintah dapat dikatakan secara jelas bahwa polisi adalah organisasi dan alat pemerintah. Selain itu, polisi adalah birokrasi tanpa loket dan sekat yang memisahkannya dengan masyarakat, hubungan polisi dengan masyarakat itu bagai air dengan ikan di dalamnya. Tidak ada masyarakat tanpa polisi (*ubi society ubi politie*).¹⁰ Mengacu kepada pendapat ini, kepolisian di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bermakna sebagai hal yang berkenaan dengan polisi. Pengertian polisi itu sendiri adalah badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang melanggar undang-undang dan sebagainya), serta diartikan sebagai anggota badan pemerintah (pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan dan sebagainya).

Pada Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2 (selanjutnya disebut UU Kepolisian) dinyatakan bahwa :

Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Pengertian tersebut memiliki dua makna yakni lembaga kepolisian dan fungsi kepolisian. Lembaga kepolisian adalah suatu organ pemerintah terorganisir dan terstruktur yang ditetapkan sebagai suatu lembaga serta diberikan kewenangan untuk menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundangan-undangan. Sedangkan fungsi kepolisian dalam Pasal 2 UU Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban

⁹ Ismantoro Dwi Yuwono, *Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan*, ...h. 69.

¹⁰ Azhari, *Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya*,...h. 25

masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.¹¹

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah lembaga eksekutif dalam hal keamanan negara di seluruh wilayah negara Indonesia. Polri memiliki peran untuk mewujudkan keamanan dalam negeri Indonesia yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia. Demikian pada prinsipnya pengaturan ketentuan Pasal 2, Pasal 4 dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2 (UU Kepolisian).

Polri dalam pengertian di atas, dapat dilihat secara organisasional maupun personal. Aspek organisasional melihat pada kelembagaan dari Polri itu sendiri, sedangkan aspek personal melihat pada anggota Polri yang menjalankan peran, fungsi, tugas, dan tanggung jawab dari organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa istilah polisi memiliki dua arti. Pertama, polisi dalam arti formal yang mencakup organisasi dan kedudukan suatu instansi kepolisian. Kedua, polisi dalam arti material yang memberikan jawaban-jawaban terhadap persoalan tugas dan wewenang dalam menghadapi gangguan ketertiban dan keamanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

¹¹ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2

Pertanggungjawaban dari wujud visi, misi, tugas, wewenang, kedudukan, dan fungsi POLRI secara organisasional dan secara personal dapat dilihat dari sisi akuntabilitas dan responsibilitas. Sisi akuntabilitas bermakna bahwa realisasi dari otorisasi yang diperoleh sedangkan sisi responsibilitas yang bermakna bahwa kewajiban hukum yang harus dilakukan dan bentuk otoritas yang diberikan untuk melaksanakan kebijakan. Berdasarkan kedua makna pertanggungjawaban tersebut, sistem pertanggungjawaban hukum bagi aspek organisasional dan aspek personal berbeda dan memiliki bentuknya masing-masing.

B. Sejarah Kepolisian

1. Jaman Kerajaan

Pada zaman Kerajaan Majapahit Patih Gajah Mada membentuk pasukan pengamanan yang disebut dengan Bhayangkara yang bertugas melindungi raja dan kerajaan.¹²

2. Masa Kolonial Belanda

Pada masa kolonial Belanda, pembentukan pasukan keamanan diawali oleh pembentukan pasukan-pasukan jaga yang diambil dari orang-orang pribumi untuk menjaga aset dan kekayaan orang-orang Eropa di Hindia Belanda pada waktu itu. Pada tahun 1867 sejumlah warga Eropa di Semarang, merekrut 78 orang pribumi untuk menjaga keamanan mereka.¹³

Wewenang operasional kepolisian ada pada residen yang dibantu asisten residen. *Rechts politie* dipertanggungjawabkan pada *procureur*

¹² <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

¹³ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

generaal (jaksa agung). Pada masa Hindia Belanda terdapat bermacam-macam bentuk kepolisian, seperti *veld politie* (polisi lapangan), *stands politie* (polisi kota), *cultur politie* (polisi pertanian), *bestuurs politie* (polisi pamong praja), dan lain-lain.

Sejalan dengan administrasi negara waktu itu, pada kepolisian juga diterapkan pembedaan jabatan bagi bangsa Belanda dan pribumi. Pada dasarnya pribumi tidak diperkenankan menjabat *hood agent* (bintara), *inspekteur van politie* dan *commisaris van politie*. Untuk pribumi selama menjadi agen polisi diciptakan jabatan seperti mantri polisi, asisten wedana, dan wedana polisi. Kepolisian modern Hindia Belanda yang dibentuk antara tahun 1897-1920 adalah merupakan cikal bakal dari terbentuknya Kepolisian Negara Republik Indonesia saat ini.

3. Masa Pendudukan Jepang

Pada masa ini Jepang membagi wilayah kepolisian Indonesia menjadi Kepolisian Jawa dan Madura yang berpusat di Jakarta, Kepolisian Sumatera yang berpusat di Bukittinggi, Kepolisian wilayah Indonesia Timur berpusat di Makassar dan Kepolisian Kalimantan yang berpusat di Banjarmasin. Tiap-tiap kantor polisi di daerah meskipun dikepalai oleh seorang pejabat kepolisian bangsa Indonesia, tapi selalu didampingi oleh pejabat Jepang yang disebut *sidookaan* yang dalam praktik lebih berkuasa dari kepala polisi.

4. Awal Kemerdekaan Indonesia

a. Periode 1945-1950

Tidak lama setelah Jepang menyerah tanpa syarat kepada Sekutu, pemerintah militer Jepang membubarkan Peta dan Gyu-Gun, sedangkan polisi tetap bertugas, termasuk waktu Soekarno-Hatta memproklamasikan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Secara resmi kepolisian menjadi kepolisian Indonesia yang merdeka.

Inspektur Kelas I (Letnan Satu) Polisi Mochammad Jassin, Komandan Polisi di Surabaya, pada tanggal 21 Agustus 1945 memproklamasikan Pasukan Polisi Republik Indonesia sebagai langkah awal yang dilakukan selain mengadakan pembersihan dan pelucutan senjata terhadap tentara Jepang yang kalah perang, juga membangkitkan semangat moral dan patriotik seluruh rakyat maupun satuan-satuan bersenjata yang sedang dilanda depresi dan kekalahan perang yang panjang. Sebelumnya pada tanggal 19 Agustus 1945 dibentuk Badan Kepolisian Negara (BKN) oleh Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI). Pada tanggal 29 September 1945 Presiden Soekarno melantik R.S. Soekanto Tjokrodiatmodjo menjadi Kepala Kepolisian Negara (KKN).¹⁴

Pada awalnya kepolisian berada dalam lingkungan Kementerian Dalam Negeri dengan nama Djawatan Kepolisian Negara yang hanya

¹⁴ Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum, Teori Hukum*, (Yogyakarta, Genta, 2013) h. 89

bertanggung jawab masalah administrasi, sedangkan masalah operasional bertanggung jawab kepada Jaksa Agung. Kemudian mulai tanggal 1 Juli 1946 dengan Penetapan Pemerintah tahun 1946 No. 11/S.D. Djawatan Kepolisian Negara yang bertanggung jawab langsung kepada Perdana Menteri. Tanggal 1 Juli inilah yang setiap tahun diperingati sebagai Hari Bhayangkara hingga saat ini.¹⁵

Sebagai bangsa dan negara yang berjuang mempertahankan kemerdekaan maka Polri di samping bertugas sebagai penegak hukum juga ikut bertempur di seluruh wilayah RI. Polri menyatakan dirinya *combatan*” yang tidak tunduk pada Konvensi Jenewa. Polisi Istimewa diganti menjadi *Mobile Brigade*, sebagai kesatuan khusus untuk perjuangan bersenjata, seperti dikenal dalam pertempuran 10 November di Surabaya, di front Sumatera Utara, Sumatera Barat, penumpasan pemberontakan PKI di Madiun, dan lain-lain.

Pada masa kabinet presidential, pada tanggal 4 Februari 1948 dikeluarkan Tap Pemerintah No. 1/1948 yang menetapkan bahwa Polri dipimpin langsung oleh presiden/wakil presiden dalam kedudukan sebagai perdana menteri/wakil perdana menteri.

Pada masa revolusi fisik, Kepala Polri Jenderal Polisi R.S. Soekanto telah mulai menata organisasi kepolisian di seluruh wilayah RI. Pada Pemerintahan Darurat RI (PDRI) yang diketuai Mr. Sjafrudin

¹⁵ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

Prawiranegara berkedudukan di Sumatera Tengah, Jawatan Kepolisian dipimpin KBP Umar Said (tanggal 22 Desember 1948).¹⁶

Hasil Konferensi Meja Bundar antara Indonesia dan Belanda dibentuk Republik Indonesia Serikat (RIS), maka R.S. Sukanto diangkat sebagai Kepala Jawatan Kepolisian Negara RIS dan R. Sumanto diangkat sebagai Kepala Kepolisian Negara RI berkedudukan di Yogyakarta.

Dengan Keppres RIS No. 22 tahun 1950 dinyatakan bahwa Jawatan Kepolisian RIS dalam kebijaksanaan politik polisional berada di bawah perdana menteri dengan perantaraan jaksa agung, sedangkan dalam hal administrasi pembinaan, dipertanggungjawabkan pada menteri dalam negeri.

Umur RIS hanya beberapa bulan. Sebelum dibentuk Negara Kesatuan RI pada tanggal 17 Agustus 1950, pada tanggal 7 Juni 1950 dengan Tap Presiden RIS No. 150, organisasi-organisasi kepolisian negara-negara bagian disatukan dalam Jawatan Kepolisian Indonesia. Dalam peleburan tersebut disadari adanya kepolisian negara yang dipimpin secara sentral, baik di bidang kebijaksanaan siasat kepolisian maupun administratif, organisatoris.

b. Periode 1950-1959

Dengan dibentuknya negara kesatuan pada 17 Agustus 1950 dan diberlakukannya UUDS 1950 yang menganut sistem parlementer,

¹⁶ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

Kepala Kepolisian Negara tetap dijabat R.S. Soekanto yang bertanggung jawab kepada perdana menteri/presiden. Waktu kedudukan Polri kembali ke Jakarta, karena belum ada kantor digunakan bekas kantor Hoofd van de Dienst der Algemene Politie di Gedung Departemen Dalam Negeri. Kemudian R.S. Soekanto merencanakan kantor sendiri di Jalan Trunojoyo 3, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, dengan sebutan Markas Besar Djawatan Kepolisian Negara RI (DKN) yang menjadi Markas Besar Kepolisian sampai sekarang. Ketika itu menjadi gedung perkantoran termegah setelah Istana Negara.¹⁷

Sampai periode ini kepolisian berstatus tersendiri antara sipil dan militer yang memiliki organisasi dan peraturan gaji tersendiri. Anggota Polri terorganisir dalam Persatuan Pegawai Polisi Republik Indonesia (P3RI) tidak ikut dalam Korpri, sedangkan bagi istri polisi semenjak zaman revolusi sudah membentuk organisasi yang sampai sekarang dikenal dengan nama Bhayangkari tidak ikut dalam Dharma Wanita ataupun Dharma Pertiwi.¹⁸ Organisasi P3RI dan Bhayangkari ini memiliki ketua dan pengurus secara demokratis dan pernah ikut Pemilu 1955 yang memenangkan kursi di Konstituante dan Parlemen. Waktu itu semua gaji pegawai negeri berada di bawah gaji angkatan perang, namun P3RI memperjuangkan perbaikan gaji dan berhasil melahirkan Peraturan Gaji Polisi (PGPOL) di mana gaji Polri relatif

¹⁷ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

¹⁸ Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum, Teori Hukum*, h. 98

lebih baik dibanding dengan gaji pegawai negeri lainnya (mengacu standar PBB).

c. Masa Orde Lama

Dengan Dekrit Presiden 5 Juli 1959, setelah kegagalan Konstituante, Indonesia kembali ke UUD 1945, namun dalam pelaksanaannya kemudian banyak menyimpang dari UUD 1945. Jabatan Perdana Menteri (Alm. Ir. Juanda) diganti dengan sebutan Menteri Pertama, Polri masih tetap di bawah pada Menteri Pertama sampai keluarnya Keppres No. 153/1959, tertanggal 10 Juli di mana Kepala Kepolisian Negara diberi kedudukan Menteri Negara *ex-officio*.¹⁹

Pada tanggal 13 Juli 1959 dengan Keppres No. 154/1959 Kapolri juga menjabat sebagai Menteri Muda Kepolisian dan Menteri Muda Veteran. Pada tanggal 26 Agustus 1959 dengan Surat Edaran Menteri Pertama No. 1/MP/RI1959, ditetapkan sebutan Kepala Kepolisian Negara diubah menjadi Menteri Muda Kepolisian yang memimpin Departemen Kepolisian (sebagai ganti dari Djawatan Kepolisian Negara).

Waktu Presiden Soekarno menyatakan akan membentuk ABRI yang terdiri dari Angkatan Perang dan Angkatan Kepolisian, R.S. Soekanto menyampaikan keberatannya dengan alasan untuk menjaga profesionalisme kepolisian. Pada tanggal 15 Desember 1959 R.S.

¹⁹ Bernard L. Tanya dkk, *Teori Hukum, Teori Hukum*, h. 99

Soekanto mengundurkan diri setelah menjabat KaPolri/Menteri Muda Kepolisian, sehingga berakhirlah karier Bapak Kepolisian RI tersebut sejak 29 September 1945 hingga 15 Desember 1959.

Dengan Tap MPRS No. II dan III tahun 1960 dinyatakan bahwa ABRI terdiri atas Angkatan Perang dan Polisi Negara. Berdasarkan Keppres No. 21/1960 sebutan Menteri Muda Kepolisian diiadakan dan selanjutnya disebut Menteri Kepolisian Negara bersama Angkatan Perang lainnya dan dimasukkan dalam bidang keamanan nasional.

Tanggal 19 Juni 1961, DPR-GR mengesahkan UU Pokok Kepolisian No. 13/1961. Dalam UU ini dinyatakan bahwa kedudukan Polri sebagai salah satu unsur ABRI yang sama sederajat dengan TNI AD, AL, dan AU. Dengan Keppres No. 94/1962, Menteri KaPolri, Menteri/KASAD, Menteri/KASAL, Menteri/KSAU, Menteri/Jaksa Agung, Menteri Urusan Veteran dikoordinasikan oleh Wakil Menteri Pertama bidang pertahanan keamanan. Dengan Keppres No. 134/1962 menteri diganti menjadi Menteri/Kepala Staf Angkatan Kepolisian (Menkasak).²⁰

Kemudian Sebutan Menkasak diganti lagi menjadi Menteri/Panglima Angkatan Kepolisian (Menpangak) dan langsung bertanggung jawab kepada presiden sebagai kepala pemerintahan negara. Dengan Keppres No. 290/1964 kedudukan, tugas, dan tanggung jawab Polri ditentukan sebagai berikut :

²⁰ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

- 1) Alat Negara Penegak Hukum.
- 2) Koordinator Polsus.
- 3) Ikut serta dalam pertahanan.
- 4) Pembinaan Kamtibmas.
- 5) Kerkaryaan
- 6) Sebagai alat revolusi.²¹

Berdasarkan Keppres No. 155/1965 tanggal 6 Juli 1965, pendidikan AKABRI disamakan bagi Angkatan Perang dan Polri selama satu tahun di Magelang. Sementara pada tahun 1964 dan 1965, pengaruh PKI bertambah besar karena politik NASAKOM Presiden Soekarno, dan PKI mulai menyusupi mempengaruhi sebagian anggota ABRI dari keempat angkatan.

d. Masa Orde Baru

Karena pengalaman yang pahit dari peristiwa G30S/PKI yang mencerminkan tidak adanya integrasi antar unsur-unsur ABRI, maka untuk meningkatkan integrasi ABRI, tahun 1967 dengan SK Presiden No. 132/1967 tanggal 24 Agustus 1967 ditetapkan Pokok-Pokok Organisasi dan Prosedur Bidang Pertahanan dan Keamanan yang menyatakan ABRI merupakan bagian dari organisasi Departemen Hankam meliputi AD, AL, AU, dan AK yang masing-masing dipimpin oleh Panglima Angkatan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan

²¹ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

tugas dan kewajibannya kepada Menhankam/Pangab. Jenderal Soeharto sebagai Menhankam/Pangab yang pertama.

Setelah Soeharto dipilih sebagai presiden pada tahun 1968, jabatan Menhankam/Pangab berpindah kepada Jenderal M. Panggabean. Kemudian ternyata betapa ketatnya integrasi ini yang dampaknya sangat menyulitkan perkembangan Polri yang secara universal memang bukan angkatan perang.

Pada tahun 1969 dengan Keppres No. 52/1969 sebutan Panglima Angkatan Kepolisian diganti kembali sesuai UU No. 13/1961 menjadi Kepala Kepolisian Negara RI, namun singkatannya tidak lagi KKN tetapi Kapolri. Pergantian sebutan ini diresmikan pada tanggal 1 Juli 1969.

e. Masa Reformasi

Krisis moneter tahun 1997 berkembang menjadi menjadi krisis ekonomi yang menimbulkan gejolak karena menimbulkan reaksi dikalangan masyarakat yang menentang pemerintah atas kebijakan yang dilakukan. Reaksi tersebut menimbulkan gelombang unjuk rasa yang menuntut pemerintah agar segera mengambil tindakan untuk menurunkan harga kebutuhan pokok. Puncak dari reaksi masyarakat adalah insiden Trisakti yang menyebabkan jatuhnya 4 korban meninggal dan beberapa mahasiswa terluka yang menimbulkan reaksi keras dari kalangan masyarakat serta memicu kerusuhan massa pada tanggal 13 Mei 1998, satu hari setelah insiden Trisakti. Pada tanggal

21 Mei 1998, Presiden Soeharto mengumumkan pengunduran diri, yang digantikan secara otomatis oleh Wakil Presiden B.J. Habibie.²²

Dengan bergulirnya era reformasi di Indonesia, memunculkan maraknya tuntutan masyarakat agar Polri memisahkan diri dari Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) dengan harapan agar Polri menjadi lembaga yang profesional dan mandiri, jauh dari intervensi dalam rangka penegakan hukum. Hal tersebut didasari akan perbedaan dalam pelaksanaan tugas, dimana polisi seharusnya bertugas mengamankan masyarakat dalam menciptakan ketertiban dan keamanan, sedangkan tugas militer adalah mengamankan negara dari ancaman musuh atau dapat dikatakan sebagai alat untuk bertempur.

Sejalan dengan tuntutan yang ada, pada tanggal 1 April 1999 dikeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia No 2 Tahun 1999 tentang langkah-langkah kebijakan dalam rangka pemisahan Polri dari ABRI, dimana pada Inpres tersebut, diinstruksikan kepada Menteri Pertahanan Keamanan dan Panglima ABRI untuk secara bertahap mulai mengambil langkah-langkah seperlunya untuk melakukan reformasi Polri dengan menempatkan sistem dan penyelenggaraan pembinaan kekuatan dan operasional Polri pada Departemen Pertahanan Keamanan.

Pada UUD 1945 Pasal 30 ayat 4 berbunyi Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai alat negara yang menjaga

²² <https://museumpolri.org/sejarah/posting/8/masa-reformasi>

keamanan dan ketertiban masyarakat yang bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakan hukum. Berdasarkan pada ketentuan tersebut, maka pada tanggal 18 Agustus 2000, MPR mengeluarkan Tap MPR No. VI/MPR/2000 tentang pemisahan Polri dan TNI, sesuai dengan peran dan fungsi dari masing-masing kelembagaan yang terpisah.

Lahirnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang ditetapkan oleh Presiden Megawati Sukarno Putri pada tanggal 8 Januari 2002. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 dilatarbelakangi dengan tuntutan agar Polri yang mandiri dan terlepas dari ABRI sehingga dapat melaksanakan tugas secara profesional sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya.²³

C. Tugas-tugas dan Kewenangan Kepolisian

Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Pasal 13 dinyatakan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: a. memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; b. menegakkan hukum; dan c. memberikan perlindungan,

²³ Jurnal FISIP Volume 1 No. 2 Oktober 2014

pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. f diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.²⁴

Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian dinegara manapun selalu berada dalam sebuah dilema kepentingan kekuasaan yang selalu menjadi garda terdepan perbedaan pendapat antara kekuasaan dengan masyarakatnya. Sistem Kepolisian suatu Negara sangat dipengaruhi oleh Sistem Politik serta kontrol sosial yang diterapkan. Berdasarkan Penetapan Pemerintah No. 11/S.D Kepolisian beralih status menjadi Jawatan tersendiri dibawah langsung Perdana Menteri. Ketetapan Pemerintah tersebut menjadikan kedudukan Polisi setingkat dengan Departemen dan kedudukan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) setingkat dengan Menteri.²⁵

Dengan Ketetapan itu, Pemerintah mengharapkan Kepolisian dapat berkembang lebih baik dan merintis hubungan vertikal sampai ketingkat plaing kecil seperti pada wilayah kecamatan-kecamatan. Kedudukan kepolisian dalam sebuah Negara selalu menjadi kepentingan banyak pihak untuk duduk dan berada dibawah kekuasaan. Pada masa pemerintahan Orde Baru Kepolisian RI dibenamkan dalam sebuah satuan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) yang bergerak dalam pengaruh budaya militer. Militeristik begitu mengikat karena masa lebih dari 30 tahun kepolisian di balut dengan budaya militer tersebut. Tahun 1998 tuntutan masyarakat bgitu

²⁴ UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian

²⁵ Sosiohumanitas, Vol.Xxii Edisi 1 Maret 2020 h. 12

kuat dalam upaya membangun sebuah pemerintahan yang bersih dan mempunyai keberpihakan terhadap kepentingan masyarakat.

Maka selanjutnya Tap MPR No.VI/2000 dikeluarkan dan menyatakan bahwa salah satu tuntutan Reformasi dan tantangan masa depan adalah dilakukannya demokratisasi, maka diperlukan reposisi dan restrukturisasi ABRI. Bahwa akibat dari penggabungan terjadi kerancuan dan tumpang tindih peran dan fungsi TNI sebagai kekuatan pertahanan dan Polri sebagai kekuatan Kamtibmas. Maka Polri adalah alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan. Oleh karena itu Polri kembali dibawah Presiden setelah 32 tahun dibawah Menhankam/Panglima ABRI, berdasarkan Undang-Undang No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa (1) Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam pemeliharaan kamtibmas, gakkum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya Kamdagri. Karena dalam Bab II Tap MPR No. VII/2000 menyebutkan bahwa: (1) Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara Kamtibmas,, menegakkan hukum, memberikan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. (2) Dalam menjalankan perannya, Polri wajib memiliki keahlian dan ketrampilan secara professional. Artinya Polri bukan suatu lembaga / badan non departemen tapi di bawah Presiden dan Presiden sebagai Kepala Negara bukan Kepala Pemerintahan.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kepolisian, perlu ditata dahulu rumusan tugas pokok, wewenang Kepolisian RI dalam Undang-undang No.2

tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

D. Fungsi Kepolisian

Pasal 2 UU Kepolisian menyatakan bahwa fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat”. Sedangkan Pasal 3: “(1) Pengemban fungsi Kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh : a. kepolisian khusus, b. pegawai negeri sipil dan/atau c. bentuk-bentuk pengamanan swakarsa. (2) Pengemban fungsi Kepolisian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a,b, dan c, melaksanakan fungsi Kepolisian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum masing-masing.²⁶

Sesuai dengan rumusan fungsi, tugas pokok, tugas dan wewenang Polri sebagaimana diatur dalam UU No. 2 tahun 2002, maka dapat dikatakan fungsi utama kepolisian meliputi :²⁷

1) Tugas Pembinaan masyarakat (*Pre-emptif*)

Segala usaha dan kegiatan pembinaan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum dan peraturan perundang-undangan. Tugas Polri dalam bidang ini adalah *Community Policing*, dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat secara sosial dan hubungan mutualisme, maka akan tercapai tujuan dari *community policing* tersebut. Namun, konsep dari *Community Policing* itu sendiri saat ini sudah bias dengan pelaksanaannya di Polres-polres. Sebenarnya seperti yang disebutkan diatas, dalam mengadakan perbandingan sistem kepolisian Negara luar, selain harus dilihat dari administrasi pemerintahannya, sistem kepolisian juga terkait dengan karakter sosial

²⁶ <https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

²⁷ UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian

masyarakatnya. Konsep *Community Policing* sudah ada sesuai karakter dan budaya Indonesia (Jawa) dengan melakukan sistem keamanan lingkungan (siskamling) dalam komunitas-komunitas desa dan kampung, secara bergantian masyarakat merasa bertanggung jawab atas keamanan wilayahnya masing-masing. Hal ini juga ditunjang oleh Kegiatan babinkamtibmas yang setiap saat harus selalu mengawasi daerahnya untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus.

2). Tugas di bidang Preventif

Segala usaha dan kegiatan di bidang kepolisian preventif untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memelihara keselamatan orang, benda dan barang termasuk memberikan perlindungan dan pertolongan, khususnya mencegah terjadinya pelanggaran hukum. Dalam melaksanakan tugas ini diperlukan kemampuan profesional tehnik tersendiri seperti patroli, penjagaan pengawalan dan pengaturan.

3) Tugas di bidang Represif

Di bidang represif terdapat 2 (dua) jenis Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu represif justisiil dan non justisiil. UU No. 2 tahun 2002 memberi peran Polri untuk melakukan tindakan-tindakan represif non Justisiil terkait dengan Pasal 18 ayat 1(1), yaitu wewenang "diskresi kepolisian" yang umumnya menyangkut kasus ringan. KUHAP memberi peran Polri dalam melaksanakan tugas *represif justisiil* dengan menggunakan azas legalitas bersama unsur Criminal Justice sistem lainnya. Tugas ini memuat substansi tentang cara penyidikan dan penyelidikan sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya. Bila terjadi tindak pidana, penyidik melakukan kegiatan berupa:

- a) Mencari dan menemukan suatu peristiwa yang dianggap sebagai tindak pidana;
- b) Menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan;
- c) Mencari serta mengumpulkan bukti.
- d) Membuat terang tindak pidana yang terjadi;
- e) Menemukan tersangka pelaku tindak pidana.

E. SPKT Sebagai Bentuk Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh suatu kelompok atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya

terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya merupakan produksi, tindakan sosial dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada dasarnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di dalam suatu tempat yang sama sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat). Pelayanan jika dikaitkan dengan administrasi publik dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan birokrat yang diberikan kepada masyarakat.²⁸

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen atau penerima layanan.²⁹

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁰ Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.³¹

²⁸ Buchari Alma, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Alfabeta, 2004) h. 286.

²⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: (Pustaka Pelajar, 2006) h. 2.

³⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003

³¹ Sudarsono, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*, (Jakarta, Raja Grafindo, 1999) h.

Menurut Kotler bahwa layanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan Lovelock mengatakan bahwa *service* (layanan) merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami. Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat yang menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain.³²

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik adalah Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³³ Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya

³² Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: (Pustaka Pelajar, 2006) h. 2.

³³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) Tentang Pelayanan Publik

dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.³⁴

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ridwan dan Sudrajat pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.³⁵

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

³⁴ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

³⁵ Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. (Bandung, Nusantara, 2009) h. 19.

Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

Pelayanan publik, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2. Fungsi Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan

dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.³⁶

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Setiap pelanggan sudah pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pedagang, penjual dan produsen. Umumnya harapan itu berupa sikap sopan santun, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan. Dalam memberikan *service excellence* yang diharapkan oleh pelanggan perlu dipertanyakan hal – hal sebagai berikut :

a. Pelayanan pegawai

³⁶ Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. h. 22.

Setiap pengguna produk / pelanggan pasti mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang terbaik dari pedagang, penjual atau produsen. Umumnya harapan itu berupa sikap sopan santun, perhatian dan pelayanan yang cepat terhadap barang dan jasa yang dibutuhkan.

b. Pendekatan Positif

Membina karyawan agar memiliki keterampilan dalam menerapkan *service excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah. Namun pemimpin harus memberikan keteladanan penerapan *service excellence* terhadap bawahan.

c. Perhatian

Hal-hal yang diharapkan pelanggan adalah sistem yang menyenangkan pelanggan/pengguna produk (*friendly system*). Perlakukan mereka dengan sebaik-baiknya, keinginan pelanggan adalah pelayanan yang terbaik.

3. Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan kepada masyarakat memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi agar mencapai pelayanan yang prima dan memuaskan untuk masyarakat luas. Terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*consumer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka terima.

F. Kedudukan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (PERKAP) Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah disusun dan diberlakukan atas dasar ketentuan Pasal 35 Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pasal 1 angka 17 merumuskan bahwa SPKT adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah unsur pelaksana tugas pokok pada tingkat Polda yang berada di bawah Kapolda.³⁷ SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk

³⁷ Pasal 1 PERKAP Nomor 22 Tahun 2010

melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, SPKT Kepolisian berpedoman kepada prinsip-prinsip menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :³⁸

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan 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 telekomunikasi 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, disediakan 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.

³⁸ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 pasal 112 angka (1) SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda. Pada angka (2) dinyatakan SPKT bertugas :

- a. Memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan.
- b. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan tugasnya SPKT menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP)
- b. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
- c. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
- d. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- e. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
- f. Surat Keterangan Lapori Diri (SKLD)
- g. Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- h. pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain :
 - 1) Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP.
 - 2) Turjawali, dan pengamanan pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat
 - 3) Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 4) Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

Pasal 113 menyatakan SPKT dipimpin oleh Ka SPKT yang bertanggung jawab kepada Kapolda di bawah koordinasi dan arahan

Roops, serta dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda.³⁹

Pasal 114 SPKT terdiri dari Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin) dan Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT). Kemudian, pasal 115 menyatakan bahwa : (1) Urrenmin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 114 huruf a bertugas menyelenggarakan urusan perencanaan dan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, urusan personel, dan materiil logistik, serta membantu pelayanan keuangan di lingkungan SPKT, serta penyajian informasi. (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Urrenmin menyelenggarakan fungsi : a. Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.b.pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas SPKT; danc.pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, personil, dan materiil logistik di lingkungan SPKT.

Pasal 116 menyatakan (1) Ka Siaga SPKT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 114 huruf b bertugas memberikan pelayanan kepolisian pada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberianbantuan atau pertolongan,dan pelayanan surat keterangan. (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ka Siaga SPKT menyelenggarakan fungsi :

³⁹ Pasal 113 PERKAP Nomor 22 Tahun 2010

- a. Penerimaan Penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat.
 - b. Pemberian pelayanan kepolisian antara lain penerbitan surat keterangan kepolisian yang dibutuhkan oleh pihak yang berkepentingan.
 - c. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan kepolisian, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan.
- (3) Kepala Siaga SPKT terdiri dari Kasiaga SPKT I, II, dan III.
- (4) Dalam pelaksanaan tugasnya, Kepala Siaga SPKT dibantu oleh : a. Perwira Pelayanan Masyarakat (Payanmas), yang bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian; b. Perwira Administrasi (Pamin), yang bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian; dan c. Piket, berfungsi secara operasional yang bertugas membantu Kepala Siaga dalam menindaklanjuti seluruh kegiatan pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.

Penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan asas-asas: 1) Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; 2) Asas Persamaan Perlakuan, yakni

setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil. 3) Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan; 4) Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan; 5) Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.



Gambar 1 : Mekanisme Pelayanan di SPKT

Keterangan : Laporan dari masyarakat masuk ke SPKT dilayanidengan senyum, sapa dan salam (3S). Tamu dicatat dalam Buku Register Kunjungan, selanjutnya informasi yang disampaikan dibuat dalam Laporan Polisi. Laporan Polisi selanjutnya dianalisa untuk ditindaklanjuti

dengan sebelumnya dicatat dalam Buku Register Laporan Polisi. Laporan yang diterima selanjutnya dibuatkan Surat Tanda Terima Laporan (STTL) dan diserahkan kepada pelapor. Laporan yang perlu dilanjutkan, dicatat dan dilanjutkan ke atasan yang lebih tinggi.

Dalam situasi pembatasan sosial akibat pandemi Covid-19 penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat tetap terlaksana dengan memperhatikan protokol kesehatan. Harapannya, agar kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan mendesak seperti layanan kesehatan, bahan pokok, keamanan dan yang lain tetap dapat terpenuhi. Penyelenggaraan pelayanan dibidang keamanan oleh Polri terdapat beberapa perubahan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi saat ini.

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Berikut beberapa hal-hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi, diantaranya :

- a. *Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan.* Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu

masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

- b. *Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online.* Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.
- c. *Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan.* Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.
- d. *Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.* Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Pelayanan publik pada SPKT Kepolisian saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19.

G. Penelitian Terdahulu

Saat ini masyarakat sangat membutuhkan pelayanan namun pelayanan yang diberikan pemerintah masih kurang optimal, terutama untuk pelayanan

kepolisian, karena masih banyaknya kasus-kasus yang diadakan oleh masyarakat yang tidak ditindak lanjuti oleh pihak kepolisian dengan alasan yang tidak jelas. Maka dengan fakta tersebut, menuntut pihak kepolisian untuk segera memperbaiki pelayanan publik, khususnya bagian SPKT. Oleh karena itu peningkatan pelayanan di SPKT sangatlah penting. Karena itu, penelitian mengenai pelayanan di SPKT Kepolisian menarik minat peneliti terdahulu untuk mengkaji lebih dalam lagi, antara lain :

Penelitian tesis Jek Albert San Sarendeng yang berjudul *Kinerja Pelayanan Prima Pada Polres Minahasa Tahun 2012*.⁴⁰ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Kinerja pelayanan prima dalam menerima dan menangani laporan atau pengaduan masyarakat pada satuan Polres Minahasa masih ditemukan berbagai kelemahan.
2. SOP telah dilaksanakan dengan baik. Skor yang diperoleh untuk setiap pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa jika laporan masyarakat merupakan laporan langsung, maka pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur standar yang berlaku.
3. Kebijakan yang perlu diambil sesuai dengan motto “Kami siap melayani Anda dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan tanpa kompensasi”.

Penelitian tesis Alga Delia Devicho tahun 2018 berjudul *Analisis Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Kepolisian Polres Bandar Lampung Dalam*

⁴⁰ Jek Albert San Sarendeng, 2012, *Kinerja Pelayanan Prima di Polres Minahasa*, Universitas Sam Ratulangi, tesis, tidak diterbitkan

Penanganan Pengaduan Tindak Pidana. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Kinerja Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kedaton Bandar Lampung belum maksimal dalam menangani pengaduan pidana. Hal ini terlihat dari: Input, SDM dan fasilitas yang dimiliki oleh Pusat Pelayanan Terpadu (SPKT) Kepolisian Kedaton masih minim seperti komputer dan printer dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Proses, pelaksanaan dan standar waktu penanganan pengaduan masyarakat sesuai SOP yang tertera adalah 15 menit, namun dalam prakteknya memakan waktu hingga 30 menit. Outputnya, tingkat pencapaian yang diperoleh SPKT Polsek Kedaton, terlihat dari rekapitulasi pengaduan pada 1 Januari hingga 31 Agustus sebanyak 114 pengaduan. Hasil (*Outcomes*), dalam setiap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai proses pelaporan yaitu dalam pembuatan laporan pengaduan. Manfaat (*benefits*), SPKT Polres Kedaton belum maksimal, hal ini terlihat pada pencapaian tujuan dari kegiatan yang telah dilaksanakan yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dampaknya, tidak semua masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan SPKT Polres Kedaton.
- b. Faktor yang menjadi penghambat kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT) Polsek Kedaton Bandar Lampung dalam menangani pengaduan pidana. Faktor internal yang menjadi kendala SPKT Polres Kedaton dalam menangani pengaduan tindak pidana yaitu keterbatasan

SDM dan fasilitas yang dimiliki SPKT Polres Kedaton. Hal ini menjadi faktor penting dalam pelaksanaan kinerja SPKT Polres Kedaton dalam menangani pengaduan masyarakat. Faktor eksternal yang menjadi kendala SPKT Polres Kedaton dalam menangani pengaduan tindak pidana yaitu masyarakat yang tidak segera melapor saat kejadian terjadi sehingga menghambat pihak SPKT untuk menindaklanjuti kejadian tersebut.

Penelitian tesis Anwar Sadat⁴¹ yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Pusat Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT) dalam menanggapi pengaduan masyarakat di Polres Medan Baru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Kepolisian (SPKT) khususnya pada bagian SP2HP menggunakan 10 indikator yaitu: daya tanggap, sopan santun, akses, komunikasi atribut pendukung pelayanan, ketepatan waktu, profesionalisme, toleransi, tanggung jawab dan fasilitas. Dari indikator tersebut, Pelayanan SPKT (X) dalam menanggapi kepuasan masyarakat (Y) adalah 0,657 dengan tingkat signifikansi 0,000. Jika memperhatikan besarnya angka = 0,657 dan tingkat signifikansi 0,000, keadaan ini menunjukkan korelasi positif yang sangat kuat yang sangat signifikan.

Penelitian Boy Eki Maulana Al-Basith tahun 2016 berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Terpadu (SPKT) Polri Polres Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini

⁴¹ Anwar Sadat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru”, (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018) tesis, tidak diterbitkan.

menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh SPKT Polres Sidoarjo dapat digambarkan melalui pendapat David Osborne dalam Sedarmayanti (2009) tentang konsep strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang terdiri dari lima indikator. , yaitu Strategi Inti, Strategi Konsekuensi, Strategi Pelanggan, Strategi Kontrol, Strategi Budaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Karina Della Safhira pada tahun 2018 ini berjudul “Kinerja Satpol PP Terpadu di Sektor Polsek Tanah Laut”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Pusat Pelayanan Terpadu Polres Jorong Tanah Laut terhadap kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Polisi (SPKT) Jorong Tanah Laut yang belum optimal. dalam menangani pengaduan dari *Community Reports*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan merupakan tugas esensial bagi aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau biasa disebut dengan pelayanan terpadu merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Standar Pelayanan Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemberi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar anggota Polsek Jorong lebih memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan menyusun laporan untuk melaksanakan pelayanan terpadu. Penelitian Boy Eki Maulana Al-Basith tahun 2016 berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Pada Pusat Pelayanan

Terpadu Kepolisian (SPKT) Polres Sidoarjo” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh SPKT Polres Sidoarjo dapat digambarkan melalui pendapat David Osborne dalam Sedarmayanti (2009) tentang konsep strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang terdiri dari lima indikator yaitu *Core Strategy, Consequences Strategy, Customer Strategy, Control Strategy, Culture Strategy*.⁴²

Penelitian yang dilakukan oleh Karina Della Safhira⁴³ tahun 2018 berjudul “Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Sektor Kabupaten Tanah Laut”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di polisi sektor jorong kabupaten Tanah Laut untuk Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polisi Sektor Jorong Tanah Laut belum maksimal dalam menangani pengaduan Laporan Masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. pelayanan Terpadu merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu di atas dengan penelitian ini yaitu :

⁴² Boy Eki Maulana Al-Basith, “*Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo*”, (Fisipol Universitas Surabaya, 2016) tesis, tidak diterbitkan.

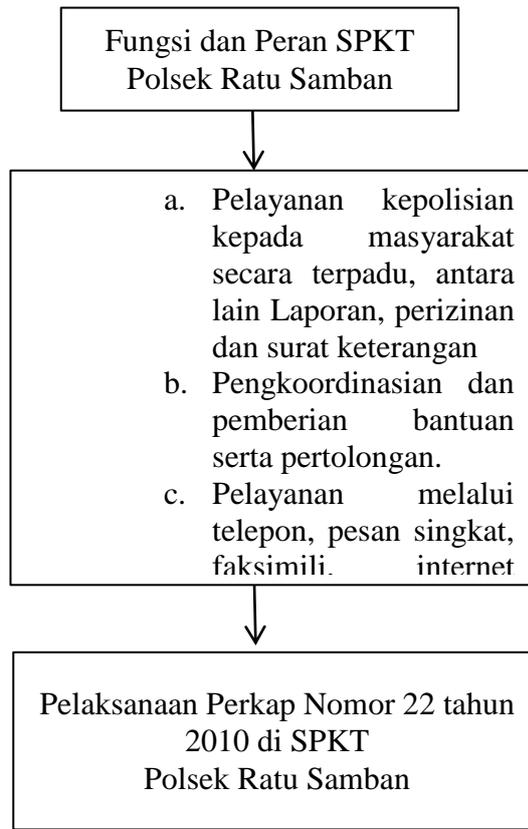
⁴³ Karina Della Safhir, “*Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Di Polisi Sektor Kabupaten Tanah Laut*”, (UNISKA, 2018) tesis, tidak diterbitkan.

1. Fokus penelitian ini adalah SPKT di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu, mengkaji tentang pelayanan SPKT pada masa pandemi Covid-19.
2. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan SPKT berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 tahun 2010.

Beberapa penelitian di atas memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan ini yaitu pembahasan difokuskan kepada pelayanan kepolisian. Perbedaan penelitian ini adalah fokus penelitian terdahulu adalah pengaduan tindak pidana kriminal oleh masyarakat. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan ini membahas tentang pelayanan SPKT Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu dalam berbagai aspek antara lain, pengaduan, persuratan, pemberian bantuan dan layanan informasi umum di masa Pandemi Covid-19.

H. Kerangka Berfikir

Sebagaimana dikemukakan di atas, Pusat Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu merupakan unsur pelaksana yang memiliki fungsi dan peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut tetap harus dilakukan secara profesional oleh kepolisian meski di masa pandemi Covid-19. Kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis yaitu penelitian yang mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata, suatu cara atau metode yang dilakukan yang bisa diamati, oleh indera manusia dalam bidang hubungan seseorang kepada orang lain dalam bidang pelayanan publik oleh suatu instansi sehingga cara metode yang digunakan tersebut bisa diamati dan diketahui oleh orang lain.⁴⁴

Sedangkan Sarjono Soekanto, mengatakan bahwa yuridis sosiologis termasuk penelitian hukum empiris, yang maksudnya bahwa didalam ilmu hukum maupun praktek hukum, metode perbandingan yang sering diterapkan.⁴⁵ Proses penelitian adalah mengangkat data dan permasalahan dilapangan, di dalam hal ini adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya pada saat penelitian di lapangan. Dalam hal ini yang menjadi

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Afabeta, 2013),h.16

⁴⁵ Bambang Sugono, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta, Raja Grafindo Pustaka) h. 88

data primer adalah hasil wawancara mendalam dengan Kapolsek Ratu Samban, petugas piket pelayanan di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, dan berasal dari pihak lain di luar objek penelitian. Data sekunder ini dapat diperoleh dari :

- 1) Pihak pengguna manfaat pelayanan di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan.
- 2) Studi pustaka melalui buku-buku/literatur ilmiah, pengetahuan umum, internet, jurnal dan bahan bacaan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sehingga nantinya data-data tersebut akan dapat menunjang penelitian.

C. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informan berjumlah 9 orang terdiri dari:

1. 1 orang Kapolsek Ratu Samban
2. 3 orang Kepala SPKT (Ka. SPKT 1, 2 dan 3)
3. 5 orang anggota kepolisian Polsek Ratu Samban

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi

yang dapat dipercaya.⁴⁶ Penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Wawancara

Untuk memperoleh data tentang pelaksanaan pelaksanaan peran dan fungsi SPKT di Polsek Ratu Samban berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 tahun 2010 pada masa pandemi penulis melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber.

Wawancara merupakan suatu proses interaksi komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi penting yang diinginkan.⁴⁷ Dengan demikian wawancara yang penulis lakukan adalah anggota Kepolisian di Polsek Ratu Samban yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

b. Observasi

Observasi ialah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku, dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.⁴⁸ Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung aktifitas di Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu.

Objek yang diobservasi adalah aktifitas petugas pada SPKT Polsek Ratu Samban Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan antara lain

⁴⁶ Basrowi & Suwandi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.93

⁴⁷ Basrowi & Suwandi, *Metode Penelitian*, h.93

⁴⁸ Basrowi dan Suwandi, *Metode Penelitian* h. 94

prosedur pelayanan, tindak lanjut pelayanan dan kondisi lingkungan SPKT Polsek Ratu Samban.

c. Studi Dokumen\

Dokumen yang akan digunakan sebagai bahan analisa data dalam penelitian ini merupakan sumber-sumber informasi yang relevan dengan tema penelitian. Dalam hal ini, dokumen yang dapat digunakan untuk penelitian seperti arsip profil, atau dokumen-dokumen pelayanan dan rekomendasi yang akan menunjang data penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder akan diolah dan dianalisis berdasarkan rumusan masalah yang telah diterapkan sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas. Analisis data yang digunakan berupaya memberikan gambaran secara jelas dan konkrit terhadap objek yang dibahas secara empiris sosialis dan selanjutnya data tersebut disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Tahapan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kaluasan serta kedalaman wawasan. Dalam mereduksi data yang dilakukan adalah merangkum, mengambil data yang penting saja. Hal ini dikarenakan data yang ditemukan di lapangan cukup banyak sehingga harus disaring menjadi lebih terarah.

2. Display (penyajian) Data, yaitu Setelah reduksi data, langkah selanjutnya penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian sehingga data menjadi lebih terorganisir, tersusun dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono dengan melakukan penyajian data akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁴⁹

3. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Untuk menghindari kesalahan interpretasi yang dapat mengaburkan makna dari hasil analisis data, maka dilakukan verifikasi dari temuan di lapangan sehingga dapat disusun suatu kesimpulan akhir.

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah tuduhan terhadap penelitian kualitatif yang dikatakan tidak ilmiah, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari inti penelitian kualitatif.⁵⁰

Pemeriksaan ini dilakukan untuk membuktikan suatu penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Keabsahan data dalam

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 270

⁵⁰ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2009) h. 320

penelitian kualitatif meliputi tes, kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

1. Kredibilitas

Uji kredibilitas (*credibility*) atau menguji kepercayaan terhadap data penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak diragukan lagi sebagai suatu karya ilmiah yang dilakukan.

2. Pengamatan Diperpanjang

Dengan perpanjangan observasi berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan observasi, wawancara kembali dengan sumber data yang ditemui dan sumber data yang lebih baru. Perluasan observasi berarti hubungan antara peneliti dengan narasumber akan semakin terjalin, lebih akrab, lebih terbuka, timbul rasa saling percaya, sehingga informasi yang diperoleh semakin lengkap. Perpanjangan observasi untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih sama. Setelah dilakukan pengecekan kembali ke lapangan, data yang telah diperoleh dapat dipertanggungjawabkan/benar artinya kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

4. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan

demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu⁵¹

a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data.

b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisamelalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Afabeta, 2013),h.273

berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

a. *Transferability*

Merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbedavaliditas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

- b. *Dependability Reliabilitas* atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan

analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

c. *Confirmability Objektivitas*

Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

I. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Lokasi Polsek Ratu Samban

Kepolisian Sektor (Polsek) Ratu Samban berlokasi di Jalan Puteri Gading Cempaka Nomor 1 Kelurahan Penurunan Kota Bengkulu. Terletak di pesisir pantai berdampingan dengan Kantor Camat Ratu Samban dan Bengkulu Mall. Lokasi Polsek Ratu Samban cukup strategis, berada tepat di pintu masuk Pantai Panjang Bengkulu.

2. Personil Polsek Ratu Samban

Anggota Polsek Ratu Samban berjumlah 34 orang terdiri dari 30 orang laki-laki dan 4 orang perempuan.

a. Status Kepegawaian

Data anggota Polsek Ratu Samban berdasarkan kepangkatan adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Data Anggota Polsek Ratu Samban Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status	Jumlah
1	Anggota Polri	32 orang
2	PNS	2 orang
	Jumlah	34 orang

Sumber : Humas Polsek Ratu Samban

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa di Polsek Ratu Samban terdapat 32 orang anggota Polri dan 2 orang PNS Kepolisian.

b. Pangkat

Tabel 2

Data Anggota Polsek Ratu Samban Berdasarkan Pangkat

No	Pangkat	Jumlah
1	AKP (Ajun Komisaris Polisi)	2
2	IPDA (Inspektur Polisi Dua)	2
3	AIPTU (Ajun Inspektur Polisi Satu)	7
4	AIPDA (Ajun Inspektur Polisi Dua)	8
5	BRIPTU (Brigadir Polisi Satu)	4
6	BRIPKA (Brigadir Polisi Dua)	6
7	IPTU (Inspektur Polisi Satu)	3
8	PENGDA Tk.I	2
	Jumlah	34 orang

Sumber : Humas Polsek Ratu Samban

Tabel di atas menunjukkan bahwa di Polsek Ratu Samban terdapat 32 orang anggota Polri dan 2 orang PNS Kepolisian.

3. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

a. Kapolsek Ratu Samban

Kapolsek Ratu Samban bertanggung jawab kepada Kapolres Bengkulu.

- 1) Melaporkan situasi Kamtibmas di Wilayah Ratu Samban pada kesempatan pertama dengan membuat Telegram / Surat Telegram
- 2) Melaporkan setiap kegiatan Kapolsek Ratu Samban baik secara lisan/ melalui HT dan surat dinas serta hasil pelaksanaannya.
- 3) Membuat Anev, Laporan Harian, Laporan Mingguan, Laporan Bulanan dan Laporan Tahunan dalam bentuk Rengiat.
- 4) Membuat laporan Intel dasar setiap tahun kepada pimpinan guna mengambil keputusan lebih lanjut.
- 5) Mengikuti gelar Operasional setiap bulan di Polres Bengkulu.
- 6) Guna kelancaran tugas dalam Bidang Binkamtibmas dan Penegakan hukum Polsek Ratu Samban berkoordinasi dengan Instansi terkait di Wilayah Hukum Polsek Ratu Samban.
- 7) Memerintahkan para Babinkamtibmas disetiap Kelurahan untuk selalu berkoordinasi dengan Lurah, RT, RW, Toga, Todat dan Tomas dalam bidang keamanan.
- 8) Dalam rangka penegakan hukum selalu berkoordinasi dengan pihak Kejaksaan dengan maksud berkas perkara diterima oleh JPU (P21).
- 9) Selalu berkoordinasi dengan Tripika dalam bidang Kamtibmas.
- 10) Memimpin, berkoordinasi, mengawasi serta memberi pengarahan dan bimbingan teknis terhadap pelaksanaan fungsi Kepolisian serta penertiban dan pelayanan masyarakat dalam wilayah Hukum Ratu Samban,

- 11) Memberikan arahan kepada anggota pada saat pelaksanaan apel pagi dan apel siang.
- 12) Menyampaikan hasil rapat di Polres kepada anggota yang sifatnya arahan pimpinan.
- 13) Mengawasi pelaksanaan tugas anggota di Lapangan dalam rangka pelayanan Polri terhadap masyarakat.
- 14) Melaksanakan Briefing bulanan yang dilaksanakan setelah pelaksanaan Gelar Kinerja Bulanan di Mapolres Bengkulu.

b. Provos

Unit Provos merupakan unsur pengawas yang berada dibawah Kapolsek. Unit Provos bertugas melaksanakan pembinaan disiplin, pemeliharaan ketertiban termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri dan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personil Polri Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Unit Provos menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personil Polri.
- b. Penegakan disiplin dan ketertiban personil Polsek ;
- c. Pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri.

- d. Pelaksanaan pengawasan dan penilaian terhadap personil Polsek yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan kode etik profesi ;
dan
- e. Pengusulan rehabilitasi personil Polsek yang telah melaksanakan hukuman berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian yang dilakukan.

c. **SIUM**

SIUM merupakan unsur staf pembantu pimpinan dan pelayanan yang berada dibawah Kapolsek.

- 1) Membantu Kapolsek dalam Pelaksanaan Tugas.
- 2) Memberikan masukan-masukan atau ide kepada Kapolsek.
- 3) Koordinasi dengan Kapolsek tentang pelaksanaan tugas Personil.

SIUM bertugas :

- 1) Melaksanakan urusan ketata usahaan yang meliputi korespondensi termasuk pemeliharaan dan ketatausahaan/ketata laksanaan perkantoran serta pengarsipan.
- 2) Melaksanakan urusan dalam termasuk pelayanan keperluan Personil yang berkenaan dengan kepentingan dinas, kebersihan keindahan, perawatan personil dan perawatan materil.
- 3) Membuat jadwal kebersihan dan melaksanakan pembenahan kantor
- 4) Membuat Jadwal latihan rutin Fungsi dan melaporkan hasil latihan ke Polres
- 5) Mengatur Penyelenggaraan administrasi bagi pelaksanaan tugas Operasional.

- 6) Membuat Rengiat Bulanan, Mingguan dan Harian.
- 7) Membuat Surat Perintah Tugas Personil yang akan melaksanakan tugas Oprasional.
- 8) Membuat Jadwal pelaksanaan kegiatan rutin anggota seperti Pamturlalin.
- 9) Pelayanan administrasi personil dan sarpras;
- 10) pelayanan markas antara lain pelayanan fasilitas kantor, rapat, protokoler untuk upacara, dan urusan dalam di lingkungan Polsek; dan
- 11) Perawatan tahanan dan pengelolaan barang bukti.
- 12) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data Informasi.
- 13) Mengkumpulir Laporan Bulanan fungsi Reskrim dan Patroli
- 14) Membuat Laporan Bulanan.
- 15) Menyiapkan bahan Paparan Kapolsek

d. Sikum

Sikum merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolsek. Sikum bertugas memberikan pelayanan bantuan hukum, pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum serta pembinaan hukum dilingkungan Polsek. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Sikum menyelenggarakan fungsi:

- 1) pembinaan pelayanan bantuan hukum kepada kesatuan dan personil Polsek beserta keluarganya

- 2) pemberian pendapat dan saran hukum; dan
- 3) penyuluhan hukum kepada personil Polsek dan masyarakat serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek.

e. **SIHUMAS**

Sihumas merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada dibawah Kapolsek. Sihumas bertugas mengumpulkan, mengelola data dan menyajikan informasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan tugas Polsek. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Sihumas menyelenggarakan fungsi :

- 1) pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan dokumentasi yang berkaitan dengan tugas Polsek
- 2) pengelolaan dan penyajian informasi sebagai bahan publikasi kegiatan Polsek.

f. **SPKT**

SPKT merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, SPKT menyelenggarakan fungsi :

- 1) pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan - (SP2HP), Surat Tanda lapor Kehilangan Kepolisian (STLK), Surat

Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), dan Surat Ijin Keramaian

- 2) pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- 3) pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimail, jejaring sosial (internet);
- 4) pelayan informasi yang berkaitan dengan kewpentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 5) penyiapan regitansi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.

g. Intelkam

Unit Intelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit Intelkam bertugas menyelenggarakan fungsi intelijen di bidang keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan/informasi untuk keperluan deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*), dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta pelayanan perizinan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Unit Intelkam menyelenggarakan fungsi :

- 1) pembinaan kegiatan intelijen dalam bidang keamanan dan produk intelijen di lingkungan Polsek.

- 2) Pelaksanaan kegiatan operasional intelijen keamanan guna terselenggaranya deteksi dini (early detektion) dan peringatan dini (early warning), pengembangan jaringan informasi melalui pemberdayaan personil pengemban fungsi intelijen.
- 3) Pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran biodata tokoh formal atau informasi organisasi sosial, masyarakat, politik, dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan;
- 4) Pendokumentasian dan penganalisisan terhadap perkembangan lingkungan serta penyusunan produk intelijen;
- 5) Penyusunan intel dasar, prakiraan intelijen keamanan, dan menyajikan hasil analisis setiap perkembangan yang perlu mendapat perhatian pimpinan; dan
- 6) Pemberian pelayanan dalam bentuk izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya, penerbitan SKCK kepada masyarakat yang memerlukan, serta melakukan pengawasan dan pengamanan atas pelaksanaannya.

h. Reskrim

Unit Reskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit Reskrim bertugas melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Unit Reskrim menyelenggarakan fungsi :

- 1) pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana;

- 2) Pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan;
- 3) Pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan.

i. **Binmas**

Unit Binmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitbinmas bertugas melaksanakan masyarakat meliputi kegiatan pemberdayaan Polmas, ketertiban masyarakat dan kegiatan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakrsa, serta kegiatan kerjasama dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Unit Binmas menyelenggarakan fungsi :

- 1) pelaksanaan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam bentuk peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan;
- 2) Pembinaan dan penyuluhan dibidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita, dan anak; dan
- 3) Pemberdayaan peran serta masyarakat dalam kegiatan Polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerjasama antara Polsek dengan masyarakat dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan serta organisasi non pemerintah.

j. Sabhara

Unitsabhara merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitsabhara bertugas melaksanakan Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, obyek vital, TPTKP, penganan Tipiring, dan pengendalian masa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Unitsabhara menyelenggarakan fungsi :

- 1) pelaksana tugas Turjawali;
 - 2) Penyiapan personil dan peralatan untuk kepentingan tugas patroli, pengamanan unjuk rasa, dan pengendalian masa;
 - 3) Pemeliharaan ketertiban umum berupa penegakan hukum Tipiring dan pengamanan TPTKP; dan
- 1) Penjagaan dan pengamanan markas.

k. Lalu Lintas

Unitlantas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unitlantas bertugas melaksanakan Turjawali di bidang lalu lintas, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum dibidang lalu lintas. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Unitlantas menyelenggarakan fungsi :

- 1) pembinaan partisipasi masyarakat di bidang lalu lintas melalui kerja sama lintas sektoral dan Dikmaslantas;
- 2) Pelaksanaan Tujawali lalu lintas dalam rangka Kamseltibcarlantas;

- 3) Pelaksanaan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

J. Hasil Penelitian

1. Fungsi SPKT Polsek Ratu Samban Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 Di Masa Pandemi Covid -19

Berdasarkan Peraturan Kapolri, SPKT terdiri dari Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin) dan Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT). Urrenmin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 114 huruf a bertugas menyelenggarakan urusan perencanaan dan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, urusan personel, dan materiil logistik, serta membantu pelayanan keuangan di lingkungan SPKT, serta penyajian informasi. Dalam melaksanakan tugas Urrenmin menyelenggarakan fungsi pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian bantuan dalam penyusunan perencanaan program dan anggaran pelaksanaan tugas SPKT; danc.pengadministrasian umum, penatausahaan urusan dalam, personil, dan materil logistik di lingkungan SPKT.

Pelayanan SPKT mengacu kepada mekanisme Penerimaan Kunjungan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kapolri berdasarkan Peraturan Kapolri. Standar prosedur pelayanan tersebut adalah :

“Masyarakat yang membutuhkan layanan baik berupa tatap muka secara langsung ke SPKT ataupun melalui media komunikasi dicatat dalam buku register layanan. Petugas sentra pelayanan mengklasifikasi jenis layanan

yang dibutuhkan berupa layanan informasi, konsultasi hukum dan laporan atau pengaduan masyarakat. Petugas SPKT menganalisa laporan dari masyarakat berkaitan dengan keterangan dan barang bukti dan dibuatkan rekomendasi atas laporan atau pengaduan tersebut. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan rekomendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan (STTPL). Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.”⁵²

Mekanisme layanan sebagaimana petikan wawancara di atas adalah setiap layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dilakukan registrasi layanan dengan mencatat kebutuhan layanan yang diminta masyarakat. Petugas sentra pelayanan mengklasifikasi jenis layanan dan menganalisa laporan dari masyarakat tersebut. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan rekomendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan dan Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.



Gambar 2 :

⁵² Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

Prosedur Pelayanan di SPKT POlsek Ratu Samban

Berdasarkan gambar di atas, prosedur pelayanan di SPKT Polsek Ratu Samban dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Masyarakat yang membutuhkan layanan baik berupa tatap muka secara langsung ke SPKT ataupun melalui media komunikasi dicatat dalam buku register layanan.
- b. Petugas sentra pelayanan mengklasifikasi jenis layanan yang dibutuhkan berupa layanan informasi, konsultasi hukum dan laporan atau pengaduan masyarakat.
- c. Petugas melayani masyarakat dengan 3 S (senyum, sapa, salam) serta prilaku yang simpatik dan bersahabat.
- d. Terhadap laporan polisi atau pengaduan masyarakat petugas SPKT menganalisa laporan dari masyarakat berkaitan dengan keterangan dan barang bukti dan dibuatkan rekomendasi atas laporan atau pengaduan tersebut. Kemudian setiap layanan yang diberikan dicatat dalam buku register laporan polisi.
- e. Jika terhadap laporan atau pengaduan yang diiterima belum cukup bukti ataupun bukan tindakan pidana petugas tidak mengeluarkan rekomendasi dengan memberikan penjelasan kepada pemohon layanan. Jika laporan tersebut diterima maka petugas membuat surat tanda terima laporan (STTPL).
- f. Kepala SPKT membuat nota dinas pendistribusian laporan polisi untuk diteruskan kepada satuan kerja yang berwenang menangani laporan.

SPKT di Polsek Ratu Samban sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 menjalankan fungsi antara lain pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain :

1. Laporan Polisi (LP) :
 - a. Surat Tanda Terima Laporan Polisi,
 - b. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan,
 - c. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan,
 - d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian,
 - e. Surat Tanda Terima Pemberitahuan,
 - f. Surat Keterangan Lapori Diri
 - g. Surat Izin Keramaian
 - h. Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan.
2. Selain itu, SPKT Polsek Ratu Samban menjalankan fungsi pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan berupa :
 - a. Penanganan TKP
 - b. Pengaturan dan pengawalan lalulintas,
 - c. Pengamanan pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat.
3. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.⁵³

⁵³ Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

Fungsi SPKT Polsek Ratu Samban adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵⁴

Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Ratu Samban adalah sebagai berikut :

1. Penanganan Tempat Kejadian Perkara

Pemeriksaan ditempat kejadian perkara (TKP) adalah kunci keberhasilan dalam mengungkapkan suatu kasus, penanganan yang baik, cepat, tepat, dan dilaksanakan secara profesional merupakan pertanda akan tercapainya keberhasilan penyidik untuk membuat jelas dan terang perkara yang dihadapi. Sebaliknya jika penanganan di TKP tidak dilakukan secara profesional, maka jangan berharap pengungkapan kasus dapat berjalan dengan mulus, bahkan tidak jarang menemukan jalan buntu.⁵⁵

Serangkaian tindakan di tempat kejadian perkara berpedoman dan berdasarkan ketentuan Kapolri. Saat tiba di TKP tersebut, sebagian dari penyidik melakukan penyisiran disekitar TKP guna menemukan benda-

⁵⁴ Wawancara dengan Muhdar Himawan, Kepala SPKT II tanggal 25 Mei 2021

⁵⁵ Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

benda lain maupun pihak yang dicurigai mempunyai keterkaitan dengan tindak pidana yang terjadi ditempat kejadian perkara itudan jika ditemukan maka penyidik akan menyita barang-barang yang ditemukan atau ditinggal oleh tersangka. Sebaliknya, jika ditempat kejadian perkara tersebut polisi belum berhasil menemukan pelakunya, maka pihak kepolisian akan berkoordinasi dengan masyarakat sekitar yang kemungkinan mengetahui tindak pidana yang terjadi untuk menggali dan mencari tahu siapa pelakunya dengan menanyakan ciri-ciri pelaku ataupun identitas pelaku.⁵⁶

Barang bukti yang dikumpulkan oleh penyidik maupun penyidik pembantu yang melaksanakan kegiatan pengolahan tempat kejadian perkara hanyalah barang yang berkaitan dengan peristiwa pidana yang terjadi secara objektif, transparan, dan akuntabel serta disetiap kegiatan yang dilakukan dalam proses penanganan TKP selalu dibuat laporan dalam bentuk BAP.

Penanganan tempat kejadian perkara yang dilaksanakan oleh tim, diperlukan bantuan dari masyarakat yang mengetahui atau menyaksikan dengan memberikan keterangan-keterangan kepada aparat yang sedang melakukan penanganan untuk membuat titik terang mengemukakan hal-hal apa saja yang terjadi di tempat tersebut dan menemukan siapakah pelakunya. Ketika penanganan telah dilakukan, maka selanjutnya akan dibuat sketsa dengan maksud untuk menggambarkan kondisi TKP dan

⁵⁶ Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

sebagai bahan untuk mengadakan rekonstruksi atau reka ulang serta membuat laporan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).⁵⁷

2. Pengaturan Jalan dan Pengawasan Lalulintas

Petugas gatur (pengaturan dan penjagan) melaksanakan kegiatan rutin dan insidental atau atas permohonan dari instansi pemerintah/swasta dan masyarakat, guna terwujudnya keamanan dan ketertiban lalu lintas.

Pengawasan adalah kegiatan preventif yang dilakukan oleh anggota kepolisian di Polsek Ratu Samban untuk menjaga keamanan, keselamatan atas jiwa dan harta benda serta hak asasi manusia dari satu tempat ke tempat lain. Tujuan pengawasan mencegah/menangkal segala bentuk tindak kejahatan yang ditujukan kepada orang/tahanan/barang berharga/barang berbahaya yang menjadi obyek pengawasan. Memberikan pengamanan dan perlindungan kepada obyek pengawasan pada waktu proses kegiatan mobilisasi dari tempat awal kegiatan sampai dengan tujuan pengawasan. Menyampaikan secara cepat dan tepat, segala bentuk kejadian/gangguan/hambatan yang terjadi pada waktu kegiatan pengawasan kepada satuan tingkat atas, guna mendapatkan petunjuk lebih lanjut.

3. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi yang diperoleh masyarakat di Polsek Ratu Samban berkaitan dengan administrasi adalah laporan atau pengaduan masyarakat, pembuatan surat kehilangan, Surat Keterangan Catatan

⁵⁷ Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

Kepolisian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan, Surat Keterangan Laporan Diri, Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan.

4. Laporan Polisi

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam laporan polisi adalah yang bersangkutan/korban datang sendiri dengan membawa identitas diri serta bukti-bukti perkara yang dilaporkan dan yang bersangkutan harus mendapat surat pengantar dari piket. Dalam hal kehilangan sepeda motor masyarakat dapat menunjukkan identitas sepeda motor berupa STNK/BPKB serta surat keterangan dari Finance apabila sepeda motor masih proses kredit. Dalam hal kehilangan barang elektronik masyarakat dapat menunjukkan identitas barang yang hilang berupa nomor seri dan nomor imei. Dalam hal perkara penipuan penggelapan masyarakat dapat menunjukkan bukti-bukti berupa surat pernyataan/perjanjian, kwitansi ataupun identitas barang yang digelapkan.

5. Surat Kehilangan

Permohonan surat kehilangan dengan ketentuan antara lain yang bersangkutan harus datang sendiri dengan membawa dan menunjukan identitas diri dan surat pengantar dari Ketua Rukun Tetangga, membawa bukti atas surat yang hilang, untuk surat penting seperti paspor membawa pengantar dari instansi yang mengeluarkan dokumen tersebut.

6. Penyajian Informasi

Penyajian Informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Atas pertanyaan apakah ada keterkaitan antara pelayanan publik di SPKT Ratu Samban sebagaimana diatur dalam Perkap dengan Undang-undang pelayanan publik, D. Manurung menjawab :

“Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.”⁵⁸

Mengacu kepada petikan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

⁵⁸ Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

perundang-undangan. Pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, proses pelayanan di samping mengacu kepada Peraturan Kapolri tetapi juga sejalan dengan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik dan tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

Menurut Kuswoyo, pelayanan kepada masyarakat memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi agar mencapai pelayanan yang prima dan memuaskan untuk masyarakat luas. Unsur penting dalam proses pelayanan publik yang dipegang teguh adalah petugas layanan, yaitu anggota yang memberikan suatu layanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan dan jenis layanan yang diberikan. Serta adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT Polsek Ratu Samban.⁵⁹

Hendra menjelaskan :

“Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, SPKT Kepolisian berpedoman kepada prinsip-prinsip menurut keputusan

⁵⁹ Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

MENPAN Nomor 63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan antara lain kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, adanya kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kepastian waktu. pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tanggung jawab. Petugas pelayanan di SPKT Ratu Samban bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kelengkapan sarana dan prasarana.”⁶⁰

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa SPKT Kepolisian memegang prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan antara lain kesederhanaan seperti pelayanan yang cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, adanya kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kepastian waktu. pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tanggung jawab.

Menurut Muhdar Himawan, prinsip yang selalu dipegang teguh dan dijalankan oleh petugas SPKT adalah kemudahan akses ke lokasi SPKT yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan

⁶⁰ Wawancara dengan Hendra, Kepala SPKT II tanggal 24 Mei 2021

ikhlas. Lingkungan SPKT harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.⁶¹

2. Peran SPKT Polsek Ratu Samban Berdasarkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 Di Masa Pandemi Covid -19

a. Peran SPKT Sebagai Instrumen Penegakan Hukum

Menurut D. Tampubolon akibat pandemi, pertumbuhan ekonomi melambat, Sulitnya ekonomi memicu masalah sosial dan tindakan kriminalitas. Akibatnya, tren angka kriminalitas juga naik dan semakin meningkat pula masyarakat yang membutuhkan layanan polisi. SPKT berperan sebagai pelayan pertama harus siap untuk memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat baik berupa laporan, pengaduan maupun administrasi.⁶²

Kuswoyo mengatakan bahwa kepolisian di jajaran Polsek Ratu Samban memiliki peran kunci dalam mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang timbul akibat pandemi.⁶³ Jika ada laporan masyarakat masuk melalui SPKT berkenaan dengan pelanggaran protokol kesehatan, Kepala SPKT melapor ke Kapolsek kemudian petugas yang ditunjuk mendatangi lokasi. Wahyu mengatakan :

“Kalau ada laporan dari masyarakat tentang adanya aktifitas yang mengarah kepada pelanggaran protokol kesehatan seperti adanya kerumunan, pesta yang tidak mematuhi prokes, maka kami akan mendatangi lokasi tersebut. Yang dilakukan adalah memberikan teguran kepada pelaksana kegiatan. Teguran tersebut merupakan upaya persuasif untuk mencegah adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Jika pelanggaran

⁶¹ Wawancara dengan Muhdar Himawan, Kepala SPKT II tanggal 25 Mei 2021

⁶² Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

⁶³ Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

tersebut masih berlangsung, maka petugas dari Polsek Ratu Samban akan melapor kepada Satgas Penanggulangan Covid. Tindakan pembubaran paksa kegiatan selanjutnya menjadi tugas dan kewenangan Satgas Covid.”⁶⁴

Petikan wawancara di atas menggambarkan bahwa jika laporan berkaitan dengan pelanggaran protokol kesehatan pihak SPKT Polsek Ratu Samban akan mendatangi lokasi tersebut untuk memeriksa dan memberikan teguran kepada pelaksana kegiatan sebagai upaya persuasif untuk mencegah adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Jika pelanggaran tersebut masih berlangsung, maka petugas dari Polsek Ratu Samban akan melapor kepada Satgas Penanggulangan Covid. Tindakan pembubaran paksa kegiatan selanjutnya menjadi tugas dan kewenangan Satgas Covid.

b. Peran SPKT Sebagai Instrumen Pendukung Untuk Mencegah Penyebaran Penyakit

SPKT Polsek Ratu Samban juga memiliki peran krusial khususnya dalam pelaksanaan protokol kesehatan. Masih rendahnya kedisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan pergerakan masyarakat selama masa pandemi juga membutuhkan kiprah polisi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan pengamatan penulis, protokol kesehatan di SPKT Polsek Ratu Samban sudah diterapkan sesuai standar yang sudah ditentukan. Masyarakat yang datang ke SPKT wajib mencuci tangan terlebih dahulu di tempat yang sudah disediakan di depan gedung SPKT.

⁶⁴ Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

Jika ada masyarakat yang datang tidak menggunakan masker, petugas meminta mereka untuk menggunakannya terlebih dahulu. Jika ada yang tidak membawa masker maka diminta untuk pulang atau membeli masker terlebih dahulu sebelum mendapatkan layanan petugas SPKT.⁶⁵ Muhdar Himawan mengatakan :

“Masyarakat yang datang kami minta mencuci tangan terlebih dahulu. Wajib menggunakan masker. Jika tidak membawa masker, mereka kami minta untuk mencari terlebih dahulu seperti membeli atau pulang untuk mengambil masker.”⁶⁶



Gambar 3
Tamu SPKT Polsek Ratu Samban wajib mencuci tangan sebelum masuk ruang SPKT



Gambar 4

⁶⁵ Hasil pengamatan tanggal 25 Mei 2021

⁶⁶ Wawancara dengan Muhdar Himawan, Kepala SPKT II tanggal 25 Mei 2021

Tamu SPKT Polsek Ratu Samban wajib menggunakan masker di ruang
SPKT

c. SPKT Polsek Ratu Samban Sebagai Instrumen Edukasi Masyarakat.

Edukasi masyarakat penting dilakukan agar masyarakat senantiasa menerapkan standar protokol kesehatan Covid-19 dan tingkat pengetahuan masyarakat terkait Covid-19 juga meningkat. Pelayanan tidak ada yang berubah, justru sekarang kita tambahi dengan pemeriksaan suhu tubuh dan cuci tangan, merata dan kepada semua. Kami juga tidak ingin mengecewakan masyarakat, jadi *face to face* tetap kami lakukan,"

Selain tak menghilangkan layanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Kapolsek Ratu Samban juga meminta seluruh jajaran untuk tetap melakukan penjagaan, patroli dan pengaturan sesuai dengan standar keamanan kesehatan petugas.

Pada masa pandemi saat ini, SPKT Polsek Ratu Samban berperan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Sesuai asas keselamatan rakyat merupakan hukum tertinggi yang senantiasa menjadi prinsip Polri dalam menjalankan tugasnya.⁶⁷

Jajaran kepolisian di Polsek Ratu Samban memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat; melakukan fungsi penegakan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.⁶⁸

^{Ben}tuk peran SPKT Polsek Ratu Samban sejalan dengan isi Maklumat Kapolri yaitu menindak masyarakat yang masih berkerumun, menimbun

⁶⁷ Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

⁶⁸ Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

kebutuhan bahan pokok maupun kebutuhan masyarakat lainnya secara berlebihan dan menyebarkan berita hoaks. Selain itu, melakukan penindakan terhadap berbagai tindakan kriminalitas yang disebabkan karena pandemi seperti pencurian, perampokan, penjarahan dan tindakan kriminalitas dengan motif ekonomi lainnya.

Langkah tersebut wujud dukungan jajaran Polsek Ratu Samban kepada Pemerintah Kota Bengkulu terkait penanganan Covid-19 dan memutus mata rantai pandemi corona di Kota Bengkulu melalui penegakan hukum kepada masyarakat. Jajaran Polsek Ratu Samban telah berjuang keras sebagai instrumen keamanan dan ketertiban masyarakat di masa pandemi di wilayah hukum Kecamatan Ratu Samban.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Fungsi dan Peran Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Ratu Samban

a. Faktor Pendukung

1) Fasilitas

Penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, tersedianya tempat parkir serta kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang dan kelengkapan peralatan merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban.

Berdasarkan pengamatan, ruangan SPKT terlihat bersih dan rapih. Kursi dan meja ditata sedemikian rupa sehingga ruangan SPKT terkesan luas. Untuk mendukung penerapan protokol kesehatan, di

depan gedung SPKT Polsek Ratu Samban disediakan tempat cuci tangan dengan kondisi air yang bersih dan lancar.⁶⁹

Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan menjadi salah satu pelayanan yang penting kepada masyarakat. Kenyamanan ruang tunggu, ruang pelayanan dan ruang pelaporan perkara bisa dilihat dari berupa tempat duduk yang nyaman untuk pelanggan yang sedang menunggu, adanya pendingin udara disekitar ruang tunggu, ruang tempat pelayanan dan ruang pelaporan yang paling penting yaitu kebersihan ruang tunggu, ruang pelayanan.

Tidak kelihatan sampah berserakan di setiap ruangan walaupun memang dinding di bagian sudut ruang tunggu terlihat sedikit kotor. Kebersihan yang ada di setiap ruangan membuat para pengunjung bisa merasakan kenyamanan ketika mereka menunggu urusan mereka sedang diproses oleh Aparat SPKT Polsek Ratu Samban.

2) Penampilan Aparat Sopan dan Menarik

Seragam yang dikenakan merupakan salah satu bentuk pelayanan petugas SPKT Polsek Ratu Samban, Menurut Wahyu penampilan menunjukkan gambaran keseriusan anggota yang bertugas di SPKT dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Penampilan diri yang rapi akan memberikan kesan petugas

⁶⁹ Hasil pengamatan tanggal 25 Mei 2021

berkepribadian baik dan ini akan menambah rasa percaya diri serta menunjang karir personil itu sendiri.⁷⁰

3) Tempat Parkir Luas

Kenyamanan masyarakat merupakan prioritas yang seharusnya diutamakan oleh SPKT Polsek Ratu Samban yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik di wilayah hukum Kecamatan Ratu Samban. Kapolsek Ratu Samban, D. Tampubolon menjelaskan bahwa lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik komitmen pelayanan jajaran Polsek Ratu Samban, karena kelayakan lapangan parkir yang disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya.⁷¹

b. Faktor Penghambat

1) Jumlah Personil

Pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di masa pandemi covid 19 juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menghambat kelancaran tugasnya. Menurut D. Tampubolon faktor penghambat tersebut adalah kurangnya personil pada Polsek Ratu Samban. Untuk mengatasi kekurangan personil tersebut terutama

⁷⁰ Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

⁷¹ Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

pada SPKT maka diambil kebijakan untuk mengerahkan seluruh Bhabinkamtibmas untuk piket secara bergiliran di SPKT.⁷²

Kekurangan personil ini menyebabkan beberapa anggota memiliki tugas rangkap seperti Bhabinkamtibmas juga bertugas piket di SPKT. Tujuannya adalah agar pada saat anggota sedang bertugas patrol atau menangani TKP maka SPKT tetap berjalan dengan adanya petugas piket di SPKT.⁷³

2) Kekurangan Fasilitas Kerja

Menurut Kuswoyo, saat ini di SPKT Polsek Ratu Samban, petugas menggunakan 1 buah laptop sebagai alat untuk mencatat dan menyimpan data. Penggunaan laptop atau komputer sebagai penyimpan data sangat dibutuhkan personil di SPKT. Hal ini dikarenakan masing-masing personil di setiap bidang tugasnya juga memerlukan komputer khusus sehingga data tidak tercampur.⁷⁴ Laptop sangat dibutuhkan oleh personil di SPKT adalah laptop yang cukup memadai sebagai penyimpan data dan jumlahnya juga cukup seimbang dengan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh anggota.⁷⁵

Dapat disimpulkan bahwa saat ini faktor ketersediaan fasilitas laptop merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban.

⁷² Wawancara dengan D. Tampubolon, Kapolsek Ratu Samban tanggal 20 Mei 2021

⁷³ Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

⁷⁴ Wawancara dengan Kuswoyo, Kepala SPKT I tanggal 23 Mei 2021

⁷⁵ Wawancara dengan Wahyu, S, Kanit Reskrim Polsek Ratu Samban tanggal 20 Mei

K. Pembahasan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa fungsi SPKT Polsek Ratu Samban adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi, sesuai dengan Peraturan Kapolri maka SPKT Polsek Ratu Samban berperan SPKT sebagai : 1) instrumen penegakan hukum yaitu mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang terjadi terutama di masa pandemi dan penindakan terhadap pelanggaran protokol kesehatan di wilayah hukum Polsek Ratu Samban. 2) Sebagai pendukung mencegah penyebaran penyakit dan 3) peran sebagai instrument edukasi masyarakat.

Layanan yang diberikan oleh SPKT Polsek Ratu Samban merupakan sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto yaitu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami. Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat yang

menyebabkan berbeda dengan barang-barang yang lain.⁷⁶ Pelayanan publik pada SPKT Polsek Ratu Samban sudah menjadi kebutuhan masyarakat. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan.

Pengaduan masyarakat yang masuk di SPKT Polsek Ratu Samban sejatinya menjadi sumber informasi untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Peran SPKT Ratu Samban dalam melayani masyarakat dan penanganan Covid-19 telah diwujudkan dengan melengkapi sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau *face shield*, menerapkan *social distancing* dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin. Hal lain yang perlu mendapat perhatian adalah penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana

⁷⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: (Pustaka Pelajar, 2006) h. 2.

layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan sistem yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

BAB V

PENUTUP

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dikemukakan pada bagian terdahulu, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

4. Fungsi SPKT Polsek Ratu Samban sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 adalah : 1) pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, yaitu penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, 2) turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), 3) pengamanan. 4) Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. 5) Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jenis layanan yang diberikan di SPKT Polsek Ratu Samban adalah penanganan tempat kejadian perkara, pengaturan jalan dan pengawalan lalulintas dan pelayanan administrasi.

Peran SPKT Polsek Ratu Samban adalah : 1) instrumen penegakan hukum yaitu mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang terjadi terutama di masa pandemi dan penindakan terhadap pelanggaran protokol kesehatan di wilayah hukum Polsek Ratu Samban. 2) Sebagai pendukung

mencegah penyebaran penyakit dan 3) peran sebagai instrument edukasi masyarakat.

5. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu Polsek Ratu Samban adalah pertama faktor pendukung yaitu penampilan fasilitas seperti seperti gedung, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang, Ke dua, penampilan aparat sopan dan menarik, ke tiga, tempat parkir luas. Faktor penghambat terdiri dari keterbatasan jumlah personil dan kekurangan fasilitas kerja.

4. Saran-saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada petugas SPKT Polsek Ratu Samban disarankan untuk memaksimalkan penggunaan media sosial dan pengembangan sistim layanan dengan menggunakan media. Sejatinya, terhadap hal-hal tertentu seperti laporan atau pengaduan serta pengurusan beberapa surat keterangan bisa dilakukan melalui media untuk mengurangi mobilitas masyarakat. Setidaknya dapat meminimalisir durasi kunjungan masyarakat yang membutuhkan layanan.
2. Kepada petugas SPKT disarankan untuk selalu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan kepastian bahwa bahwa layanan akan selesai tepat waktu.

3. Kepada pihak berwenang disarankan untuk mengupayakan ketersediaan fasilitas kerja personil SPKT seperti komputer dan perangkat lainnya sebagai pengolah data.
4. Kepada masyarakat yang membutuhkan layanan SPKT Polsek Ratu Samban diharapkan untuk tetap menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan dengan sabun dan menggunakan masker serta menjaga jarak pada saat pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Jakarta: Alfabeta
- Azhari, 1995, *Negara Hukum Indonesia Analisis Yuridis Normatif Terhadap Unsur-Unsurnya*, UI Press : Jakarta
- Bachtiar.Harsja w. 1994. *Ilmu Kepolisian; Suatu Cabang Ilmu Pengetahuan Yang Baru*,
- Barata, A. A, 2014, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Gramedia Pustaka
- Basrowi & Suwandi, 2018, *Metode Penelitian*, Jakarta:Bumi Aksara
- C.S.T, Kansil, 2005, *Sistem Pemerintahan Indonesia* Jakarta : LP3ES
- Dana, Niluh Ayu Puspa, 2015, *Optimalisasi Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal di Kecamatan Mendoyo Kabupaten Jembrana, Bali*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana, tesis, tidak diterbitkan
- Devicho, Alga Delia, 2018, *Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Terpadu di Polsek Minahasa*, Universitas Sam Ratulangi, tesis, tidak diterbitkan
- Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu, data Satgas Penanganan Covid-19 Januari 2021
- Gunaryo, Ahmad, 2015, *Pergumulan Politik, Pemerintahan dan Hukum Islam*, Semarang, : Pustaka Pelajar
- Hadari, Nawawi, 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*
- Hani, Handoko., 1987. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPF, Yogyakarta.
- Kusumah, Kelana, 2015, *Prinsip-prinsip Pelayanan Pemerintahan*, Jakarta : Binangkit
- Maarif, Ahmad Syafi'i, 1999, *Islam dan Masalah Kenegaraan*, Jakarta : LP3ES
- Mc. Wija, 2015, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Jakarta : Binangkit
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Sarendeng, Albert Jek San, 2012, *Kinerja Pelayanan Prima di Polres Minahasa*, Universitas Sam Ratulangi, tesis, tidak diterbitkan
- Sinambela, L. P, 2013, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasinya* Yogyakarta : Bumi Aksara
- Sudarsono, 1999, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*, Jakarta : Raja Grafindo
- Sugiyono, 2013, *Metode Peneitiian Kuantittatif Kuaitatiff*, Bandung: Afabeta
- Sugono, Bambang, 2015, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Pustaka
- Suwarni, 2009. *Perilaku Polisi; Studi Budaya Organisasi dan Pola Komunikasi*. Nusa Media, Bandung.
- Suwondo, Dadang, Efektifitas SPKT dalam Pelayanan Kepolisian, dalam *Jurnal Litbang Polri*. Vo. 23 Nomor 1 tahun 2019
- Tanya Bernard L. dkk, 2013, *Teori Hukum, Teori Hukum*, Yogyakarta : Genta

Wardana, Budi Suria, 2020, Kompleksitas Tugas Kepolisian di Masa Pandemi Covid-19, artikel dalam Jurnal Kepolisian Volume 14 Nomor 2 Agustus
 Wibowo, 2007. Manajemen Kinerja. Raja Grafindo Parsada, Jakarta.
 Yuwono, Ismantoro Dwi, 2011, *Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan*, Pustaka Yustisia : Yogyakarta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003

Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian

C. Jurnal/Internet

<https://museumpolri.org/sejarah/posting/8/masa-reformasi>

<https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

<https://www.polri.go.id/tentang-sejarah>

Jurnal FISIP Volume 1 No. 2 Oktober 2014

Sosiohumanitas, Vol.XXII Edisi 1 Maret 2020 h. 12

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : AKP. D. Tambubolon, S.IP
Jabatan : Kapolsek Ratu Samban
Tanggal : 20 Mei 2021

1. Apasajakah fungsi SPKT di Polsek Ratu Samban sesuai dengan Perkap Nomor 22 tahun 2010 ?

Baik, fungsi itu antara lain pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan, Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Tanda Terima Pemberitahuan, Surat Keterangan Laporan Diri, Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan. Selain itu, SPKT Polsek Ratu Samban menjalankan fungsi pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan berupa Penanganan TKP, pengaturan dan pengawalan lalulintas, dan pengamanan pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat.

2. Bagaimana dengan pelaksanaan layanan informasi di SPKT ini pak ?

Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

3. Apakah ada keterkaitan antara pelayanan publik di SPKT Ratu sebagaimana diatur dalam Perkap dengan Undang-undang pelayanan publik ?

Ya, jelas ada. Jadi begini, dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Jika dikaitkan dengan penetapan standar pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan layanan, layanan SPKT Polsek Ratu Samban ini bagaimana ?

Baik, jadi begini. Bahwa penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan

adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

5. Salah satu jenis layanan di SPKT adalah pemeriksaan tempat kejadian perkara. Bagaimana pelaksanaan fungsi ini di masa pandemi ini ?

Tentu saja tetap prokes ya, dan itu harus karena itu sangat penting. Dan kami harus menegakkan itu. Pemeriksaan ditempat kejadian perkara (TKP) adalah kunci keberhasilan dalam mengungkapkan suatu kasus, penanganan yang baik, cepat, tepat, dan dilaksanakan secara profesional merupakan pertanda akan tercapainya keberhasilan penyidik untuk membuat jelas dan terang perkara yang dihadapi. Sebaliknya jika penanganan di TKP tidak dilakukan secara profesional, maka jangan berharap pengungkapan kasus dapat berjalan dengan mulus, bahkan tidak jarang menemukan jalan buntu.

5. Bagaimana pelayanan di SPKT dapat berfungsi ditengah dampak dari pandemi ini ?

Akibat pandemi, pertumbuhan ekonomi melambat, Sulitnya ekonomi memicu masalah sosial dan tindakan kriminalitas. Akibatnya, tren angka kriminalitas juga naik dan semakin meningkat pula masyarakat yang membutuhkan layanan polisi. SPKT berperan sebagai pelayan pertama harus siap untuk memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat baik berupa laporan, pengaduan maupun administrasi.

6. Apakah ada asas tertentu dalam pelaksanaan tugas SPKT di masa pandemi ini?

Ya, ada. Di masa pandemi saat ini, SPKT Polsek Ratu Samban berperan memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Sesuai asas keselamatan rakyat merupakan hukum tertinggi yang senantiasa menjadi prinsip Polri dalam menjalankan tugasnya. Dalam kondisi pandemi saat ini, jajaran kepolisian di Polsek Ratu Samban memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, melakukan fungsi penegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

7. Apasaja faktor yang mendukung pelaksanaan tugas SPKT di Polsek Ratu Samban ini ?

Untuk kelancaran tugas anggota dan kepuasan masyarakat, maka kenyamanan masyarakat merupakan prioritas yang seharusnya diutamakan oleh SPKT Polsek Ratu Samban yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik di wilayah hukum Kecamatan Ratu Samban. Contoh kecil saja, lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik komitmen pelayanan jajaran Polsek Ratu Samban, karena kelayakan lapangan parkir yang disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya.

8. Menurut bapak, faktor yang lain yang dapat menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT Polsek Ratu Samban ini apa saja ?

Pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di masa pandemi covid-19 juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menghambat kelancaran tugasnya. Faktor penghambatnya adalah personil kami yang kurang. Karena itu pada

SPKT maka saya memerintahkan seluruh Bhabinkamtibmas untuk piket secara bergiliran di SPKT.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Aiptu Kuswoyo

Jabatan : Ka. SPKT 1

Tanggal : 23 Mei 2021

1. Apakah ada keterkaitan antara pelayanan publik di SPKT Ratu sebagaimana diatur dalam Perkap dengan Undang-undang pelayanan publik ?

Ya jelas ada pak, karena satu aturan atau peraturan itu harus sejalan dan tidak tumpang tindih dengan peraturan lainnya dan saling berkaitan dan saling mendukung.

2. Jika dikaitkan dengan penetapan standar pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan layanan, layanan SPKT Polsek Ratu Samban ini bagaimana ?

Ya, jelas ada itu pak. Standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

3. Bagaimana pelaksanaan fungsi SPKT di masa pandemi ini ?

Sama dengan masa sebelum pandemi saya rasa pak, hanya saja situasi dan kondisinya saja yang berbedaaaa. Fungsi SPKT Polsek Ratu Samban adalah pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara meliputi tindakan pertama di TKP dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas) dan

pengamanan. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu jelas sebagaimana peraturannya, kepolisian di jajaran Polsek Ratu Samban memiliki peran kunci dalam mencegah dan melakukan tindakan terhadap kejahatan yang timbul akibat pandemi.

4. Pelayanan kepada masyarakat memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi agar mencapai pelayanan yang prima dan memuaskan untuk masyarakat luas. Bisa dijelaskan pak bagaimana dengan pelayanan di SPKT POlsek Ratu Samban ini ?

Ya, *bener* itu mas. Memang *gak* bisa lepas dari standar *sih*. Unsur yang harus dipenuhi agar mencapai pelayanan yang prima dan memuaskan untuk masyarakat luas. Unsur penting dalam proses pelayanan publik yang dipegang teguh adalah petugas layanan, yaitu anggota yang memberikan suatu layanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan dan jenis layanan yang diberikan. Serta adanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SPKT Polsek Ratu Samban.

5. Menurut bapak apa saja faktor yang perlu diperbaiki agar tidak menjadi hambatan dalam pelaksanaan fungsi dan peran SPKT ini ?

Kekurangan personil ini menyebabkan beberapa anggota memiliki tugas rangkap seperti Bhabinkamtibmas juga bertugas piket di SPKT. Tujuannya adalah agar pada saat anggota sedang bertugas patrol atau menangani TKP maka SPKT tetap berjalan dengan adanya petugas piket di SPKT.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : AIPTU Muhdar Himawan

Jabatan : Ka. SPKT 3

Tanggal : 25 Mei 2021

1. Apakah ada keterkaitan antara pelayanan publik di SPKT Ratu sebagaimana diatur dalam Perkap dengan Undang-undang pelayanan publik ?

Ada mas. SPKT ini berdasarkan peraturan dan itu harus sejalan dan tidak tumpang tindih dengan peraturan lainnya. Semuanya saling berkaitan dan saling mendukung.

2. Jika dikaitkan dengan penetapan standar pelayanan kepada pelanggan, dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan layanan, layanan SPKT Polsek Ratu Samban ini bagaimana ?

Tentunya ya mas. Bahwa standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

3. Sesuai fungsinya, jenis pelayanan apa saja yang diberikan SPK kepada masyarakat ?

Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Dalam menjalankan fungsi dan perannya apakah ada prinsip yang dijalankan oleh petugas SPKT ?

Ya, ada mas. Itu prinsipnya yang harus selalu dipegang teguh dan dijalankan oleh petugas SPKT adalah kemudahan akses ke lokasi SPKT yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Lingkungan SPKT harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

5. Di masa pandemi ini, apakah ada persyaratan khusus yang diberlakukan kepada masyarakat ketika datang ke SPKT ?

Masyarakat yang datang kami minta mencuci tangan terlebih dahulu. Wajib menggunakan masker. Jika tidak membawa masker, mereka kami minta untuk mencari terlebih dahulu seperti membeli atau pulang untuk mengambil masker.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : AIPTU Wahyu, S

Jabatan : Kanit Reskrim

Tanggal : 20 Mei 2021

1. Dalam rangka menjalankan fungsi dan peran SPKT, apakah ada pedoman khusus dalam penanganan kejadian di wilayah Polsek Ratu Samban ?

Ya, ada pak. Serangkaian tindakan itu tetap berpedoman dan berdasarkan ketentuan Kapolri. Misalnya, saat tiba di TKP tersebut, sebagian dari penyidik melakukan penyisiran disekitar TKP guna menemukan benda-benda lain maupun pihak yang dicurigai mempunyai ketersangkutan dengan tindak pidana yang terjadi ditempat kejadian perkara itudan jika ditemukan maka penyidik akan menyita barang-barang yang ditemukan atau ditinggal oleh tersangka. Itu prosedurnya. Sebaliknya, jika ditempat kejadian perkara tersebut polisi belum berhasil menemukan pelakunya, maka pihak kepolisian akan berkoordinasi dengan masyarakat sekitar yang kemungkinan mengetahui tindak pidana yang terjadi untuk menggali dan mencari tahu siapa pelakunya dengan menanyakan ciri-ciri pelaku ataupun identitas pelaku.

2. Prinsip dalam pelayanan bagaimana pak ?

Kami mengutamakan prosedur pelayanan yang tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, adanya kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kepastian waktu. pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, pelayanan

publik diterima dengan benar, tepat dan sah, proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tanggung jawab. Petugas pelayanan di SPKT Ratu Samban bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

3. Jika terjadi suatu kejadian di TKP, bagaimana pengelolaan barang buktinya ?
Barang bukti yang dikumpulkan oleh penyidik maupun penyidik pembantu yang melaksanakan kegiatan pengolahan tempat kejadian perkara hanyalah barang yang berkaitan dengan peristiwa pidana yang terjadi secara objektif, transparan, dan akuntabel serta disetiap kegiatan yang dilakukan dalam proses penanganan TKP selalu dibuat laporan dalam bentuk BAP.
4. Siapa saja yang bertugas dalam pelayanan di tempat kejadian perkara itu ?
Ada beberapa komponen *sih* ya. Bukan kita *doang*. Penanganan tempat kejadian perkara yang dilaksanakan oleh tim, ada juga unsur bantuan dari masyarakat yang mengetahui atau menyaksikan dengan memberikan keterangan-keterangan kepada aparat yang sedang melakukan penanganan untuk membuat titik terang mengemukakan hal-hal apa saja yang terjadi di tempat tersebut dan menemukan siapakah pelakunya. Ketika penanganan telah dilakukan, maka selanjutnya akan dibuat sketsa dengan maksud untuk menggambarkan kondisi TKP dan sebagai bahan untuk mengadakan rekonstruksi atau reka ulang serta membuat laporan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).

5. Dalam mendukung penegakan peraturan protokol kesehatan, apa yang dilakukan oleh anggota dalam penanganan pengaduan atau kejadian di masyarakat ?

Ya tetap menjaga prokes *dong*. Harus itu. Dan kepada masyarakatpun kita tetap menekankan untuk prokes ditegakkan.

6. Bagaimana petugas SPKT menindaklanjuti laporan terkait dengan pelanggaran prokes ?

Kalau ada laporan dari masyarakat tentang adanya aktifitas yang mengarah kepada pelanggaran protokol kesehatan seperti adanya kerumunan, pesta yang tidak mematuhi prokes, maka kami akan mendatangi lokasi tersebut. Yang dilakukan adalah memberikan teguran kepada pelaksana kegiatan. Teguran tersebut merupakan upaya persuasif untuk mencegah adanya hal-hal yang tidak diinginkan. Jika pelanggaran tersebut masih berlangsung, maka petugas dari Polsek Ratu Samban akan melapor kepada Satgas Penanggulangan Covid. Tindakan pembubaran paksa kegiatan selanjutnya menjadi tugas dan kewenangan Satgas Covid.

8. Apasaja faktor yang mendukung pelaksanaan tugas SPKT di Polsek Ratu Samban ini ?

Lokasi kita yang cukup strategis itu jelas pendukungnya. Kemudian, Lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik komitmen pelayanan jajaran Polsek Ratu Samban, karena kelayakan lapangan parkir yang disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya.

9. Menurut bapak, faktor yang lain yang dapat menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT Polsek Ratu Samban ini apa saja ?

Pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di masa pandemi covid-19 juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menghambat kelancaran tugasnya. Faktor penghambatnya adalah personil kami yang kurang. Karena itu pada SPKT maka saya memerintahkan seluruh Bhabinkamtibmas untuk piket secara bergiliran di SPKT. Faktor lainnya adalah saat ini di SPKT Polsek Ratu Samban, petugas menggunakan 1 buah laptop sebagai alat untuk mencatat dan menyimpan data. Penggunaan laptop atau komputer sebagai penyimpan data sangat dibutuhkan personil di SPKT. Hal ini dikarenakan masing-masing personil di setiap bidang tugasnya juga memerlukan komputer khusus sehingga data tidak tercampur. Laptop sangat dibutuhkan oleh personil di SPKT adalah laptop yang cukup memadai sebagai penyimpan data dan jumlahnya juga cukup seimbang dengan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh anggota.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : AIPTU Hendra, D.A

Jabatan : Ka. SPKT 2

Tanggal : 24 Mei 2021

1. Dalam rangka menjalankan fungsi dan peran SPKT, apakah ada pedoman khusus dalam penanganan kejadian di wilayah Polsek Ratu Samban ?

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, SPKT Kepolisian berpedoman kepada prinsip-prinsip proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan antara lain mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, adanya kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kepastian waktu. pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, tanggung jawab.

2. Apa saja tanggung jawab peltugas SPKT dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ?

Petugas pelayanan di SPKT Ratu Samban bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

3. Apa saja peran dari SPKT terkait pelaksanaan fungsi dan perannya dalam pelayanan kepada masyarakat ?

Perannya ada tiga pak, edukasi, pendukung pencegahan penyebaran virus dan edukasi masyarakat. Edukasi ini penting dilakukan agar masyarakat senantiasa menerapkan standar protokol kesehatan Covid-19 dan tingkat pengetahuan masyarakat terkait Covid-19 juga meningkat. Pelayanan tidak ada yang berubah, justru sekarang kita tambahi dengan pemeriksaan suhu tubuh dan cuci tangan, merata dan semua, dari Polsek, Polres hingga Polda. Kami juga tidak ingin mengecewakan masyarakat, jadi *face to face* tetap kami lakukan,

4. Bagaimana SPKT berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi ini ?

Sesuai peraturan dan instruksi pimpinan kami, maka SPKT Polsek Ratu Samban harus mengambil peran dalam pelaksanaan protokol kesehatan. Masih rendahnya kedisiplinan masyarakat dalam menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan pergerakan masyarakat selama masa pandemi juga membutuhkan kiprah polisi dalam pelaksanaannya. Saat ini, ekonomi masyarakat melemah., timbulah masalah sosial dan tindakan kriminalitas. Akibatnya, angka kriminalitas juga naik dan semakin meningkat pula masyarakat yang membutuhkan layanan polisi. SPKT berperan sebagai pelayan pertama harus siap untuk memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan masyarakat baik berupa laporan, pengaduan maupun administrasi.

6. Salah satu jenis layanan di SPKT adalah pemeriksaan tempat kejadian perkara. Bagaimana pelaksanaan fungsi ini di masa pandemi ini ?

Tentu saja tetap prokes ya, dan itu harus karena itu sangat penting. Dan kami harus menegakkan itu. Pemeriksaan ditempat kejadian perkara (TKP) adalah

kunci keberhasilan dalam mengungkapkan suatu kasus, penanganan yang baik, cepat, tepat, dan dilaksanakan secara profesional merupakan pertanda akan tercapainya keberhasilan penyidik untuk membuat jelas dan terang perkara yang dihadapi. Sebaliknya jika penanganan di TKP tidak dilakukan secara profesional, maka jangan berharap pengungkapan kasus dapat berjalan dengan mulus, bahkan tidak jarang menemukan jalan buntu.

6. Apakah ada asas tertentu dalam pelaksanaan tugas SPKT di masa pandemi ini?

Kami ini perannya memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat. Sesuai asas keselamatan rakyat merupakan hukum tertinggi yang senantiasa menjadi prinsip Polri dalam menjalankan tugasnya. Dalam kondisi pandemi saat ini, jajaran kepolisian di Polsek Ratu Samban memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, ini tugas utama kami, selainnya melakukan fungsi penegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

7. Apasaja faktor yang mendukung pelaksanaan tugas SPKT di Polsek Ratu Samban ini ?

Untuk kelancaran tugas anggota dan kepuasan masyarakat, maka kenyamanan masyarakat merupakan prioritas yang seharusnya diutamakan oleh SPKT Polsek Ratu Samban yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik di wilayah hukum Kecamatan Ratu Samban. Contoh kecil saja, lapangan parkir yang luas dan nyaman merupakan salah satu bukti fisik komitmen pelayanan jajaran Polsek Ratu Samban, karena kelayakan lapangan parkir yang

disediakan akan menambah kenyamanan masyarakat dalam mengurus keperluannya. Seragam yang dikenakan merupakan salah satu bentuk pelayanan petugas SPKT Polsek Ratu Samban, Penampilan menunjukkan gambaran keseriusan anggota yang bertugas di SPKT dalam rangka memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Penampilan diri yang rapi akan memberikan kesan petugas berkepribadian baik dan ini akan menambah rasa percaya diri serta menunjang karir personil itu sendiri.

8. Menurut bapak, faktor yang lain yang dapat menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi SPKT Polsek Ratu Samban ini apa saja ?

Pelaksanaan fungsi dan peran SPKT Polsek Ratu Samban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di masa pandemi covid-19 juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menghambat kelancaran tugasnya. Faktor penghambatnya adalah personil Polsek Ratu samban ini sangat terbatas dibandingkan dengan wilayah hukum yang cukup padat dan luas. Maka pak Kapolsek memerintahkan seluruh Bhabinkamtibmas untuk piket secara bergiliran di SPKT.

DOKUMENTASI PENELITIAN









