

**PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM  
MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS**

**TESIS**



**Oleh :**

**HAFID AMIN**

NIM : 20302300383

Konsentrasi : Hukum Pidana

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2024**

**PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM  
MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
mencapai derajat S2 dalam Ilmu Hukum**



Oleh :

**HAFID AMIN**

NIM : 20302300383

Konsentrasi : Hukum Pidana

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2024**


**PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM  
MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS**

Diajukan Untuk Penyusunan Tesis  
Program Magister Hukum

Oleh:

Nama : **HAFID AMIN**  
NIM : 20302300383  
Konsentrasi : Hukum Pidana

Disetujui oleh:  
Pembimbing  
Tanggal,

  
**Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-1710-6301


Mengetahui,

  
Dekan  
Fakultas Hukum  
**Dr. H. Jauide Hafidz, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-2004-6701

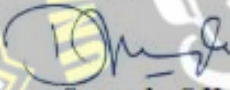
**PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM  
MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal **15 November 2024**  
Dan dinyatakan **LULUS**


Tim Penguji  
Ketua,  
Tanggal,

  
**Dr. Andri Winjaya Laksana, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-2005-8302

Anggota

  
**Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-1710-6301

Anggota,

  
**Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.**  
NIDN: 06-1507-6202

**UNISSULA**  
جامعة السلطانة  
Mengetahui

Dekan

Fakultas Hukum  
UNISSULA

  
**Dr. H. Tjandra Hafidz, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-2004-6701

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HAFID AMIN

NIM : 20302300383

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM  
MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang,.....November 2024

Yang menyatakan,

(HAFID AMIN)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	HAFID AMIN
NIM	:	20302300383
Program Studi	:	MAGISTER HUKUM
Fakultas	:	FAKULTAS HUKUM

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\*~~ dengan judul :

**PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN  
KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM  
MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang,.....November 2024

Yang menyatakan,

  
(HAFID AMIN)

\*Coret yang tidak perlu



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

Sesungguhnya pada kisah-kisah mereka itu terdapat pengajaran bagi orang-orang yang mempunyai akal. (Q.S Yusuf/12:111)

### PERSEMBAHAN :

Tesis ini kupersembahkan kepada :

- ♥ Kepada orang tua penulis, Ibu Hj. Sriumroini semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya.
- ♥ Kepada Istriku Liatul Azizah dan anakku tercinta Muhammad Hafuzha Abdillah dan Nadiya Zahra azzikra terima kasih atas segala bentuk dukungannya selama ini.
- ♥ Saudara-saudara dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga Tesis ini dapat terselesaikan sesuai dengan keinginan.
- ♥ Teman-teman Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Unissula.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Swt, atas berkat dan rahmat Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan judul **"PENINGKATAN KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU POLRESTA PATI DALAM MELAYANI MASYARAKAT GUNA MEWUJUDKAN PELAYANAN POLRI YANG HUMANIS"** Tesis ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar pasca sarjana Magister Ilmu Hukum di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Sehubungan dengan selesainya penyusunan tesis ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung. Karena tanpa bantuan tersebut maka penyusunan tesis ini tidak akan dapat berhasil. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Bambang Tri Bawono, SH.,MH, selaku Ketua Umum Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA) sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan akademik
2. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Jawade Hafidz, SH, MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. Andri Winjaya Laksana.,S.H.,M.H ., selaku Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.



5. Dr. Arpangi, SH.,MH, selaku Sekretaris Program Studi Magister (S2) Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan
6. Dr. Denny Suwondo.,S.H.,M.H, selaku dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis serta memberikan petunjuk serta saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga tesis ini dapat terselesaikan..
7. Bapak dan Ibu Dosen Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan khasanah ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
8. Staf administrasi, tata usaha, perpustakaan pada Fakultas Hukum Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kemudahan serta memenuhi kebutuhan dalam rangka penyelesaian tesis ini.
9. Kepada orang tua penulis, Ibu Hj. Sriumroini semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya.
10. Kepada Istriku Liatul Azizah dan anakku tercinta Muhammad Hafuzha Abdillah dan Nadiya Zahra azzikra terima kasih atas segala bentuk dukungannya selama ini.
11. Rekan-rekan angkatan Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan sehingga dapat terselesaikannya penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan demi penyempurnaan tesis ini. Akhirnya peneliti berharap semoga tesis yang sederhana ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, almamater dan pembaca yang budiman.

Semarang,..November 2024

Peneliti



## ABSTRAK

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah (pusat, pemerintah propinsi, kabupaten, kota dan kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Kota Pati.

Metode yang digunakan peneliti adalah pendekatan hukum secara yuridis sosiologis dan spesifikasi dalam penelitian ini adalah termasuk deskriptif. Adapun sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan. Data dianalisa secara kualitatif menggunakan teori negara hukum, teori *good governance* dan teori efektivitas hukum.

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis adalah faktor internal meliputi faktor budaya organisasi dan perilaku anggota Polri sering terabaikan, tingkat pendidikan dan kepekaan sosial dari anggota Polri, terutama layanan di lapangan masih rendah dan tidak profesional, konsep sebaran pelayanan di tingkat Polres dan Polsek dalam rangka penyelenggaraan pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat dengan strategi 1 desa 1 Bhabinkamtibmas belum dapat dilaksanakan, keterbatasan sarana dan prasarana, pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri belum berorientasi kepada pelayanan, kurang respon dan dilaksanakan “setengah hati”. Faktor eksternal meliputi sebagian masyarakat belum menginginkan perubahan yang dilakukan oleh Polri, sebagian masyarakat belum memahami tentang program reformasi internal di tubuh Polri. Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa Polri belum berubah. Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis dapat dilakukan dengan beberapa hal yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sinergi antara kepolisian, pemerintah, dan Masyarakat, memperkuat koordinasi antar unit di dalam SPKT, menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, mencanangkan zona integritas berpredikat WBK (wilayah bebas korupsi) dan WBBM (wilayah birokrasi bersih melayani), melakukan pelayanan ramah dan penuh sopan santun dengan menerapkan 3s (senyum, sapa, dan salam), melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur), memastikan tampak fisik ruangan memadai. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Kota Pati mengungkapkan beberapa tantangan signifikan yang dihadapi oleh institusi ini dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik.

**Kata kunci** : *Kinerja, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Pelayanan Humanis*

## **ABSTRACT**

*The public services provided by government agencies (central, provincial, district, city and sub-district governments) to the community are an embodiment of the function of state officials as public servants. In the era of regional autonomy, the function of public services has become a focus of attention in improving the performance of regional government agencies. Therefore, automatically various public service facilities must be closer to the community, so that they are easily accessible to the community. The aim of this research is to describe and analyze the factors that influence improving the performance of the Pati Police Integrated Police Service Center in serving the community in order to realize humane police services. To describe and analyze the improvement in the performance of the Pati Police Integrated Police Service Center in serving the community in order to realize humane police services. To describe and analyze public perceptions of the quality of public services at the Pati City Police Department.*

*The method used by researchers is a sociological juridical legal approach and the specifications in this research are descriptive. The sources and types of data in this research are primary data obtained through interviews and secondary data obtained from literature study. Data were analyzed qualitatively using rule of law theory, good governance theory and legal effectiveness theory.*

*Based on the results of the research, the factors that influence the increase in the performance of the Pati Police Integrated Police Service Center in serving the community in order to create humane police services are internal factors including organizational culture factors and the behavior of Polri members which are often overlooked, the level of education and social sensitivity of members of the National Police, especially services in the field are still low and unprofessional, the concept of distributing services at the Polres and Polsek levels in the context of providing excellent police service to the community with the 1 village 1 Bhabinkamtibmas strategy cannot yet be implemented, facilities and infrastructure are limited, the implementation of the National Police Bureaucratic Reform program has not yet been implemented. service-oriented, lacks response and is implemented "half-heartedly". External factors include some people who do not want the changes made by the National Police, some people do not understand the internal reform program within the National Police. The public's perception that the National Police has not changed. Improving the Performance of the Pati Police Integrated Police Service Center in Serving the Community in order to Create Humane Police Services can be done by several things that can be done, namely increasing synergy between the police, government and the community, strengthening coordination between units within the SPKT, providing resources competent human beings, making good use of information technology, declaring an integrity zone with the predicate WBK (corruption-free area) and WBBM (clean serving bureaucratic area), providing friendly and polite service by applying the 3s (smile, greeting and salutation), providing service in accordance with SOP (standard operating procedures), ensuring the physical appearance of the room is adequate. Public Perceptions of the Quality of Public Services at the Pati City Police Department reveal several significant challenges faced by this institution in its efforts to increase public trust and satisfaction.*

**Keywords: Performance, Integrated Police Service Center (SPKT), Humane Services**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not</b>
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not</b>
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	<b>Error! Bookmark not</b>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Kerangka Konseptual .....	11
F. Kerangka Teori.....	13
1. Teori Negara Hukum .....	13
2. Teori <i>Good Governance</i> .....	16
3. Teori Efektivitas Hukum .....	19
G. Metode Penelitian.....	23



H. Sistematika Penulisan .....	27
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>28</b>
A. Tinjauan Umum tentang Kepolisian.....	28
1. Pengertian Kepolisian .....	28
2. Fungsi Kepolisian .....	31
3. Tugas Dan Wewenang Kepolisian.....	33
B. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Yang Humanis.....	37
C. Pelayanan Publik Yang Humanis Menurut Perspektif Islam .....	40
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis ...	50
B. Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis .....	68
C. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Kota Pati.....	84
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu manusia dituntut untuk mampu berinteraksi dan hidup berdampingan dengan sesama dan juga harus mampu melakukan berbagai penyesuaian, baik penyesuaian yang bersifat individu maupun penyesuaian yang bersifat normatif. Hal ini dilakukan agar dapat tercipta hubungan yang sehat dalam masyarakat mencakup penyesuaian terhadap peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial akan mengakibatkan permasalahan dalam masyarakat, seperti terjadinya berbagai macam pelanggaran, tindak kejahatan, perselisihan dan lain-lain.

Negara yang merupakan sebagai suatu organisasi besar dengan berbagai perangkat dan sistem yang terdapat didalamnya harus menjalankan sesuai dengan visi dan misi masing-masing Negara. Sama seperti halnya menurut Kelsen dalam Widiarto<sup>1</sup> yang menyatakan bahwa Negara sebagai sebuah organisasi dibentuk oleh masyarakat tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan bersama. Tujuan sebuah negara jika didekati secara sosiologis mengasumsikan bahwa setiap individu-individu dalam suatu

---

<sup>1</sup> Aan Eko Widiarto, et.al., 2007, *Dinamika Militer Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia*, In Trans Publising, Malang, hlm. 24

negara disatukan oleh fakta bahwa mereka memiliki suatu kehendak bersama (*a common will*) atau kepentingan bersama (*a common interest*).

Negara hukum adalah negara yang berdasarkan hukum dan keadilan bagi warga negaranya. Intinya semua kewenangan dan tindakan perangkat ilmiah negara atau diatur dengan undang-undang. Situasi seperti itu akan mencerminkan kehidupan sosial yang berkeadilan bagi warganya.<sup>2</sup> Mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang handal, profesional, dan bermoral, disiplin Peraturan Kepegawaian mutlak diperlukan sebagai pedoman dalam penegakannya disiplin, sehingga dapat menjamin terpeliharanya ketertiban dan kelancaran pelaksanaan tugas dan bisa mengantarkan PNS untuk lebih produktif berbasis sistem karir dan kinerja sistem.<sup>3</sup> Perwujudan pemerintahan yang bersih dan terhormat mulai menegakkan disiplin dalam aparatur negara, khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur masyarakat sipil aparatur negara itu sendiri.<sup>4</sup>

Adapun tujuan bangsa Indonesia yang dapat dilihat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tertuang dalam paragraf ke 4 (empat), yaitu: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia

---

<sup>2</sup> Abdul Aziz judges, 2011, *Negara Hukum dan Demokrasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 8

<sup>3</sup> Acacio Frenande Vassalo, 2014, "Law Enforcement Civil Servant Discipline in Achieving Good Governance in East Timor", *Journal of Legal Issues*, (Vol 43, No 03)

<sup>4</sup> Muhammad Adib, Sri Kusriyah and Siti Rodhiyah Dwi Istinah, 2019, *The Giving Of Disciplinary Penalty of Civil Servants Based On Government Regulation Number 53 of 2010 in Governments of Demak Regency*, dalam *Jurnal Daulat Hukum* Volume 2 (4), Published Master Of Law, Faculty of Law Unissula, hlm. 443 dan 445, <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/view/8239/3862>

yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dengan demikian dalam mencapai tujuan tersebut Negara Indonesia harus menjalankan berbagai fungsi yang dilaksanakan oleh seperangkat institusi sebagai satu kesatuan tatanan hukum. Fungsi pemerintahan negara selain membuat peraturan (*regel geven*), pelaksana (*bestuur*), peradilan (*rechtspraak*), tetapi juga melaksanakan fungsi politie (polisi) dengan menjalankan *preventiverechtszorg* yaitu memaksa penduduk suatu wilayah mentaati ketertiban hukum, serta mengadakan penjagaan preventif, sebelum timbulnya keadaan atau terjadinya peristiwa, supaya tertib masyarakat tetap terpelihara dengan baik.<sup>5</sup> Menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keamanan dan ketertiban hukum (*preventiverechtszorg*) bersumber dari teori *state of nature* tentang asal mula negara yang dikemukakan oleh Lock dan Rousseau<sup>6</sup> menjelaskan bahwa bagaimanapun tenteramnya keadaan suatu negara akan selalu mengandung ancaman bagi keselamatan individu atau kelompok selama tidak ada negara yang menjamin keamanan dan ketertiban.

Lembaga kepolisian dibutuhkan oleh negara untuk menjalankan fungsi pengelolaan keamanan negara dengan tujuan menjamin keamanan dan ketertiban. Logemann mengemukakan bahwa fungsi kepolisian merupakan suatu lingkungan pekerjaan tertentu (tetap) yang diadakan dan dilakukan guna kepentingan Negara.<sup>7</sup> Lembaga kepolisian diberikan tanggungjawab untuk

---

<sup>5</sup> Vollenhoven, Van. 1981. *Beberapa Catatan hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*. Alumni, Bandung, hlm. 40

<sup>6</sup> Hobbes, Jonh Lock dan Rousseau. 2003. *Lembaga Kepresidenan*. FH UII Prees. Yogyakarta, Hlm. 122

<sup>7</sup> Logemann. 1997. *Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri*, Dinas Hukum Polri. Jakarta, Hlm. 34

memelihara ketertiban masyarakat, menangani tindak kejahatan, baik dalam bentuk upaya pencegahan di masyarakat maupun dalam bentuk tindakan terhadap pelaku kejahatan agar masyarakat memiliki rasa aman yang diberikan oleh negara. Dibentuknya lembaga kepolisian bertujuan menciptakan kondisi aman, tenteram, dan tertib dalam masyarakat yang dilakukan melalui tugas represif dan preventif. Tugas di bidang represif adalah melakukan penyidikan terhadap kejahatan dan pelanggaran hukum menurut peraturan perundang-undangan. Sedangkan tugas-tugas preventif dilaksanakan dengan konsep dan pola pembinaan dalam wujud memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan melalui cara penyuluhan, pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli sebagai teknis dasar kepolisian untuk memberikan hak atas rasa aman kepada warga negara.

Kewajiban dan wewenang menjaga keamanan oleh Polri diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dimuat pada Bab XII tentang Pertahanan dan Keamanan Negara tepatnya dalam Pasal 30 ayat (4) yang selengkapnya berbunyi: Kepolisian Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Keamanan yang dimaksud menjadi tugas Polri hanya menyangkut keamanan dan ketertiban masyarakat dalam rangka menjamin keamanan dalam negeri sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbunyi: Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam

memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dengan demikian secara yuridis normatif, Polri membidangi keamanan terkait memelihara keamanan di dalam negeri dengan menjaga ketertiban masyarakat, dan menegakkan hukum.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta penegak hukum tidak pernah lepas dari sorotan penilaian masyarakat. Baik buruknya Polri lebih dominan ditentukan oleh penilaian masyarakat. Baik buruknya penilaian masyarakat terhadap Polri dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dengan kenyataan layanan kepolisian yang diterimanya atau diperspektifkannya. Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Dalam mengatasi berbagai macam permasalahan yang terjadi di kalangan masyarakat, maka suatu Negara membutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan keamanan dan ketertiban umum. Di Indonesia khususnya, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI).

Lembaga kepolisian merupakan pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia. Sebagai pintu gerbang dari sistem peradilan pidana, lembaga kepolisian memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat.

Beragamnya tugas polisi di era modern ini memposisikan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki interaksi yang tinggi dengan masyarakat, khususnya interaksi polisi dengan berbagai jenis kejahatan di masyarakat.

Secara resmi negara mengatur wewenang dan tugas pokok Polri sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam Pasal 13 “Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat”. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang mana merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah (pusat, pemerintah propinsi, kabupaten, kota dan kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit



Pelayanan Instansi Pemerintahan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peran dan fungsi Polisi diarahkan untuk menegakkan hukum, pelayanan kepada masyarakat dengan menghormati hak-hak sipil serta menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Kata *Civil* (sipil) dalam *Civilian Police* mengandung nilai perilaku kepolisian yang menghormati hak-hak sipil, mengedepankan pendekatan kemanusiaan, tidak memiliki karakteristik militer, dan mengabdikan kepada kepentingan masyarakat.<sup>8</sup> Secara sederhana memaknai *civilian police* sebagai suatu cara perpolisian yang menitikberatkan pada titik pusat perhatian (kemanusiaan). Artinya, cara-cara polisi menjalankan pekerjaannya tidak boleh menyebabkan manusia itu kehilangan harkat dan martabat kemanusiaannya.<sup>9</sup> Memahami *civilian police* diawali dengan suatu kesadaran, bahwa yang dihadapi oleh polisi dalam pekerjaannya adalah manusia. Oleh karena itu seorang polisi harus memperlakukan manusia sebagai manusia yang melekat pada dirinya HAM. Dalam pekerjaannya menghadapi dan berhadapan dengan manusia, Rahardjo menguraikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam *civilian police* yakni: Bersikap lentur (*fleksibel*); Berinteraksi dengan masyarakat; dan menjadi panutan bagi masyarakat.

---

<sup>8</sup> Widodo. 2009. Upaya peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen dan Orientasi Belajar. *Jurnal MSDM*. Hlm. 15

<sup>9</sup> Rahardjo, Satjipto. 2007. *Membangun Polisi Sipil*. Kompas, Jakarta, hlm. 41

Perubahan paradigma menuntut Polri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berorientasi pada prinsip *civilian police*, yaitu pelayanan kepolisian yang menjadikan *civil* (masyarakat sipil) dijadikan sebagai titik fokus pemberian pelayanan yang terbaik seperti layaknya hubungan antara pelayan dengan masyarakat yang membutuhkan. Paradigma *civilian police* merupakan paradigma kepolisian yang pertanggungjawaban hukum dan administrasinya ditujukan kepada masyarakat yang dilayaninya (*publik accountability*) bukan kepada penguasa.

Pentingnya peran kepolisian dalam rangka memberikan pengayoman dan pengamanan tentunya pelayanan harus dilakukan secara maksimal dalam melaksanakan pelayan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepolisian. Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dengan kepuasan masyarakat dalam mendapat layanan yang diberikan oleh pihak polisi. Pelayanan pengaduan seringkali berada dalam tingkat yang sibuk, hal tersebut disebabkan banyak pengaduan atau kasus yang diajukan oleh masyarakat setempat. Adanya banyak pengaduan tentunya membutuhkan layanan tambahan sehingga setiap pengaduan bisa diproses dengan tepat waktu dan berkualitas.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Pasal 2 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Postur Polri yang profesional, bermoral dan modern yang

ditata dan dirumuskan dalam susunan kelembagaan sesuai dengan pola kebutuhan dan keseimbangan organisasi yaitu Polda cukup sebagai Kesatuan Induk Penuh, Polres besar sebagai Kesatuan Operasional Dasar (KOD) dan Polsek kuat sebagai sentra pelayanan masyarakat terdepan. Sejarah kepolisian di Indonesia yang berasal dari rakyat dapat menjadi pendorong tumbuhnya semangat baru yang berguna untuk memperkuat citra Polri dan jati diri anggota Polri, masih tetap melekat pada jiwa anggota Polri di jajaran Polresta Pati.

SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan bantuan atau pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendampingi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Mengingat bahwa SPKT merupakan pintu masuk pertama kantor kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki masalah yang hendak diadukan tentunya membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak kepolisian, hal tersebut mengingat bahwa melakukan pelayanan secara terpadu merupakan bentuk tanggung jawab pemangku pemerintahan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menetapkan judul tulisan ini adalah **Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis.**

## **B. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis?
2. Bagaimana peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis?
3. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Kota Pati?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan adanya permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Kota Pati.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian dilakukan untuk memberikan sumbangan baik secara teoretis atau praktis :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan wawasan baik peneliti sendiri atau orang lain.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai masukan bagi Unit Sentra Kepolisian Tepadu di Polresta Pati supaya dapat menyesuaikan visi misi kepolisian dengan tanggungjawab Polri.

#### **E. Kerangka Konseptual**

##### **1. Peningkatan**

Peningkatan adalah Sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Anton M. Moeliono, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta

## 2. Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang).

Pengertian kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai pada melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada setiap karyawan.<sup>11</sup>

## 3. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu atau SPKT adalah petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan diantaranya menerima segala bentuk laporan dan pengaduan masyarakat, melayani masyarakat dalam hal permintaan bantuan tindakan kepolisian, melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan/perselisihan antar warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan/kebijakan dalam organisasi Polri.

## 4. Pelayanan yang humanis adalah pelayanan yang diberikan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat. Pelayanan ini harus dilakukan dengan cepat, tepat, ramah, sopan, transparan, akuntabel, dan mudah dijangkau.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm. 67

<sup>12</sup> <https://tribrataneews.bengkulu.polri.go.id/selalu-junjung-pelayanan-prima-dan-humanis-unit-regident-di-kantor-samsat-bengkulu-utara/#:~:text=TBnews%2C%20Argamakmur%20E2%80%93%20Pelayanan%20prima%20dan,%20akuntabel%20dan%20mudah%20dijangkau>. Di unduh pada tanggal 02 Juni 2024, pukul 10.07 wib



## F. Kerangka Teori

### 1. Teori Negara Hukum

Istilah negara hukum merupakan terjemahan dari istilah “*rechtsstaat*”.<sup>13</sup> Istilah lain yang digunakan dalam alam hukum Indonesia adalah *the rule of law*, yang juga digunakan untuk maksud “negara hukum”. Notohamidjojo menggunakan kata-kata “...maka timbul juga istilah negara hukum atau *rechtsstaat*.”<sup>14</sup> Djokosoetono mengatakan bahwa “negara hukum yang demokratis sesungguhnya istilah ini adalah salah, sebab kalau kita hilangkan *democratische rechtsstaat*, yang penting dan primair adalah *rechtsstaat*.”<sup>15</sup>

Sementara itu, Muhammad Yamin menggunakan kata negara hukum sama dengan *rechtsstaat* atau *government of law*, sebagaimana kutipan pendapat berikut ini:<sup>16</sup>

“polisi atau negara militer, tempat polisi dan prajurit memegang pemerintah dan keadilan, bukanlah pula negara Republik Indonesia ialah negara hukum (*rechtsstaat*, *government of law*) tempat keadilan yang tertulis berlaku, bukanlah negara kekuasaan (*machtsstaat*) tempat tenaga senjata dan kekuatan badan melakukan sewenang-wenang.”

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, dalam literature hukum Indonesia, selain istilah *rechtsstaat* untuk menunjukkan makna Negara

---

<sup>13</sup> Philipus M.Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat- Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu, Surabaya, hlm.30

<sup>14</sup> O. Notohamidjojo, 1970, *Makna Negara Hukum*, Badan Penerbit Kristen, Jakarta, hlm.27

<sup>15</sup> Padmo Wahyono, 1984, *Guru Pinandita*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 67

<sup>16</sup> Muhammad Yamin, 1982, *Proklamasi dan Konstitusi Republik Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 72.

hukum, juga dikenal istilah *the rule of law*. Namun istilah *the rule of law* yang paling banyak digunakan hingga saat ini.

Dalam negara hukum kekuasaan negara terikat pada hukum. Tidak semua negara hukum adalah negara demokrasi, karena negara yang bukan demokrasi juga bisa taat kepada hukum. Tetapi negara hukum adalah keharusan dalam demokrasi, artinya: suatu negara demokrasi haruslah sekaligus sebagai negara hukum.

Hal tersebut disebabkan karena dalam negara demokrasi semua warga negara setara, yang satu tidak lebih tinggi atau lebih rendah dari yang lain. Dalam keadaan seperti ini, interaksi antara berbagai lembaga negara, harus diatur dalam hukum yang dibuat bersama oleh rakyat melalui wakil-wakilnya, dan harus dijalankan oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan aturan hukum, dan<sup>17</sup> diberlakukan kepada semua pihak secara sama, tanpa diskriminasi.

Kaya atau miskin, mayoritas atau minoritas, sekutu politik atau lawan, semuanya mempunyai kedudukan yang sama dihadapan hukum, kesamaan dihadapan hukum bukanlah watak manusia, tetapi kesamaan yang dipaksakan oleh watak hukum. Tujuan undang-undang adalah menciptakan kesamaan, yaitu perlakuan yang sama di depan undang-undang itu. Kesamaan di depan hukum bukan suatu kesadaran, tetapi suatu tuntutan rasional, untuk menghindarkan keistimewaan-keistimewaan yang tidak boleh ada di depan hukum. Hukum tidak

---

<sup>17</sup> Merphin Panjaitan, 2011, *Logika Demokrasi Rakyat Mengendalikan Negara*, Permata Aksara, Jakarta, hlm .151.

menyeragamkan manusia-manusia, tetapi menyeragamkan situasi-situasi, di mana di dalam situasi-situasi tersebut terdapat manusia yang berbeda-beda.<sup>18</sup>

Terdapat korelasi yang jelas antara negara hukum, yang bertumpu pada konstitusi dan peraturan perundang-undangan, dengan kedaulatan rakyat, yang dijalankan melalui sistem demokrasi. Korelasi ini tampak dari kemunculan sistem demokrasi konstitusional, sebagaimana disebutkan di atas. Dalam sistem demokrasi, penyelenggaraan negara itu harus bertumpu pada partisipasi dan kepentingan rakyat. Implementasi negara hukum itu harus ditopang dengan sistem demokrasi.<sup>19</sup>

Sehubungan dengan hal itu, bahwa dalam negara hukum setiap tindakan jabatan yang dilakukan suatu perwakilan (*vertegenwoordiger*) yaitu pejabat (*ambtsdragger*) harus berdasarkan pada asas legalitas, artinya setiap tindakan jabatan harus berdasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Dan penggunaan wewenang untuk melakukan tindakan hukum harus dapat dipertanggungjawabkan.<sup>20</sup>

Demikian pula bahwa ide negara hukum, selain terkait dengan konsep '*rechtsstaat*' dan '*the rule of law*', juga berkaitan dengan konsep '*nomocracy*' yang dibayangkan sebagai faktor penentu dalam

---

<sup>18</sup> Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Pemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung, hlm.152.

<sup>19</sup> Ridwan HR, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Gafindo Persada, Jakarta, hlm.8.

<sup>20</sup> Muhammad Syarif Nuh, 2012, *Jurnal Masalah-Masalah Hukum, Hakikat Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, Semarang, hlm.54.

penyelenggaraan kekuasaan adalah norma atau hukum. Karena itu, istilah nomokrasi itu berkaitan erat dengan ide kedaulatan hukum atau prinsip hukum sebagai kekuasaan tertinggi.<sup>21</sup>

## 2. Teori *Good Governance*

Pada dasarnya banyak kajian-kajian ilmiah yang membahas mengenai *Good Governance*. *Good governance* mulai ramai dibicarakan pada kisaran 1980-an terutama dalam diskursus yang bertajuk mengenai pembangunan. *Governance* adalah redefinisi dari adanya desain dari konsep administrasi publik.<sup>22</sup> Perlu diketahui bahwasannya pengertian dari *Good governance* itu sendiri banyak sekali para *stake holder* yang mencoba mengartikannya. Oleh sebab itu, dari beberapa pengertian tersebut sangat beragam dan berbeda-beda pula, karena tergantung dari perspektif dan kepentingan dari masing-masing *stake holder*. Pada intinya bahwa *Good governance* yang diartikan oleh para *stake holder* adalah suatu mekanisme atau sebuah proses dimana pemerintahan menuju ke arah yang lebih baik untuk mengelola pemerintahan dan lembaga di dalam maupun di luar pemerintahan termasuk masyarakat.<sup>23</sup>

Menuju pemerintahan yang baik adalah sebuah cita-cita Negara. Maka untuk mewujudkan itu semua dibutuhkan sebuah perubahan yang mampu merubah hal yang buruk dan mampu menghentikan praktik-

---

<sup>21</sup> Jimly Asshiddiqie, 2012, *Negara Hukum dan Asas Legalitas sebagai Rambu-Rambu bagi Aparatur Sebagai Pelayan Masyarakat*. hlm.1 <http://www.rasoirelectriquehomme.org>.

<sup>22</sup> Randi R. Wrihatnolo dan Riant Nugroho Dwidjowijoto, 2007, *Manajemen Pemberdayaan*, Elekmedia Komputindo, Jakarta, hlm, 125.

<sup>23</sup> Abdul Rahman Nur, 2018, *Algemene Beginselen Van Behoorlijk Bestur: Konsepsi Negara Welfare State dalam Menata Kota Palopo*, T.Tp Guepedia, hlm, 23

praktik yang tidak baik. Oleh karena itu, untuk mencapainya pemerintah harus membuat perubahan mulai dari kebijakan publik, yang nantinya akan dapat menentukan aturan-aturan dan sistem untuk dijalani oleh masyarakat dan aparatur sipil negara.

*Good governance* biasa terdengar dengan sebutan pemerintahan yang baik. Definisi *Good governance* menurut World Bank adalah adanya suatu sistem yang efisien pada pelayanan publik, di dalamnya terdapat sistem peradilan yang mampu dipercaya. Tidak hanya itu di dalamnya juga terdapat tata kelola administrasi yang kemudian memiliki tanggung jawab kepada masyarakat. Hal inilah yang menjadi amat penting untuk terciptanya pembangunan yang merata. Ini termasuk pada tujuan dari sistem kebijakan ekonomi yang baik. Kemudian juga untuk mencegah adanya tindakan korupsi secara politik dalam aktivitas usaha.<sup>24</sup> Dimana adanya suatu sistem yang efisien pada pelayanan publik, di dalamnya terdapat sistem peradilan yang mampu dipercaya. Tidak hanya itu di dalamnya juga terdapat tata kelola administrasi yang kemudian memiliki tanggung jawab kepada masyarakat. Hal inilah yang menjadi amat penting untuk terciptanya pembangunan yang merata. Ini termasuk pada tujuan dari sistem kebijakan ekonomi yang baik.

Berdasarkan dari penelitian Lembaga Administrasi Negara Tahun 2000, mengenai pengertian *Good governance* terbagi dalam dua pengertian, antara lain :

---

<sup>24</sup> Mardiasmo, 2003, *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm, 18.

- a. Adanya sebuah nilai positif untuk menjunjung tinggi atas keinginan dari masyarakat, dan nilai yang nantinya dapat membentuk kepribadian rakyat terhadap suatu capaian dari tujuan meliputi nasional, kemandirian, pembangunan yang berkelanjutan dan keadilan sosial.
- b. Adanya aspek fungsional bersumber pada pemerintah yang efektif lagi efisien, dalam melaksanakan tugasnya harus mencapai cita-cita dari tujuan tersebut.

Membentuk *Good governance* ialah, sebuah cara dalam mengubah dari cara kerja Negara terhadap kinerja pemerintah yang accountable, dan membentuk para aktor masyarakat untuk ikut serta dalam menciptakan sistem yang baik bagi masyarakat. Maka dari itu dari aspek ini, tidak ada solusi dalam pembangunan yang nantinya dapat mewujudkan hasil cukup baik, hanya saja dengan cara merubah dari sifat dan cara kerja lembaga Negara dan pemerintah pusat maupun daerah.

Istilah *Good governance* sudah banyak yang memaknai dan menjadi salah satu perdebatan dalam dunia akademik dan politik kontemporer. Akan tetapi dilain sisi *Good governance* diartikan sebagai sebuah kinerja pada lembaga pemerintahan, perusahaan atau organisasi kemasyarakatan. Hal ini merujuk pada arti asli yang dimiliki oleh *Good governance* itu, yakni governing. *Governing* diartikan sebagai suatu yang



mengarahkan atau mengendalikan untuk mempengaruhi suatu masalah publik dalam suatu Negara.<sup>25</sup>

### 3. Teori Efektivitas Hukum

Dalam teori organisasi dan teori manajemen, efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki.<sup>26</sup>

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

Adapun apabila kita melihat efektivitas dalam bidang hukum, Achmad

---

<sup>25</sup> Juanda Nawawi, 2012, "Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan *Good Governance*", *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Volume, 1, NO. 3, hlm, 19.

<sup>26</sup> Hilda Murni, 2010, *Analisis Efektifitas Pelaksanaan Program Piagam Bintang Keamanan Pangan pada Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) Perspektif Balai Besar POM di Padang*, Tesis. Universitas Negeri Padang, hlm.16

Ali<sup>27</sup> berpendapat bahwa ketika kita ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka kita pertama-tama harus dapat mengukur “sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati”. Lebih lanjut Achmad Ali pun mengemukakan bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu perundangundangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari para penegak hukum, baik di dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan perundang-undangan tersebut.

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto<sup>28</sup> adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :

- a. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
- e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Kelima faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, oleh karena merupakan esensi dari penegakan hukum, juga merupakan

---

<sup>27</sup> Achmad Ali, 2010, *Mengungkap Teori Hukum dan Teori Peradilan*, Penerbit Kencana, Jakarta, hlm. 375.

<sup>28</sup> Soerjono Soekanto, 2008, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 8.

tolak ukur daripada efektivitas penegakan hukum. Pada elemen pertama, yang menentukan dapat berfungsinya hukum tertulis tersebut dengan baik atau tidak adalah tergantung dari aturan hukum itu sendiri. Pada elemen kedua yang menentukan efektif atau tidaknya kinerja hukum tertulis adalah aparat penegak hukum. Dalam hubungan ini dikehendaki adanya aparatur yang handal sehingga aparat tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik. Keandalan dalam kaitannya disini adalah meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik.

Pada elemen ketiga, tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan prasarana bagi aparat pelaksana di dalam melakukan tugasnya. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai efektivitas hukum. Kemudian ada beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat, yaitu faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik, faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa, dan faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan baik, petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas mencukupi. Menurut Soerjono Soekanto efektif adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat

itu hukum mencapai sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum.

Sehubungan dengan persoalan efektivitas hukum, pengidentikkan hukum tidak hanya dengan unsur paksaan eksternal namun juga dengan proses pengadilan. Ancaman paksaan pun merupakan unsur yang mutlak ada agar suatu kaidah dapat dikategorikan sebagai hukum, maka tentu saja unsur paksaan inipun erat kaitannya dengan efektif atau tidaknya suatu ketentuan atau aturan hukum. Jika suatu aturan hukum tidak efektif, salah satu pertanyaan yang dapat muncul adalah apa yang terjadi dengan ancaman paksaannya? Mungkin tidak efektifnya hukum karena ancaman paksaannya kurang berat; mungkin juga karena ancaman paksaan itu tidak terkomunikasi secara memadai pada warga masyarakat.<sup>29</sup>

Membicarakan tentang efektivitas hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum dapat efektif jikalau faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat.

Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan

---

<sup>29</sup> Achmad Ali, 1998, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta, hlm.186.

atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Dilihat dari pendekatan penelitian, maka penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah penelitian yang menitikberatkan perilaku individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum.<sup>30</sup> Metode penelitian ini bertujuan untuk memahami gejala hukum yang akan diteliti dengan menekankan pada permasalahan, khususnya peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis.

### **2. Spesifikasi Penelitian**

Dalam penelitian ini akan digunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat mengenai sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala atau untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.<sup>31</sup> Dalam penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan mengenai peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

---

<sup>30</sup> Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Kencana Penada Media Group, Jakarta: hlm. 128

<sup>31</sup> Beni Ahmad Saebani, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Pustaka Setia, Bandung, hlm 100-101

Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri atas :

#### a. Data Primer

Data primer adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi data primer ialah melalui pengamatan didukung dengan wawancara terkait dengan obyek yang diteliti, yaitu dengan Aiptu Hadi Purwanto, SH, selaku PS. Kanit 2 SPKT dan Aipda Bedi Kumoro, SH, selaku BANIT SPKT Polresta Pati.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari 3 (tiga) bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, yaitu:

##### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang sifatnya mengikat. Berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas, yaitu meliputi:

- a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 2 Tahun 2002. tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

---

<sup>32</sup> Moleong, Lexy. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung: hlm. 157



- c. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  - d. Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
  - e. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Polres
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang akan penulis teliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah, data yang diperoleh dari realitas aturan-aturan hukum yang berlaku, buku-buku, artikel maupun jurnal-jurnal ilmiah dan karya-karya yang berhubungan dengan obyek penelitian.
  - 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang diperlukan penulis akan menggunakan teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut :

a. Data primer diperoleh melalui:

1) Wawancara

Penulis melakukan proses wawancara secara langsung dengan sumber informasi agar dapat diketahui tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, motivasi dari narasumber yang berkaitan.

b. Data sekunder diperoleh melalui:

1) Studi Kepustakaan

Penulis melakukan proses pengumpulan data sekunder untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dengan cara menganalisis bahan-bahan pustaka yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, baik itu bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.<sup>33</sup>

## 5. Analisa Data

Setelah pengumpulan dan pengolahan data selesai maka dilakukan analisis data. Data yang diperoleh secara analisis kualitatif yang artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat-kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan mengenai peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis.

---

<sup>33</sup> Muhammad Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 111

## **H. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan umum tentang Kepolisian, tinjauan umum tentang pelayanan yang humanis, dan pelayanan publik yang humanis menurut perspektif islam

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis, peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Kota Pati.

### **BAB IV PENUTUP**

Sebagai penutup penulis akan menarik kesimpulan dan sebagai hasil akhir penulis akan memberikan saran-saran..

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum tentang Kepolisian

##### 1. Pengertian Kepolisian

Polisi adalah organisasi yang memiliki fungsi sangat luas sekali. Polisi dan Kepolisian sudah sangat dikenal pada abad ke-6 sebagai aparat negara dengan kewenangannya yang mencerminkan suatu kekuasaan yang luas menjadi penjaga tiranisme, sehingga mempunyai citra simbol penguasa tirani. Sedemikian rupa citra polisi dan kepolisian pada masa itu maka negara yang bersangkutan dinamakan “negara polisi” dan dalam sejarah ketatanegaraan pernah dikenal suatu negara “*Politeia*”. Pada masa kejayaan *ekspansionisme* dan *imperialisme* dimana kekuasaan pemerintah meminjam tangan polisi dan kepolisian untuk menjalankan tugas tangan besi melakukan penindasan terhadap rakyat pribumi untuk kepentingan pemerasan tenaga manusia, keadaan ini menimbulkan citra buruk bagi kepolisian itu sendiri.<sup>34</sup>

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering di singkat dengan Polri dalam kaitannya dengan pemerintah adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Bertujuan untuk mewujudkan keamanan

---

<sup>34</sup> Warsito Hadi Utomo, 2005, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Prestasi Pustaka, Jakarta, hlm 5.

dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat, serta terciptanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia, hal ini terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.<sup>35</sup>

Identitas polisi sebagai abdi hukum itu memang seharusnya demikian, Polisi yang memberikan pengabdian, perlindungan, penerang masyarakat serta berjuang mengamakan dan mempertahankan kemerdekaan dan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dengan semangat *tri brata* serta jiwa yang besar, Polisi yang memiliki hati nurani yang bersih, bersikap tenang, mantap dan tidak tergoyahkan dalam situasi dan kondisi apapun serta selalu tepat dalam mengambil keputusan.<sup>36</sup>

Polisi sebagai aparat Pemerintah, maka organisasinya berada dalam lingkup Pemerintah. Dengan kata lain organisasi Polisi adalah bagian dari Organisasi Pemerintah. Dari segi bahasa organ kepolisian adalah suatu alat atau badan yang melaksanakan tugas-tugas Kepolisian. Agar alat tersebut dapat terkoodinir, dan mencapai sasaran yang diinginkan maka diberikan pembagian pekerjaan dan ditampung dalam suatu wadah yang biasa disebut organisasi. Dengan demikian maka keberadaannya, tumbuh dan berkembangnya, bentuk dan strukturnya ditentukan oleh visi

---

<sup>35</sup> Budi Rizki Husin, 2012, *Studi Lembaga Penegak Hukum*, Bandar Lampung, Universitas Lampung, hlm 15

<sup>36</sup> Warsito Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia, Op.cit*, hlm 12

Pemerintah yang bersangkutan terhadap pelaksanaan tugas Polisinya. Diseluruh dunia Organisasi Polisi itu berbeda-beda. Ada yang membawah pada Departemen Dalam Negeri, ada yang membawah pada Departemen Kehakiman ada yang dibawah kendali Perdana Menteri, Wakil Presiden, dikendalikan oleh Presiden sendiri, bahkan ada yang merupakan Departemen yang berdiri sendiri.<sup>37</sup>

Kaitannya dengan kehidupan bernegara Polri merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Agar dalam melaksanakan fungsinya dan perannya di seluruh wilayah Indonesia atau yang di anggap sebagai wilayah Negara Republik Indonesia dibagi dalam daerah hukum menurut kepentingan pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia, sebagai mana ditentukan dalam peraturan pemerintah.<sup>38</sup>

Wilayah kepolisian dibagi secara berjenjang, mulai tingkat pusat yang bisa di sebut dengan Markas Besar Polri, yang wilayah kerjanya meliputi seluruh wilayah Negara Republik Indonesia yang di pimpin seorang Kapolri yang bertanggungjawab pada Presiden. Kemudian wilayah tingkat provinsi disebut dengan kepolisian daerah yang lazim disebut dengan Polda yang di pimpin seorang Kapolda, yang

---

<sup>37</sup> Kunarto, 2001, *Perilaku Organisasi Polri*, Cipta Manunggal, Jakarta, hlm 100

<sup>38</sup> Budi Rizki Husin, studi lembaga penegak hukum, *Op.cit*, hlm 15.



bertanggungjawab pada Kapolri. Ditingkat Kabupaten disebut dengan Kepolisian Resot atau disebut juga dengan Polres yang di pimpin oleh seorang Kapolres yang bertanggungjawab pada Kapolda. Tingkat kecamatan ada kepolisian yang biasa disebut dengan Kepolisian Sektor atau Polsek yang di pimpin oleh seorang Kapolsek yang bertanggungjawab pada Kapolres. Dan tingkat Desa atau Kelurahan ada polisi yang di pimpin oleh seorang Brigadir Polisi atau sesuai dengan kebutuhan menurut situasi dan kondisi daerahnya.<sup>39</sup>

## 2. Fungsi Kepolisian

Fungsi kepolisian diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia yang berbunyi: “fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan dalam masyarakat”. Fungsi kepolisian terdiri dari 2 dimensi yakni dimensi yuridis dan dimensi sosiologis. Dalam dimensi yuridis fungsi kepolisian terdiri dari atas fungsi kepolisian umum dan fungsi kepolisian khusus.

Untuk melaksanakan tanggung jawabnya menjaga kemandirian dan ketertiban masyarakat, maka polisi mempunyai tiga fungsi utama yaitu:<sup>40</sup>

- a. Fungsi Pre-emptif, yaitu segala usaha dan pembinaan masyarakat dalam rangka usaha ikut serta aktif menciptakan terwujudnya situasi dan kondisi yang mampu mencegah dan menangkal terjadinya

---

<sup>39</sup> Ibid hlm 15.

<sup>40</sup> Awaloedi Djamin, 2014, *Administrasi Kepolisian Republik Indonesia*, Kenyataan dan Harapan, POLRI, Bandung.

gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat terhadap peraturan negara.

- b. Fungsi Preventif, yaitu segala upaya dibidang kepolisian untuk memulihkan keamanan dan ketertiban masyarakat, memelihara keselamatan orang-orang dan harta bendanya termasuk memberikan perlindungan dan pertolongan, khususnya mencegah dilakukannya perbuatan-perbuatan lain yang pada hakekatnya dapat mengancam atau membahayakan ketertiban dan ketentraman umum.
- c. Fungsi Represif, yaitu melakukan penindakan terhadap pelanggaran hukum untuk diproses sampai ke pengadilan yang meliputi:
  - 1) Penyelidikan, merupakan serangkaian tindakan-tindakan penyelidikan untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menemukan dapat atau tidaknya dilakukan penyelidikan menurut cara yang diatur dalam undang-undang.
  - 2) Penyidikan, merupakan serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang untuk mencari serta mengumpulkan bukti, yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangka.

### 3. Tugas Dan Wewenang Kepolisian

Tugas dan Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:<sup>41</sup>

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

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagai mana di maksud dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia bertugas:<sup>42</sup>

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan.
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat, serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan.
- d. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional.

---

<sup>41</sup> Pasal 13 Ayat1 Undang-Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

<sup>42</sup> Pasal 14 Ayat1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

- e. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
- f. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- h. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan atau bencana termasuk memberi kanbantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian.
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagai mana dimaksud dalam Pasal 13 dan 14 Undang-Undang Nomor 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum Kepolisian Negara Republik

Indonesia sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 2 Tentang Kepolisian Republik Indonesia berwenang:<sup>43</sup>

- a. Menerima laporan dan atau pengaduan
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
- f. Melakukan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
- h. Mengambil sidik jari dan identifikasi lainnya serta memotret seseorang.
- i. Mencari keterangan dan barang bukti.
- j. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional.
- k. Mengeluarkan surat izin dan atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
- l. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansilain, serta kegiatan masyarakat.
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

---

<sup>43</sup> Pasal 15 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 15 ayat (2) dinyatakan Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan lainnya berwenang :

- a. Memberi izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya
- b. Menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
- c. Memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor
- d. Menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik
- e. Memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam.
- f. Memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan.
- g. Memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian
- h. Melakukan kerjasama dengan kepolisian negara lain dalam menyelidiki dan memberantas kejahatan internasional
- i. Melakukan pengawasan fungsional kepolisian terhadap orang asing yang berada di wilayah Indonesia dengan koordinasi instansi terkait
- j. Mewakili Pemerintah Republik Indonesia dalam organisasi kepolisian internasional
- k. Melaksanakan tugas lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian



Selain Kewenangan Kepolisian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia di atas, wewenang polisi dalam melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP). Wewenang polisi selaku penyidik dirumuskan dalam pasal 5 ayat (1), yaitu:

- a. Menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana
- b. Mencari keterangan dan barang bukti
- c. Menyuruh berhenti seseorang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri dan
- d. Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab.

#### **B. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Yang Humanis**

Pelayanan yang humanis adalah pelayanan yang dilakukan dengan sikap santun, hormat, dan manusiawi. Dalam pelayanan publik, sikap humanis merupakan bentuk kepatutan yang harus dilakukan oleh petugas layanan.

Humanisme sendiri adalah ideologi yang menghargai manusia, budaya, dan pengalaman manusia. Dalam konteks pelayanan, humanisme dapat diartikan sebagai sikap peduli terhadap pasien, memahami bahwa kasih sayang dapat menjadi katalisator penyembuhan, dan memperlakukan setiap orang sebagai manusia.

Untuk mewujudkan pelayanan yang humanis, instansi penyelenggara dapat:

1. Mengembangkan soft skill petugas layanan
2. Mengidentifikasi perilaku yang harus ditunjukkan petugas layanan
3. Memastikan pengguna layanan merasa diperlakukan dengan santun, hormat, dan manusiawi

Ndraha dalam Mustafa menjelaskan bahwa perilaku birokrasi memiliki ruang gerak antara perilaku soft dan perilaku hard yang “merupakan wujud interaksi antara individu dengan lingkungan birokrasinya, adalah bersentuhan dengan pelaksanaan fungsi pelayanan publik, perilaku birokrasi yang diharapkan adalah perilaku yang profesional dalam mewujudkan aspirasi publik yang tercermin dalam pelayanan publik yang baik, sehingga akan meningkatkan kepercayaan publik kepada para penyelenggara pelayanan publik.<sup>44</sup>

Dalam kaitan dengan paradigma humanis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Love Lock dalam Hasjimzum<sup>45</sup> menawarkan lima prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat dicapai, yakni: 1) tangible, memberikan pelayanan yang baik yang ditunjukkan dengan perilaku pelayanan; 2) reliable, handal dan terampil, menguasai bidang kerja yang diterapkan; 3) responsiveness, rasa

---

<sup>44</sup> Mustafa, D. 2012. Potret Perilaku Birokrasi Pemerintahan. Suarlin (ed), Reformasi Birokrasi. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik* di Universitas Negeri Makassar, hlm 173

<sup>45</sup> Hasjimzum, Y. 2014. Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 (3). 450-451

tanggungjawab terhadap kualitas pelayanan, maksudnya setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan; 4) assurance (jaminan), pelayan publik yang memiliki pengetahuan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusannya akan dapat diselesaikan dengan cepat dan benar; 5) empathy, mampu melayani orang yang dilayani dengan penuh perhatian terhadap berbagai masalah yang membutuhkan pelayanan.

Empati tidak hanya ditunjukkan dengan perilaku dan bahasa tubuh, namun yang jauh lebih penting di dalamnya yaitu dapat menggunakan komunikasi yang baik dan tentunya mengandung unsur etika dan estetika. Karena itu, paradigma humanis dalam pelayanan publik salah satunya yang harus juga diimbangi adalah adanya komunikasi timbal balik yang efektif. Menurut Andi Wahyudi dalam Hasjimzum, urgensi komunikasi dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting karena proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan kelengkapan yang meliputi ketersediaan sumberdaya manusia, anggaran, biaya, sarana dan prasarana, serta metoda pemberian pelayanan, perlu dikemas dalam komunikasi yang baik antara provider dan pengguna layanan publik. Tanpa komunikasi yang baik, publik tidak mengetahui upaya apa yang telah dilakukan oleh provider layanan publik.

Lebih dari itu, menurut Kasmawati<sup>46</sup>, sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya memenuhi beberapa prinsip, yaitu (1) mengutamakan pelanggan, (2) merupakan sistem yang efektif, (3) melayani dengan hati nurani, (4) melakukan perbaikan yang berkelanjutan, dan (5) memberdayakan pelanggan. Kaitannya dengan prinsip yang pertama, sedikit kita coba belajar dari psikologi perkembangan anak di dalam proses belajar. Seorang guru atau orang tua harus belajar memasuki dunia anak, bukan anak memasuki dunia guru atau orang tua. Demikian pula pelayan publik yang baik, harus berusaha hadir ke dunia yang dilayaninya tanpa harus keluar dari kodratnya sebagai pelayan publik yang profesional.

Satu hal yang perlu ditekankan lagi dalam pendekatan pelayanan publik yang humanis tidak lain adalah memberikan pendidikan dan pelatihan (diklat) kepada para penyelenggara birokrasi pemerintahan, termasuk pula didalamnya pendidikan karakter untuk menumbuhkan sikap humanis itu. Tanpa adanya pendidikan karakter dan penanaman nilai-nilai humanisme, proses pelayanan publik akan terkesan gersang.

### **C. Pelayanan Publik Yang Humanis Menurut Perspektif Islam**

Konsep Pelayanan Publik dalam Islam Dalam ajaran Islam, pelayanan publik dipandang sebagai bagian dari amal kebajikan (amal shalih) yang diperintahkan oleh agama. Konsep ini tercermin dalam berbagai ayat Al-

---

<sup>46</sup> Kasmawati, A. 2011. Analisis Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima. *Jurnal Humanis*, Vol. XII (2), 131

Qur'an dan hadis yang menekankan pentingnya berbuat baik kepada sesama dan menjalankan tugas-tugas kepemimpinan dengan adil.

Pelayanan publik dalam perspektif Islam juga mengandung nilai-nilai seperti keadilan, kejujuran, kebersihan, tanggung jawab, dan empati terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi para pemimpin dan pelayan publik dalam menjalankan tugas mereka.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Islam Beberapa prinsip utama pelayanan publik dalam perspektif Islam meliputi:

1. Keadilan (Al-'Adl)

Keadilan merupakan prinsip penting dalam Islam. Dalam pelayanan publik, keadilan ditekankan dalam penyebaran sumber daya dan perlakuan yang adil terhadap seluruh lapisan masyarakat.

2. Kepemimpinan yang Adil (Al-Adalah)

Pemimpin dalam pelayanan publik dituntut untuk memimpin dengan adil, tanpa diskriminasi dan nepotisme. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan dalam kepemimpinan.

3. Kepatuhan pada Hukum (Al-Qanun)

Pelayanan publik dalam Islam harus berdasarkan pada hukum yang telah ditetapkan, baik hukum agama maupun hukum positif yang berlaku.

4. Ketulusan Niat (Ikhlas)

Dalam pelayanan publik, niat yang tulus untuk berbuat kebaikan sangat ditekankan dalam Islam. Pelayan publik harus menjalankan tugasnya semata-mata untuk kepentingan masyarakat dan ridha Allah.<sup>47</sup>

Studi klasik humanisme dalam Islam diperkirakan mulai ramai pada abad ke-8 sampai dengan 10 M. Seiring dengan ramainya tradisi literasi di masyarakat yang tidak saja di- dominasi oleh literasi dan literatur keagamaan, tetapi juga literasi dan literatur tentang kemanusiaan yang tersimpulkan dalam bidang bahasa, etika, al-adab (*belles lettres*) baik dalam bentuk syiir, qissah, atau kalimat-kalimat hikmah, logika, kefilsafatan, dan studi sejarah. Jika ditelusuri asal-usulnya tentu akan menjadi perbincangan yang panjang sebab kajian selalu berlatar perspektif tertentu dan perspektif-perspektif tersebut memang telah banyak ditulis oleh sarjana; sarjana Barat seperti Makdisi, Kreamer, Gardet, dan banyak lainnya, serta sarjana Muslim sendiri seperti Abdurrahman Badawi, Zakaria, Arkoun, dan lainnya. Oleh karenanya, penjelasan di bagian ini lebih pada upaya merangkai cuplikan-cuplikan gagasan yang diusung oleh para pemikir Muslim tersebut.

Apabila dirunut tentu tidak sedikit ulama yang mengkaji perihal manusia dan kemanusiaan sebagai makna sederhana dari konsep humanisme. Untuk itu, di dalam tulisan ini tidak serta merta merepresentasikan seluruh cendekiawan Muslim klasik. Hanya beberapa tokoh saja yang mungkin dapat di- jangkau dan diburu dalam waktu yang cukup singkat. Sosok humanis paling awal

---

<sup>47</sup> <https://jejaktokoh.com/opini-artikel/opini-pelayanan-publik-dalam-perspektif-islam/>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2024, pukul 18.33 wib



adalah Abd. Allah ibn al-Muqaffa (w. 759 M).<sup>48</sup> Ibn Muqaffa dikenal sebagai salah satu sastrawan Persia yang bergumul dengan bangsa dan budaya Arab-Islam, ayahnya yang bekerja di lingkungan Istana menjadikan dia lebih awal mencerna berbagai pengetahuan, termasuk tentunya bahasa. Lepas dari identitas dan posisinya sebagai penyair atau sastrawan yang memang lepas dari sekat-sekat ideologis atau teologis tertentu menjadikan karya-karyanya direkam oleh para sejarawan Muslim seperti al-Baladuri, Ibn al-Nadim, dan bahkan menjadi abadi hingga sekarang.

Meski identik dengan gagasan humanisme, Ibn Muqaffa sering dipotret melalui karya-karyanya seperti yang ditulis oleh Kristo Nagy,<sup>49</sup> sejarah hidupnya sebagaimana ditulis oleh Dominique Sourdel.<sup>50</sup> Tanpa bermaksud mengurangi kontribusi penulis yang lain, penulis menggarisbawahi bahwa studi humanisme dalam pemikiran Ibn Muqaffa belum tuntas. Oleh karena itu, dalam ruang yang sempit ini dapat ditegaskan bahwa melalui *Kalila wa Dimna*, Ibn Muqaffa ingin memberi ruang minat baca masyarakat, khususnya bacaan sastra atau tepatnya dongeng fabel. Melalui karya ini, Ibn Muqaffa memberi kontribusi kemanusiaan di dunia Arab-Islam pada abad ke-8, yakni tradisi literasi dan pesan-pesan moral di dalam cerita tersebut.<sup>51</sup> Sebagai contoh,

---

<sup>48</sup> Sidney Grifit, 1996, "The Kitab Misbah al-Aql of Severus Ibn al-Muqaffa: A Profile Of the Christian Creed in Arabic in Tenth Century Egypt," *Medieval Encounter*, Vol. 2, No. 1

<sup>49</sup> Istvan Kristo Nagy, 2008, "La Lumiere et les Tenebres dans l'Ouvre d'ibn alMuqaffa' (Mort Vers 757 Apres J.-C.)," *Acta Orientalia*, Vol. 61, No. 3, Istvan Kristo Nagy, "On the Authenticity of al-Adab al-Shagir Attributed to Ibn al-Muqaffa' and Problems Concerning of Some of his Title," *Acta Orientalia*, Vol. 62, No. 2, hlm. 199-218

<sup>50</sup> Dominique Sourdel, 1953, "La biographie d'ibn al-Muqaffa d'Après les Sources Anciennes," *Arabica*, T. 1, Fasc. 3

<sup>51</sup> Ibn al-Muqaffa, 1989, *Kalila wa al-Dimna: Al-Atsar ibn al-Muqaffa*, Dar al-Fikr, Beirut

ketika Dimnah menafsirkan cerita fabel yang disampaikan Kalilah, Kalilah menggaris-bawahi penafsiran Dimnah.

Dalam perspektif yang lain, Ibn Muqaffa juga mempre-sentasikan konsep-konsep moralitas bagi manusia baik pada konteks sosial maupun konteks individual. Konstruksi moral Ibn Muqaffa yang dibagi menjadi dua, yakni al-kabir dan al-shagir menunjukkan bahwa adanya konsep moralitas berjenjang antara satu komunitas tertentu dengan komunitas lainnya. Al-Adab al-Kabir dialamatkan kepada para pemimpin sehingga bisa jadi semacam etika politik atau etika pemerintahan; sementara al-Adab al-Shagir lebih kepada etika kepribadian (*character building*). Pemilahan ini sesungguhnya tidak ketat juga. Ulasan mendalam dilakukan oleh al-Jabiri dalam membaca dan memposisikan kedua kitab ini.<sup>52</sup> Yang jelas gagasan bagaimana manusia digugah dengan rasionalitasnya untuk mengembangkan dimensi kemanusiaan yang diposisikan sebagai akhsanu taqwim betul-betul dapat direalisasikan. Itulah spirit utama Ibn Muqaffa, yang rela mengorbankan nyawanya demi cita-cita tersebut.

Selain Ibn Muqaffa, di dalam konteks yang berbeda, al-Kindi (w. 866 M) juga melakukan berupaya memahami secara mendalam tentang manusia melalui treatment-treatment yang sesuai dengan dimensi dan karakter kemanusiaan. Al-Kindi mencoba menunjukkan peran dan dimensi manusia dalam konteks sekarang bisa dibaca sebagai studi psikologis. Tentu mesti diakui bahwa pengaruh dari Yunani tidak dapat dilepaskan, tetapi konstruksi gagasan al-Kindi yang ditawarkan kepada masyarakat waktu itu sangat

---

<sup>52</sup> Al-Jabiri, 2003, *Naqd al-Akhlaqi al-'Arabi*, Markaz al-Dirasah al-Islamiyah, Beirut. hlm. 340.

bermakna, apalagi jika dipahami dalam konteks psikologi sosial di mana sistem sosial tidak semapan hari ini. Semua itu digambarkan secara jelas dalam al-Hillah li Daf'i al-Ahzan.

Al-Farabi juga melakukan hal yang sama; mungkin kita selama ini suntuk dengan studi-studi metafisika yang diusung para filsuf Muslim, mereka seakan-akan tidak bersentuhan dengan dunia nyata sehingga ada kesan filsafat (Islam) selalu melangit. Padahal, faktanya tidak demikian. Al-Farabi juga berbicara tentang humanisme melalui konsep bahasa karena bahasa menjadi pintuk masuk bagi pemahaman mengenai manusia dan kemanusiaan. Bahkan, lebih jauh, mengikuti gagasan Frank Griffel, al-Farabi mengeksplorasi konsep fitrah yang menginspirasi al-Ghazali di dalam al-Munqid min al-Dhalal-nya. Merujuk dari Griffel, melalui Kitab al-Musiqi al-Kabir, al-Farabi mencatat bahwa fitrah manusia berbeda-beda dalam bakat dan imajinasi kreatifnya (ناسنلال فيحييطلا نالحلا) dalam bermusik. Kreativitas itulah yang hendaknya dieksplorasi dan dieksploitasi sehingga keragaman menjadi suatu aset besar bagi manusia. Penataannya secara sosial ada pada al-Siyasah al-Madaniyyah. Sedangkan dimensi-dimensinya di antaranya ada dalam fitrah kebahasaan sebagaimana dalam Kitab al-Khuruf. Pada akhirnya, dengan menutup pandangan Vallet, Griffel menulis:

*Philippe Vallat sees in al-Farabi's understanding influences of the stoic notion of "natural tendencies" (principiis naturae) as well as of the neo-Platonic idea that the lógoi flow from the universal soul onto nature and onto the human spirit. Fitra for al-Farabi is the disposition—natural to all humans of sane mind—to receive the first intelligibles from the active intellect. This disposition creates an innate (and certain) know- ledge that is not acquired through syllogistic arguments. Vallet's analysis shows that there is a certain ambiguity in al-Farabi: Strictly speaking fitrah is the*

*disposition or the capacity to receive the first intelligibles. In a broader sense, however, the ensemble of the first intelligibles is also called fitra.*

Fitrah manusia ialah akal pertama yang menjadi sumber segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh manusia dan hal ini sekaligus menunjukkan jati diri kemanusiaannya Abu Bakr Muhammad al-Razi (w. 925 M) mungkin salah satu ilmuwan yang patut diperhatikan di sini. Karakteristiknya yang bebas secara otomatis mendorong dia untuk di- posisikan sebagai pemikir bebas yang tidak terbelenggu oleh sekat-sekat ideologi dan keyakinan. Al-Razi mencoba mem- buktikannya semua itu dengan mengeksplorasi gagasan yang lebih menyentuh dengan persoalan real kemanusiaan seperti kedokteran, kejiwaan, dan gagasan-gagasan dasar bagi manu- sia dalam konteks kehidupan. Misalnya, di dalam Akhlaq al- Thabib, al-Razi menuturkan bagaimana ia harus memeriksa pasien pada siang hari dan pada malamnya harus menganalisis treatment apa yang sesuai dengan pasien tersebut tanpa pandang bulu. Treatment tersebut kemudian ia tulis untuk kepentingan masa depan kesehatan manusia. Bahkan, atas permintaan penguasa waktu itu, *treatment-treatment* tersebut dikompilasi menjadi satu agar lebih cepat pulih secara mudah dan cepat atau dalam bahasa al-Razi sebagai bur'u sa'ah ( عا س ء ر ب )

Jika al-Razi lebih mengeksplorasi fitrah manusia dalam konteks internalnya, Abu Khayyan al-Tauhidi (w. 1023) justru mengeksplorasi lebih dalam bagaimana potensi-potensi fitrah manusia itu diwacanakan dalam ruang- ruang kemanusiaan- nya secara vulgar atau apa adanya. Oleh karena itu, al- Tauhidi tampak rileks berbicara tentang manusia dan kemanusiaan yang jauh lebih luas dibanding pemikir-pemikir sebelumnya. Karakteristik rileks yang

diusung oleh al-Tauhidi tampak dari pola penalaran yang diusung dalam membingkai problem-problem penalaran dan kemanusiaan. Di sisi lain, karakteristik lain juga muncul dari gaya bahasa yang digunakan oleh al-Jabiri. Dua karakteristik ini tidak dimiliki oleh pemikir semasanya yang lebih cenderung formalis, ketat, dan rigid, karena semuanya ditulis dalam bingkai kefilosofan formal. Maka, al-Tauhidi keluar dari pakem yang ada. Kajian atas humanisme al-Tauhidi, dari sisi orisinalitas telah diusung oleh Marc Berge, Zakaria Ibrahim, Mohammed Arkoun, dan Joel L. Kreamer; sementara pengusung lain seperti Alexander Key lebih pada upaya mendaur ulang apa yang sudah ditulis oleh Kreamer dan tiga nama sebelumnya.

Di luar perbincangan yang telah ditulis sebelumnya, sedikit gambaran humanisme al-Tauhidi tercermin dari empat karyanya, yakni al-Muqabasat, al-Imta' wa al-Muanasah, al-Shadaqah wa al-Shadiq, dan al-Hawamil wa al-Syawamil. Dari keempat rujukan tersebut, terdapat beberapa poin pemikiran untuk dapat didiskusikan lebih lanjut. Pertama, al-Tauhidi secara terbuka berbicara tentang manusia, termasuk dirinya, dalam ruang kemanusiaannya yang serba terbatas. Misalnya, al-Tauhidi menulis bahwa sesungguhnya manusia itu selalu menjadi problem bagi manusia (lainnya). Pada saat yang sama, al-Tauhidi juga menceritakan bagaimana manusia secara alamiah selalu akan menghadapi perbagai perbedaan (identitas) dengan dirinya.

Kedua, al-Tauhidi juga mengeksplorasi dimensi jasadiyah dan ruhiyyah untuk memahami substansi manusia. Kedua gagasan yang terdapat dalam al-Muqabasat dapat dipastikan lebih dekat dengan filsafat, sementara konstruksi



kemanusiaan yang betul-betul dalam format narasi kesusastraan (literature) atau adib al-natsar terdapat dalam al-Shadaqah wa Shadiq<sup>35</sup> dan Akhlaq al-Wazirain. Kritik, wejangan, telaah atau gagasan al-Tauhidi memuncak dalam esai-esai singkat, parodi-parodi, dan puisi-puisi yang dialamatkan kepada dua perdana menteri (Ibn Ubbad dan Ibn al-Amid) era Dinasti Buwaihi, serta juga kepada manusia dan kemanusiaan umumnya.

Sementara dalam al-Imta' wa al-Muanasah dan al-Basa'ir wa al-Dakha'ir, al-Tauhidi mengelaborasi bahasa-bahasa indah untuk dipresentasikan dan didiskusikan. Intinya dari bahasa-bahasa Arab yang terpengelompokkan dalam syair, hikmah, dan natsar klasik justru kita mendapat banyak ide-ide baru yang mengkonstruksi dialog al-Tauhidi dengan beberapa tokoh, terutama al-wazir. Berbeda dalam al-Basa'ir wa al-Dakha'ir meskipun semangatnya sama dengan al-Muanasah, tetapi lawan dialog al-Tauhidi bukan anta atau antum, tetapi huwa atau hum sehingga terkesan lebih leluasa. Di dalam potongan-potongan kalimat yang dinukil, sebagaimana khas al-Muqabasat, dari berbagai bacaan seperti halnya al-Tauhidi sudah hafal di luar kepala, kemudian dirangkai dan diberi penekanan sehingga muncul message baru. Itu semua hanya bisa dilakukan oleh mereka yang memiliki mata hati (al-basa'ir) karena memang ide-ide cemerlangnya tersembunyi (al-dakha'ir) di bawah tumpukan jerami-jerami kehidupan.

Di antara penggagas konsep-konsep humanisme dalam Islam paling awal ialah teman sejawat al-Tauhidi yang menghasilkan karya bersama, yakni Ibn Miskawaih (w. 1030 M). Meski apa yang ditulis Ibn Miskawaih, memang tidak



seliar al-Tauhidi, sisi-sisi akademik yang kental karena pengaruh bacaan, terutama dari Galen, mewarnai tulisan Ibn Miskawaih. Namun, tampaknya menarik memotret karya kedua tokoh ini dalam al-Hawamil wa al-Syawamil, suatu kitab yang juga pernah dibahas secara mendalam oleh Arkoun.<sup>39</sup> Secara umum, kitab al-Hawamil merupakan ‘serangan’ intelektual al-Tauhidi kepada Ibn Miskawaih yang disebabkan oleh kecemburuan al-Tauhidi. Memang secara umum al-Tauhidi jauh lebih alim daripada Ibn Miskawaih, tetapi Khalifah Adhu al-Daulah justru memberi kepercayaan Ibn Miskawaih sebagai menteri keuangan dan sekaligus kepala perpustakaan negara.

Lepas dari perdebatan latar yang ada, memotret humanisme Ibn Miskawaih memang hanya bisa masuk lewat al-Hawamil dan Tahdzib al-Akhlaq. Al-Hawamil merupakan lontaran-lontaran pertanyaan substansial al-Tauhidi tentang berbagai problem kemanusiaan mulai dari bahasa sampai hal-hal yang pribadi. Sedangkan al-Syawamil merupakan jawaban-jawaban sistematis Ibn Miskawaih atas pertanyaan al-Tauhidi. Di luar konteks soal-jawab yang ada, pada akhirnya terdapat benang merah yang dapat ditarik tentang pemahaman-pemahaman kemanusiaan dari dua tokoh satu zaman ini. Ibn Miskawaih menempatkan keadaban atau moralitas baik individu mau-pun kolektif menjadi sarana implementasi dan tujuan kemanusiaan, ketika tujuan etika adalah sebuah kebahagiaan (al sa’adah) maka secara otomatis nilai-nilai kemanusiaan juga bertujuan untuk mencapai kebahagiaan. Inilah konklusi tesis yang penulis temukan dari pemahaman *Goodman*.

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis

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.<sup>53</sup>

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

---

<sup>53</sup> Buchari Alma, 2004, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Jakarta, hlm. 286.

oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen atau penerima layanan.<sup>54</sup>

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>55</sup> 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.<sup>56</sup>

Menurut Kotler bahwa layanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangibile*) 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.<sup>57</sup>

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

---

<sup>54</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 2.

<sup>55</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003

<sup>56</sup> Sudarsono, 1999, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 78

<sup>57</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 2

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.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian menyebutkan bahwa Kepolisian memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti fokus melakukan observasi di ruang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Pati. Alasan peneliti memilih Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Kalitidu kerana berdekatan dengan lokasi kerja peneliti. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan ujung tombak Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam upaya melayani masyarakat. Adanya kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia dan masyarakat merupakan factor yang sangat penting dalam mendukung fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sehingga dengan terjalannya kerja sama tersebut diharapkan dapat menjaga situasi Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (KAMTIBMAS) berjalan tertib dan kondusif.

Upaya yang dilakukan dalam mencapai pelayanan publik secara maksimal adalah sudah merupakan kewajiban bagi pekerjaan sumber daya manusia belum memadai. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat yang masih dalam lingkup Polresta Pati. Untuk ke depan perencanaan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah Adanya Zona Integritas berpredikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), memiliki kebijakan standar pelayanan, mekanisme dan prosedur penerimaan dan pengaduan polisi, yang sudah terlaksana dan mendapat piagam itu WBK dan yang masih kami jalankan WBBM. Cara untuk melaksanakannya tentunya personel harus lengkap, bekerja dengan sebaiknya-baiknya karena setiap pelayanan yang diberikan akan mendapat penilaian dari Masyarakat dengan mengisi kotak saran penilaian yang telah disediakan.

Dalam mencapai tujuan mereka mengarahkan para personel agar dapat melayani masyarakat dengan sangat baik dengan penuh santun dan melayani dengan ramah. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat yang berada di Wilayah Hukum Polresta Pati.

Dalam merencanakan program inovasi yang sedang berlangsung sekarang itu wilayah birokrat bersih melayani (WBBM). Untuk meningkatkan pelayanan personel harus bisa menerapkan SOP, kendala dalam melaksanakan SOP tersebut terkadang ada gangguan teknis internet dan personel yang kurang. Cara melaksanakannya jangan sampai menerima apapun dari masyarakat. Ketersediaan sarana sudah cukup memadai tapi

terkadang komputer sering dalam gangguan. Prasarana juga sudah mendukung untuk proses pelayanan. Faktor penghambat dalam mencapai tujuan adalah masih adanya masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan yang diperlukan, jadi perlu penjelasan lagi bukan dipersulit tapi memang belum memenuhi persyaratan

Dengan menerima layanan pengaduan berbasis online untuk mempermudah dan mempercepat tentang pembuatan laporan pengaduan yang ingin dilaporkan oleh masyarakat. Yang menjadi sasaran dalam setiap pelayanan adalah seluruh masyarakat dalam ruang lingkup Polresta Pati. Untuk kedepan belum ada perencanaan yang dibuat kecuali saat ini kita sedang mencanangkan WBBM. Tapi yang sudah terealisasi pelayanannya sudah bisa secara online. Pelaksanaan pelayanan yang di selama ini memang kurang ketersediaan sarana masih kurang karena komputer dan printer sering bermasalah dan jaringan yang terganggu jadi pelayanan sering terhambat. Prasarana sejauh ini sudah cukup mendukung untuk proses pelayanan. Para personel dan Masyarakat juga sudah memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Faktor penghambat hanya jaringan internet yang kurang cepat atau lelet.

Pelayanan publik merupakan hal kompleks, dimana petugas atau aparat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkadang dalam proses pelayanan publik, masih ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang bahkan ada yang berbicara bahwa tidak puas. Tentu hal tersebut merupakan



faktor penghambat dalam proses pemberian pelayanan. Dalam pemberian layanan kepada masyarakat, khususnya SPKT di Polresta Pati Kabupaten Pati, sebagai salah satu instansi pemberi layanan menemukan beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Semakin meningkatnya tindak kejahatan dan masih rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan tersebut membuat pihak Polresta Pati, khususnya bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus bertindak lebih tegas kepada para anggotanya, agar dapat lebih optimal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan keamanan kepada masyarakat. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan organisasi dengan tampilan fungsi pelayanan kepolisian bersifat umum dan khusus yang dilaksanakan secara terpadu, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan, serta menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian. SPKT merupakan ujung tombak pelayanan kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu peningkatan pelayanan di SPKT sangatlah penting.

Mengidentifikasi faktor internalnya antara lain kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, system intensif, maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor internalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosioekonomi, dan control yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Dalam analisis ini hanya diamati tiga variable yang dianggap relevan dan dominan, profesionalisme, kepemimpinan, dan kewenangan diskresi, dengan harapan bahwa perbaikan manajemen pelayanan dapat dilakukan setelah mengetahui varian serta elemen-elemen dari masing-masing variable.

#### 1. Profesionalisme

Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*) antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. Terpenuhinya kecocokan antara kemampuan aparatur dengan kebutuhan tugas merupakan syarat terbentuknya aparatur yang professional. Artinya, keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan public secara prima, maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.<sup>58</sup>

Profesionalisme adalah kemampuan untuk merencanakan, mengoordinasikan, dan melaksanakan fungsi secara efisien, inovatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi.

Pandangan lain seperti Siagian menyatakan bahwa yang dimaksud dengan profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat di atas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang dibentuk melalui pendidikan dan pelatihan

---

<sup>58</sup> Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Grasindo, Jakarta, hlm. 225

sebagai instrument pemutakhiran. Pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh aparat memungkinkannya untuk menjalankan tugas menyelenggarakan pelayanan publik dengan mutu tinggi, tepat waktu, dan prosedur yang sederhana.<sup>59</sup>

## 2. Kepemimpinan

Kepemimpinan menunjukan kepada sekelompok orang yang secara aktif merumuskan doktrin dan program lembaga serta mengarahkan kegiatan dan hubungan lembaga dengan lingkungannya.<sup>60</sup>

Keith Davis mengikhtisarkan empat ciri utama yang memiliki pengaruh terhadap kesuksesan pemimpin dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:<sup>61</sup>

- a. Kecerdasan: penelitian menunjukkan bahwa seorang pemimpin memiliki tingkat kecerdasan yang lebih tinggi daripada bawahannya, tetapi tidak sangat berbeda.
- b. Kedewasaan dan hubungan sosial: pemimpin cenderung mempunyai emosi yang stabil, dewasa atau matang, serta mempunyai kegiatan dan perhatian yang luar biasa.
- c. Motivasi dan dorongan berprestasi: pemimpin secara relatif mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi.

---

<sup>59</sup> Sondang, P Siagian, 2005, *Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*, CV. Haji Masagung Jakarta, hlm. 226

<sup>60</sup> Esman, MJ, 1972, *Institutional Building as A Guide to Institutional Building as A Guide to Action*. Yoseph W. Eaton, (ed). Institutional Building and Development: from Concept to Application. London: Sage Publication, hlm. 232

<sup>61</sup> Davis, Keith & John W. Newstrom. 1972. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. Erlangga. Jakarta, hlm. 77

- e. Sikap hubungan manusiawi: pemimpin yang sukses akan mengakui harga diri bawahannya, serta mempunyai perhatian yang tinggi dan beroreintasi pada karyawan.

### 3. Kewenangan diskresi

Dwiyanto dkk. mengemukakan bahwa diskresi secara konseptual merupakan suatu langkah yang ditempuh oleh administrator untuk menyelesaikan kasus tertentu yang tidak atau belum diatur dalam regulasi yang baku. Dalam konteks tersebut, diskresi dapat berarti suatu kelonggaran pelayanan yang diberikan oleh adminstartor kepada pengguna jasa. Dalam implementasinya tindakan diskresi diperlukan sebagai kewenangan untuk menginterpretasikan kebijakan yang ada atas suatu kasus yang belum atau tidak diatur dalam satu ketentuan yang baku.<sup>62</sup>

Diskresi seolah menjadi hal yang terabaikan didalam memberikan pelayanan, padahal dalam priode masyarakat yang terus berkembang dan semakin dinamis ini, diskresi sudah menjadi suatu keharusan. Sekalipun disatu pihak hal ini menunjukkan kreativitas dan gaya tanggap birokrasi terhadap lingkungannya. Namun prinsipnya adalah sepanjang tindakan diambil tetap pada koridor visi dan misi organisasi serta tetap dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi, maka pelanggaran atau tindakan penyimpangan prosedur ini tidak perlu terlalu dipermasalahkan.

---

<sup>62</sup> Agus Dwiyanto, 2009, "*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik*", Gajah Mada Univercity, Yogyakarta. Hlm. 155

#### 4. Indikator Menanggapi Kepuasan Masyarakat Saat Melapor

##### a. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Ketepatan waktu adalah aspek pendukung relevansi. Ketika informasi tidak tersedia saat dibutuhkan atau tersedia setelah sekian waktu setelah pelaporan maka informasi tersebut tidak memiliki nilai untuk tindakan masa depan. Informasi tersebut memiliki relevansi dan manfaat yang rendah. Kecepatan waktu tersedianya informasi dalam pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas penaruhnya dalam mempengaruhi keputusan.

##### b. Profesional

Profesional adalah orang yang memiliki profesi atau pekerjaan yang dilakukan dengan memiliki kemampuan yang tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarahkan serta mendasari perbuatan. Atau definisi dari profesional adalah orang yang hidup dengan cara mempraktekan suatu kegiatan menurut keahliannya. Jadi dapat disimpulkan profesional yaitu orang yang menjalankan profesi sesuai dengan keahliannya.

Seorang profesi tentunya harus mempunyai keahlian yang didapatkan melalui suatu proses pendidikan dan disamping itu terdapat unsur semangat pengambilan dalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Dalam melakukan tugas profesi, seorang profesional harus dapat bertindak objektif, yang artinya bebas dari rasa sentimen, benci, malu maupun rasa malas dan enggan bertindak serta mengambil keputusan.

Ada 3 hal pokok yang ada pada seorang profesional, antara lain :

- 1) *Skill*, yang artinya orang tersebut harus benar-benar ahli di bidangnya.
- 2) *Knowledge*, yang artinya orang tersebut harus dapat menguasai, minimalnya berwawasan mengenai ilmu lain yang berkaitan dengan bidangnya.
- 3) *Attitude*, yang artinya bukan hanya pintar, akan tetapi harus memiliki etika yang diterapkan didalam bidangnya

c. Toleransi

Toleransi adalah sikap atau sifat menenggang berupa menghargai serta membolehkan suatu pendirian, pendapat, pandangan, kepercayaan maupun yang lainnya yang berbeda dengan pendirian sendiri. Sikap toleransi ini sangat penting dan perlu dimiliki oleh setiap individu atau kelompok dalam masyarakat agar terjalin hubungan sosial yang baik dan mententramkan, juga merupakan syarat suksesnya proses asimilasi di dalam kehidupan masyarakat. Sikap toleransi mampu menghindarkan terjadinya diskriminasi sekalipun banyak terdapat kelompok atau golongan yang berbeda dalam suatu kelompok masyarakat.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sebuah perbuatan yang dilakukan oleh setiap individu yang berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang. Yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut



memiliki sifat kepedulian dan kejujuran yang sangat tinggi. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Ada beberapa cara yang bisa ditempuh untuk meningkatkan rasa tanggung jawab diantaranya adalah melalui takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pendidikan dan keteladanan.

e. Fasilitas

Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha atau pekerjaan tertentu. Ada juga pengertian fasilitas menurut pendapat para ahli diantaranya Prof. Dr. Hj. Zakiah Daradjat, seorang pakar psikologi islam, yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa *tangible, reliability*, seluruh personel SPKT namun belum efektif karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat karena proses yang lama. Penerapan SOP tersebut cukup sulit jika dilihat dari keterbatasan sumber dayanya sehingga masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan. Perencanaan program yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah

Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) program tersebut sedang berlangsung untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam menjalankan program tersebut personel harus bekerja sesuai dengan SOP dan Zero pelanggaran agar pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sangat memuaskan. Ketersediaan sarana masih kurang karena printer dan komputer yang sering bermasalah yang diakibatkan jaringan lelet dan prasarana sudah cukup mendukung dan nyaman dalam proses pelayanan karena sudah lengkap.<sup>63</sup>

Penilaian pelayanan publik di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Pati dinilai dari beberapa indikator yaitu:

1. *Tangible* adalah berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh SPKT Polresta Pati dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat. Bukti fisik pelayanan anggota kepolisian SPKT Polresta Pati berupa : Tempat Parkir, Ruang Tunggu dan kenyamanan AC, Peralatan Kerja dan Mekanisme atau alur pelayanan pelaporan masyarakat.
2. *Reliability* adalah kemampuan anggota Polisi SPKT Polresta Pati memberikan pelayanan yang akurat, penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian, dan proses penyelidikan dan penyidikan tindak perkara selalu berdasarkan fakta yang dapat dijanjikan secara mandiri dan tepat, dengan mengirim surat SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan).

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Aiptu Hadi Purwanto, SH, selaku PS. Kanit 2 SPKT Polersta Pati pada tanggal 15 Oktober 2024, pukul 11.15 wib

3. *Responsiveness* adalah keinginan yang dimiliki anggota kepolisian SPKT untuk membantu para masyarakat yang membutuhkan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh anggota Kepolisian SPKT tanpa tebang pilih dalam pelayanan kepada masyarakat.
4. *Assurance* adalah kemampuan anggota Kepolisian SPKT membantu pelayanan kepada masyarakat dilihat dari aspek keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
5. *Empathy* adalah sikap peduli dan perhatian dari anggota Kepolisian SPKT terhadap pelapor dari masyarakat, penerimaan pelaporan masyarakat, penyerahan tanda terima pelaporan, pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Reskrim, dan masa tunggu hasil Berita Acara Pemeriksaan (BAP) maksimal 3 hari.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* adalah pelayanan publik di SPKT Polresta Pati belum efektif mengingat kurangnya sumber daya yang tersedia untuk menerima pelayanan dari Masyarakat. Banyaknya laporan pengaduan Masyarakat yang masuk tidak dapat dilayani dengan cepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini membuat Masyarakat masih ada yang mengeluh tentang pelayanan dari pihak kepolisian. Berdasarkan standar pelayanan waktu yang diberikan adalah selama 15 menit namun pelaksanaannya lebih dari waktu yang ditetapkan Untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan Masyarakat terhadap kepolisian adalah dengan

dilaksanakannya penganangan WBBM (Wilayah Birokrat Bersih Melayani) oleh pihak kepolisian. Penganangan ini sudah berjalan dengan efektif. Ini merupakan penganangan yang mendukung untuk tercapainya tujuan pelayanan yang maksimal dan tidak sarana seperti komputer masih kurang dan jaringan internet belum cukup mendukung, karena jaringan yang bermasalah tidak bisa memberikan pelayanan maka harus dilakukan secara manual sehingga harus dilakukan pengetikan laporan ulang jika jaringan mulai membaik, hal ini membuat personel untuk bekerja dua kali dan hal lain yang terjadi jika jaringan internet mengalami gangguan adalah tidak bisa menerima laporan dari Masyarakat melalui telepon. Adapun prasarananya sudah memenuhi standar dan memadai untuk berlangsungnya proses pelayanan, ruangan yang nyaman dan bersih.

Berdasarkan pembahasan diatas, bahwa pelayanan publik yang ada di SPKT Poltresta Pati belum terlaksana secara efektif masih adanya laporan yang belum terselesaikan dari tahun sebelumnya. Tidak adanya motivasi yang diberikan oleh atasan karena pekerjaan ini sudah merupakan tanggung jawab Bersama jadi memang harus dikerjakan, ini menjadi salah satu Faktor belum efektifnya pekerjaan yang dilakukan karena tidak adanya motivasi dari atasan. Banyaknya Masyarakat yang melaporkan berbagai kasus yang terjadi menentukan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) belum berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai tempat pengaduan Masyarakat. Pengawasan melekat yang dilakukan oleh tim pengawas internal dari Polretsa Pati merupakan Perencanaan yang salah satunya pendukung dalam

mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh pihak kepolisian karena tidak dibenarkan bahwa menerima apapun dari masyarakat.

Dengan adanya perencanaan ini maka dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kepolisian dan dapat mendukung terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan SOP. Para anggota akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan berupaya menangani laporan pengaduan dengan efektif agar program tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat mendukung dalam setiap proses pelayanan karena sangat mempengaruhi personal dalam bekerja untuk mencapai tujuan. Namun ketersediaan sarana masih belum mendukung karena masih adanya kekurangan seperti kurangnya komputer dan jaringan internet yang bermasalah.

**Terdapat hambatan yang terjadi pada peningkatan kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis** yaitu, kurangnya sosialisasi rutin kepada masyarakat untuk menyalurkan informasi serta pelatihan kepada anggota Polresta Pati agar lugas dan tanggap dalam memberikan pelayanan ataupun menerima laporan dari masyarakat, kurangnya personil yang bertugas pada SPKT menjadi salah satu penghambat dan kendala kemudian fasilitas yang kurang memadai dalam hal ini perlu adanya penambahan sarana pelayanan melalui penambahan fasilitas guna menunjang pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan standart pelayanan dan juga visi dan misi SPKT Polresta Pati

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis sebagai berikut:

1. Faktor Internal

- a. Faktor budaya organisasi dan perilaku anggota Polri sering terabaikan, belum seperti yang diharapkan masyarakat, bahkan ada yang menilai masih rendah dan buruk dampaknya pelayanan Polri dianggap buruk.
- b. Tingkat pendidikan dan kepekaan sosial dari anggota Polri, terutama layanan di lapangan masih rendah dan tidak professional.
- c. Konsep sebaran pelayanan di tingkat Polres dan Polsek dalam rangka penyelenggaraan pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat dengan strategi 1 desa 1 Bhabinkamtibmas belum dapat dilaksanakan, hal ini disebabkan karena jumlah personel dan peralatan sampai saat ini belum memenuhi kebutuhan standar daftar susunan personel dan peralatan (DSPP).
- d. Keterbatasan sarana dan prasarana khususnya dukungan peralatan berupa kendaraan patroli, alat komunikasi, dukungan BBM kendaraan patroli R4 dan R2 serta dukungan anggaran khususnya di tingkat Polres dan Polsek yang meliputi dukungan anggaran operasional fungsi Reserse, Lantas, Intel, Sabhara, dan Binmas, mengakibatkan pelayanan Polri kepada masyarakat belum *quick responsive* dan datang terlambat di TKP.



- e. Pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri belum berorientasi kepada pelayanan, kurang respon dan dilaksanakan “setengah hati”.

## 2. Faktor Eksternal

- a. Sebagian masyarakat belum menginginkan perubahan yang dilakukan oleh Polri, karena masyarakat menganggap bahwa jalan pintas berhadapan dengan Polisi akan lebih mudah apabila dibandingkan dengan melalui prosedur dan mekanisme yang ditetapkan.
- b. Sebagian masyarakat belum memahami tentang program reformasi internal di tubuh Polri.
- c. Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa Polri belum berubah, Polri belum akuntabel, belum responsif, belum berorientasi pelayanan dan belum efisien sehingga masih terbangun opini citra negatif kinerja Polri yang berlanjut sampai saat ini bahkan setelah Polri berkomitmen melakukan perubahan hingga meraih penghargaan yang tidak saja dari masyarakat bahkan Presiden RI memberikan apresiasi kinerja Polri.
- d. Tingkat kesadaran hukum masyarakat masih relatif rendah.
- e. Masyarakat belum memahami pola dan sifat tugas Polri (*repressive*, *preventive* dan *pre-entive*) sehingga pelaksanaan fungsi refresif dianggap tidak berorientasi pada pelayanan publik.

Menurut penulis, faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati dalam melayani masyarakat guna mewujudkan pelayanan polri yang humanis dianalisa

menggunakan teori efektivitas hukum bahwa faktor yang saling berkaitan dengan eratnya, merupakan esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolak ukur daripada efektivitas penegakan hukum. Pada elemen pertama, yang menentukan dapat berfungsinya hukum tertulis tersebut dengan baik atau tidak adalah tergantung dari aturan hukum itu sendiri. Pada elemen kedua yang menentukan efektif atau tidaknya kinerja hukum tertulis adalah aparat penegak hukum. Dalam hubungan ini dikehendaki adanya aparatur yang handal sehingga aparat tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik. Kehandalan dalam kaitannya disini adalah meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik.

**B. Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis**

Berkaitan dengan standar proses dan juga hasil, pemahaman dan Pembangunan *Good Governance* melalui reformasi birokrasi harus mencakup semua: anggota pemerintah agar bisa bergerak cepat, sinergis, tidak bertabrakan satu sama lain, dapatkan dukungan dari rakyat dan terlepas dari gerakan anarkis yang dapat menghambat proses pembangunan.<sup>64</sup>

Kepolisian Resor Kota Pati (Polresta Pati) merupakan pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah Kabupaten Pati. Polresta

---

<sup>64</sup> Ahmad Faqih and Widayati, 2018, Wonosobo Regulation No. 3 of 2014 on Regarding Regional Organization to Achieve Good Governance, dalam *Jurnal Daulat Hukum* Volume 2 (4), Published Master Of Law, Faculty of Law Unissula, hlm. 511, <https://media.neliti.com/media/publications/324387-wonosobo-regulation-no-3-of-2014-on-rega-6cf1b3c6.pdf>

Pati yang berada di bawah jajaran Polda Jawa Tengah memiliki tugas utama dalam hal memelihara keamanan dan ketertiban, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada Masyarakat di wilayah hukum yang menjadi tanggung jawabnya.

Secara total wilayah hukum Polresta Pati memiliki total luas 1.503,68 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 21 kecamatan 401 Desa serta dengan Jumlah Penduduk 1.517.669 Jiwa. Dalam kesehariannya Polresta Pati dipimpin oleh seorang perwira menengah Polri yang berpangkat Ajun Komisaris Besar Polisi dan diwakili oleh seorang Wakil Kepala Polres yang berpangkat Komisaris Polisi.

Beberapa jenis satuan fungsi yang berada dibawah naungan Polresta Pati antara lain Satuan Reserse Kriminal, Satuan Lalu Lintas, Satuan Reserse Narkoba, Satuan Intelkam, Satuan Binmas, Sie Humas, Sie Propam, Sie Pengawasan dan SPKT, Sedangkan beberapa jenis layanan kepolisian yang tersedia seperti misalnya layanan Pengaduan Masyarakat (Laporan Polisi dan Laporan Kehilangan), SIM, SKCK, SP2HP, ijin keramaian, pengawalan dan pengaduan komplain Masyarakat terhadap pelayanan Polri.<sup>65</sup>

Di era sekarang ini perkembangan sangat cepat terjadi di berbagai bidang, salah satunya bidang pelayanan masyarakat. Banyak instansi, institusi, dan lembaga negara kini berlomba-lomba dalam membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembangunan Zona

---

<sup>65</sup> <https://www.polrestapati.com/en/sejarah-singkat-polres>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.11 wib

Integritas (ZI) baik menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) maupun Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Selain menggelorakan pembangunan Zona Integritas (ZI), Polresta Pati terus berupaya secara maksimal memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di semua sektor antara lain pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Satpas SIM, dan pelayanan publik lainnya.

Dibidang SPKT dan SKCK Polresta Pati sedang upaya dalam pembangunan Gedung pelayanan terpadu, yang nantinya pelayanan SPKT dan SKCK akan menjadi satu gedung, sehingga masyarakat lebih mudah menerima pelayanan dari Polresta Pati.<sup>66</sup>

Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.<sup>67</sup>

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik

---

<sup>66</sup> <https://www.polrestapati.com/id/pembangunan-gedung-spkt-dan-skck-polres-pati>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.11 wib

<sup>67</sup> Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 208

Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kinerja adalah pencapaian tujuan organisasi berupa hasil kuantitatif atau kualitatif, kreativitas, fleksibilitas, dan keandalan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Fokus pada kinerja dapat bersifat jangka pendek atau jangka panjang, baik pada tingkat individu maupun pada tingkat kelompok atau organisasi. Kinerja adalah apa yang dapat dicapai seseorang sebagai respons terhadap pekerjaan dan perannya.<sup>68</sup> Berdasarkan kendala yang ada, kinerja dapat dirumuskan sebagai representasi hasil kerja atau prestasi kerja seorang pegawai. Sehingga kinerja bisa diartikan sebagai keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugas yang dilakukan. Ada enam indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja polisi yaitu efektivitas, efisiensi, kualitas, waktu, produktivitas, dan *safety*. Dalam hal tersebut masyarakat dapat menilai atau mengakui baik buruknya kinerja kepolisian.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian yang memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tersebut telah dijelaskan bahwa kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh

---

<sup>68</sup> Agustina, S. 2020. Manajemen Pemasaran : Manajemen Pemasaran Modern. Management Pemasaran, 9(2), 26.

karena itu pihak kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimannya.

Berbagai cara dapat diwujudkan agar pelayanan publik kepolisian menjadi baik salah satunya yaitu dengan meningkatkan strategi yang digunakan dalam pemeliharaan keamanan, pemeliharaan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga rasa aman tercipta di masyarakat karena pada akhirakhir ini jumlah kejahatan.

Peraturan Kapolri (PERKAP) Nomor 23 Tahun 2010 yaitu tentang pelayanan sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) adalah unsur pelaksana tugas pokok dibidang pelayanan kepolisian pada tingkat polres yang berada dibawah Kapolres. Peraturan ini bertujuan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas guna menyamakan pola pikir dan pola tindak dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi satuan organisasi Polres dan Polsek. Pemeberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemeberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pelayanan surat izin/keterangan, serta pengaduan atas tindakan anggota Polri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan pertolongan serta



memberikan pelayanan informasi SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

Tetapi di dalam pelayanan proses penyidikan perkara yang dilaksanakan oleh Polri selama ini masih dirasakurang dari harapan masyarakat, kurangnya kinerja polri telah disadari oleh pimpinan polri dan masyarakat, yang sejak tahun 1980 an telah dilansir oleh media massa dalam bentuk tulisan, penayangan-penayangan kasus-kasus penyimpangan oknum polisi, salah satunya yaitu “kehilangan kambing lapor polisi menjadi kehilangan kerbau” hal ini ditandai dengan masih banyak/adanya komplain dari masyarakat, baik berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang maupun keterlambatan penyelesaian perkara, dan masih ada pengaduan dari msayrakat yang kasus-kasus perkaranya yang tidak ditindaklanjuti oleh kepolisian, sehingga kondisi seperti ini merupakan salahsatu indikator belum dapat diwujudkan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan Polri.<sup>69</sup>

Sebagaimana yang diharapkan masyarakat sejalan dengan era globalisasi dan transpransi, kecenderungan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri, maka Polri dalam halini penyidik dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan (profesionalisme) dan mereformasi birokrasi dalam proses penyidikan untuk membangun kepercayaan masyarakat (*Trust Building*); sebagai implementasi dari upaya membangun kepercayaan masyarakat tersebut perlu ditempuh langkah-langkah yang kongkrit dalam pelayananan dibidang penyidikan dengan menerapkan "cepat,

---

<sup>69</sup> Bibit Samad Rianto, 2006, *Pemikiran Menuju POLRI yang Professional, Mandiri, Berwibawa, dan dicintai Rakyat*. PTIK Press dan Restu Agung, Jakarta:

tepat, transparan dan akuntabel" sehingga masyarakat pencari keadilan dapat untuk mengetahui setiap perkembangan laporan atau pengaduan yang disampaikan kepada Polri.

Dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tersebut telah dijelaskan bahwa Kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh karena itu pihak Kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Untuk menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; mengenai Konsep Perpolisian Masyarakat melalui Surat Keputusan Kapolri Nomor Pol: Skep/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri dan turunannya berupa Surat Keputusan Kapolri Nomor Pol: Skep/433/VII/2006 tanggal 01 Juli 2006 tentang Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat. Semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang berpengaruh pada kebutuhan masyarakat dan harapannya kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia membuat anggota Polresta Pati terutama fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus mendapatkan pembekalan agar dapat optimal dalam pelaksanaan tugas dalam melayani masyarakat.

Bagi polisi, berkenaan dengan fungsi represifnya terhadap kejahatan adalah mengupayakan agar setiap perkara yang diserahkan kepadanya secepat

mungkin dapat terungkap. Kecepatan jajaran kepolisian untuk mengungkap suatu perkara secara keseluruhan sangat menentukan kinerja subsistem kepolisian.<sup>70</sup>

Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Sektor, dalam Pasal 10 huruf a menerangkan bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (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; dan
- b. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat IZIN Keramaian, Surat

---

<sup>70</sup> Eddy Santoso, Sri Endah Wahyuningsih, Umar Ma'ruf, 2018, Peran Kepolisian Dalam Sistem Peradilan Pidana Terpadu Terhadap Penanggulangan Tindak Pidana Perjudian, dalam *Jurnal Daulat Hukum* Vol. 1. No. 1, Unissula, hlm. 184,

Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);

- b. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan;
- c. Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
- d. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- e. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres (ditingkat Resor).

Mengenai fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) peneliti melaksanakan wawancara kepada Aipda Bedi Kumoro, SH, selaku BANIT SPKT Polresta Pati dan dari hasil wawancara dapat diperoleh informasi mengenai Fungsi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Pati terdiri dari:<sup>71</sup>

1. Menerima dan menangani laporan atau pengaduan
2. Memberikan bantuan dan pertolongan kepolisian
3. Mengkoordinasikan penanganan tempat kejadian perkara (TKP)
4. Melakukan pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas
5. Menyajikan informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat

---

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Aipda Bedi Kumoro, SH, selaku BANIT SPKT Polresta Pati, pada tanggal 16 Oktober 2024, pukul 10.45 Wib

6. Memberikan pelayanan masyarakat melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet, dan surat

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (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 melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. SPKT dapat melayani:

1. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
2. Surat Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP)
3. Surat Keterangan Tanda Lapo Kehilangan (SKTLK)
4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
5. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
6. Surat Keterangan Lapo Diri (SKLD)
7. Surat Izin Keramaian dan Kegiatan Masyarakat Lainnya
8. Surat Izin Mengemudi (SIM)
9. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

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 anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam memberikan pelayanan wajib bersifat profesional tanpa memandang status sosial pelapor berdasarkan asas-

asas: Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas; Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil; Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan; Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan; Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Prinsip yang diterapkan dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu:

- a. Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu
- b. Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- c. Efektivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya



- d. Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas di bidang pelayanan Polri kepada Masyarakat guna mewujudkan pelayanan Prima yang transparan, cepat, mudah dan murah, Polresta Pati Mengeluarkan Maklumat Pelayanan. Untuk mewujudkan Zero Complain dan mengurangi keluhan Masyarakat terhadap Polri khususnya Polresta Pati.<sup>72</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara global pelayanan prima Polresta Pati sudah diterapkan secara baik. Ini dikarenakan sering ada sikap “pandang enteng” yang ditunjukkan masyarakat terhadap anggota Polisi sehingga terkadang perlu dijaga wibawa anggota sebagai petugas Negara. Masyarakat merasa bahwa semua masalah mereka harus dapat diselesaikan oleh pihak Polisi tanpa menyadari bahwa masyarakat itu sendiri berperan penting dalam semua masalah yang terjadi atau yang menyimpannya.

Pengaruh global telah membawa perubahan yang mendasar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Demikian pula tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Polri pun semakin meningkat. Polri telah berusaha secara maksimal untuk mereformasi diri melalui kebijaksanaan perubahan instrumental, struktural, kultural, namun hasilnya belum sepenuhnya sesuai harapan masyarakat. Sehingga perlu adanya

---

<sup>72</sup> <https://www.polrestapati.com/id/maklumat-pelayanan-polres-pati>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.14 wib

strategi Polri di lapangan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat/masyarakat pencari pelayanan dan keadilan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis diketahui bahwa; Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus bisa dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga Polri harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan perubahan paradigma sebagai penguasa. Dimana paradigma yang selama ini terbangun adalah paradigma penguasa yang ingin senantiasa dilayani. Polri berusaha mengubah paradigma tersebut menjadi budaya melayani. Selain itu Polri yang sejak lahirnya adalah alat negara yang merupakan salah satu alat guna melayani negara bukan alat kekuasaan.

Polri merupakan Instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan Polri tidaklah semata mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat juga untuk memberdayakan serta membangun kepercayaan masyarakat atau pelapor atau masyarakat dan pencari keadilan.

Guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Polri maka dibutuhkan akan adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di setiap Polres

maka dibutuhkan standar mutu pelayanan kepada masyarakat tersebut dalam sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang nantinya dapat dipedomani oleh anggota jajaran masing-masing Polresta Pati.

Sebagai penilaian dari masyarakat terhadap kinerja Polri khususnya SPKT Polresta Pati di wujudkan dari survey masyarakat berupa mengisi esurveypolri melalui aplikasi telegram dan dapat penghargaan dari universitas yang disajikan dengan gambar berikut:



Gambar 1.1. Mengisi esurveypolri melalui aplikasi telegram



Gambar 1.2. Esurveypolri



Gambar 1.3. Survey penilaian integritas dari KPK untuk pelayanan Polri di Polresta Pati



**Gambar 1.4. Piagam Penghargaan dari UNIBA diberikan kepada Unit SKCK Polres Pati**



**Gambar 1.5. Piagam Penghargaan dari STMIK AKI PATI diberikan kepada Satintelkam Polresta Pati (Pelayanan SKCK)**



**Gambar 1.6. Piagam Penghargaan dari Bupati Pati diberikan kepada Polres Pati atas Inovasi YAN SKCK**



**Gambar 1.7. Piagam Penghargaan dari Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 diberikan kepada Kepolisian Resor Kota Pati**



**Gambar 1.8. Piagam Penghargaan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diberikan kepada Unit Kerja Pelayanan Berpredikat menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK)**



Polresta Pati telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan yang humanis, di antaranya:

**1. SKCK Keliling**

Inovasi dari Satjan Intelkam Polresta Pati untuk memudahkan masyarakat yang sibuk bekerja memperpanjang SKCK.

**2. Petugas SKCK yang handal dan humanis**

Petugas SKCK Polresta Pati memberikan pelayanan yang ramah, santun, dan humanis.

**3. Fasilitas dan ruang khusus bagi difabel**

Polresta Pati menyiapkan fasilitas dan ruang khusus bagi difabel.

**4. Kegiatan dan pertemuan bersama masyarakat**

Polresta Pati menggelar berbagai kegiatan dan pertemuan dengan menggandeng sejumlah kelompok masyarakat dan komunitas otomotif.

Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis dapat dilakukan dengan beberapa hal yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sinergi antara kepolisian, pemerintah, dan Masyarakat, memperkuat koordinasi antar unit di dalam SPKT, menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, mencanangkan zona integritas berpredikat WBK (wilayah bebas korupsi) dan WBBM (wilayah birokrasi bersih melayani), melakukan pelayanan ramah dan penuh sopan santun dengan menerapkan 3s (senyum, sapa, dan salam),

melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur), memastikan tampak fisik ruangan memadai.

Menurut penulis, Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis dianalisis menggunakan teori negara hukum bahwa terdapat korelasi yang jelas antara negara hukum, yang bertumpu pada konstitusi dan peraturan perundang-undangan, dengan kedaulatan rakyat, yang dijalankan melalui sistem demokrasi. Korelasi ini tampak dari kemunculan sistem demokrasi konstitusional, sebagaimana disebutkan di atas. Dalam sistem demokrasi, penyelenggaraan negara itu harus bertumpu pada partisipasi dan kepentingan rakyat. Implementasi negara hukum itu harus ditopang dengan sistem demokrasi.

### **C. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Kota Pati.**

Persepsi melibatkan cara kita memandang dunia sekitar kita, menambahkan makna pada informasi yang dikumpulkan melalui lima indera yaitu sentuhan, penciuman, penglihatan pendengaran, dan rasa. Persepsi adalah sarana utama untuk mengetahui melalui mana individu mengerti dirinya sendiri dan sekitarnya.<sup>73</sup> Menurut Irwanto, persepsi adalah suatu proses penerimaan rangsangan yang menimbulkan suatu pengertian terhadap lingkungan.<sup>74</sup> Menurut Pareek (dalam Sobur), persepsi dapat didefinisikan

---

<sup>73</sup> Nelson, D.L., Quick, James Campbell. 2005. *Understanding Organizational Behavior th2*. USA: Thomson South-Western

<sup>74</sup> Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. PT Prenhallindo, Jakarta



sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan pancaindra atau data.<sup>75</sup> Persepsi adalah proses di mana individu memberikan makna pada lingkungan Santrock, mendefinisikan persepsi sebagai proses otak dalam mengorganisasi dan menginterpretasikan informasi dari sensori untuk mendapatkan makna.<sup>76</sup> Jadi persepsi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerimaan stimulus dari luar kemudian diberi makna sehingga menghasilkan sikap dan perilaku terhadap stimulus yang diterima tersebut.

Persepsi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerimaan stimulus dari luar kemudian diberi makna sehingga menghasilkan sikap dan perilaku terhadap stimulus yang diterima tersebut. Hal ini berarti bahwa proses pemaknaan yang terjadi saat seseorang menerima rangsangan akan memberikan pengaruh terhadap tingkah lakunya pada hal yang dipersepsikannya itu.

Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi tanpa melakukan pelanggaran hukum. Terkait dengan kinerja, kepolisian sebagai organisasi publik berorientasi pada kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat. Stephen D. Mastrofski merumuskan enam dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja

---

<sup>75</sup> Sobur, A. 2003. Psikologi Umum. Bandung: Pustaka Setia

<sup>76</sup> Santrock, J.W. 2003. *Psychology 7th*. North America. McGraw-Hill.

kepolisian terkait dengan kualitas layanan yaitu, perhatian, reliabiliti, responsibiliti, kemampuan, sikap, dan kejujuran.<sup>77</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas maka definisi persepsi pada kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses penerimaan informasi oleh masyarakat mengenai unjuk kerja yang dilakukan oleh kepolisian dalam menjalankan tugas yang diukur melalui lima aspek kinerja kepolisian yang diungkapkan oleh Stephen D. Mastrofski yaitu, perhatian, keandalan (*reliabiliti*), responsibiliti, kemampuan, sikap dan kejujuran.

Pada era reformasi membawa Polri pada suatu keadaan di mana Polri semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegak hukum, sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat secara profesional, transparan, responsif dan akuntabel. Untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, Polri telah melakukan berbagai upaya pembenahan-pembenahan, penataan-penataan, penguatan-penguatan, perubahan-perubahan (*reform*) menuju Polri yang professional dan dipercaya masyarakat, diantaranya menetapkan sasaran dalam pelaksanaan penataan dan perubahan, yaitu untuk tahun 2005-2009, Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*), pada tahun 2010-2014, Polri membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2015-2025, Polri ditargetkan mencapaikeunggulan (*strive for exelence*).

---

<sup>77</sup> Maguire, E.R. 2010. *Measuring Public Perceptions of the Police. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 33(4) Emerald Group Publishing Limited

Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat tersebut, globalisasi dunia dan tuntutan reformasi birokrasi nasional, masyarakat menuntut Polri untuk melaksanakan pelayanan publik yang akuntabilitas, responsif, berorientasi padapelayanan profesional, transparan, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga menuntut akan kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh Polri. Dengan adanya *service quality* yang prima, maka diharapkan akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polri. Persepsi yang baik dari masyarakat akan menumbuhkan perasaan puas karena telah memenuhi harapan yang mereka inginkan yang pada gilirannya menaruh kepercayaan terhadap Polri. Namun kepercayaan masyarakat terhadap Polri terlihat masih rendah, karena pelayanan yang diberikan oleh Polri belum prima atau bahkan sangat buruk, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui mengapa kualitas pelayanan Polri belum prima, mengapa tingkat kepercayaan masyarakat masih rendah dan mengapa reformasi yang telah dilakukan Polri belum mencapai target.<sup>78</sup>

Perkembangan masyarakat yang semakin hari semakin dinamis, tingkat kehidupan dan pendidikan masyarakat yang semakin baik, merupakan proses *empowering* yang dialami masyarakat, maka pelayanan publik yang dilakukan Polri harus mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukan. Peranan yang selama ini suka mengatur dan meminta dilayani harus diubah menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan

---

<sup>78</sup> Nasution, S. 2017. Variabel Penelitian. *Jurnal Raudhah PGRA*, 05(2), hlm. 1-9. <http://dx.doi.org/10.30829/raudhah.v5i2.182>

harapan-harapan masyarakat, dari yang suka menekankan kekuasaan mau tidak mau harus diubah menjadi fleksibel, kolaboratis, aligmen dan dialogis. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diinginkan masyarakat, di dalam penelitian ini sebagai landasan teori yang digunakan adalah Teori Administrasi Publik sebagai *Grand Theory* yang pada hakikatnya adalah melayani publik. Sebagai *Middle Range Theory* digunakan teori kebijakan publik, teori reformasi administrasi, *Theory New Public Management* dan *Theory New Public Service*, sedangkan teori reformasi birokrasi dan teori kualitas pelayanan dijadikan sebagai *Applied Theory*. Landasan empirik didasarkan atas beberapa program/konsep kebijakan para Kapolri dalam memimpin Polri yang pada hakikatnya adalah merupakan upaya pembenahan, penataan dan penguatan, untuk memperbaiki citra dan meningkatkan profesionalisme Polri.

Membangun dan mempertahankan citra Polri dalam masyarakat merupakan hal yang sangat penting, karena Polri memiliki tanggung jawab kepada masyarakat untuk menjadi institusi yang dapat dipercaya untuk menjaga ketertiban dan membantu masyarakat dalam berperilaku baik menurut norma dan hukum yang ada di Indonesia. Maka pentingnya melakukan tinjauan literatur mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Polri adalah untuk mengetahui bagaimana pandangan, sikap, dan keyakinan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan menganalisis berbagai tinjauan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi persepsi masyarakat

terhadap Polri seiring berjalannya waktu. Identifikasi persepsi masyarakat terhadap Polri dapat membantu peneliti maupun pembaca dalam memahami perubahan yang terjadi dalam persepsi masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kinerja Polri sangat dipengaruhi oleh seberapa tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap anggota Polri.

Diantara banyaknya tantangan yang dihadapi anggota Polri, salah satunya ialah persepsi negatif yang diberikan dari masyarakat.<sup>79</sup> Tinjauan literatur yang akan dilakukan ini akan mengidentifikasi berbagai hal yang perlu ditingkatkan transparansi dan akuntabilitasnya oleh Polri untuk melihat persepsi masyarakat. Dengan memahami persepsi masyarakat, Polri dapat mengambil langkah nyata untuk meningkatkan hubungan dan membangun kepercayaan yang lebih besar di kalangan masyarakat. Polri merupakan salah satu institusi yang menarik perhatian masyarakat karena Polri merupakan garda terdepan dalam penegakan hukum pidana yang terjadi.<sup>80</sup> Hubungan yang rusak antara polisi dan masyarakat, dapat mempersulit polisi untuk menjalankan tugasnya secara efektif.<sup>81</sup> Oleh karena itu, tinjauan literatur mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja Polri sangat penting tidak hanya untuk memahami dinamika hubungan Polri dan masyarakat,

---

<sup>79</sup> Wardani, V. A., & Kadarisman, Y. 2015. Persepsi masyarakat terhadap citra polisi lalu lintas di Polsek Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 2(1), hlm. 1–15

<sup>80</sup> Nurwandri, A., Arifin, M. H., Siregar, M. S. A., Dasopang, M. I., Priantika, N., & Pradana, I. 2023. *Persepsi Masyarakat Terhadap Profesionalisme Dan Kepatuhan Dalam Penegakan Hukum Oleh Polisi*. 1, hlm. 33–43

<sup>81</sup> Irwanti, G., & Ritonga, E. Y. 2023, Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat. *Jurnal Simbolika Research and Learning in Communication Study*, 9(1), 45–57. <https://doi.org/10.31289/symbolika.v9i1.9406>



namun juga untuk memperkuat akuntabilitas, membangun kepercayaan, mendukung pembangunan kebijakan yang efektif, dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum secara keseluruhan.

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam bereaksi terhadap berbagai aspek lingkungan dan gejala disekitarnya.<sup>82</sup> Proses terjadinya persepsi seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan memprosesnya segala sesuatu yang terjadi disekitarnya.<sup>83</sup> Bahwa persepsi itu sendiri merupakan suatu proses kognitif yang kompleks dan menciptakan gambaran unik tentang sesuatu yang bisa sangat berbeda dari kenyataannya. Terkait persepsi masyarakat pada polri baik secara positif maupun negative, seperti yang diungkapkan oleh beberapa responden yang dilakukan memberikan tanggapan bahwa polisi tidak dapat dipercaya karena banyak petugas polisi yang mencoba mengambil keuntungan dari pengemudi dengan memberi mereka tilang atau denda karena alasan yang tidak jelas. Namun ada polisi yang benar-benar melindungi masyarakat tetapi tertutupi oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pemberian layanan prima kepada masyarakat, merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

---

<sup>82</sup> Pangkey, E. T., Sondakh, M., & Rembang, M. 2020. Perceptions of the Community in the Field Village of Mapanget Subdistrict on Illegal Charges by Police for Motorbikes. *Acta Diurn Komunikasi*

<sup>83</sup> Wahyurudhanto A. 2018, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri 1. *Jurnal Ilmu Kepolisian* |, hlm. 12



Banyaknya permasalahan hukum yang terjadi di tengah masyarakat, maka dibutuhkan suatu lembaga yang bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban umum di setiap wilayah. Khususnya di Indonesia, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Polri yang merupakan lembaga negara yang memiliki fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dengan menjunjung tinggi HAM.

Tingkatkan Standar Pelayanan Publik, Polresta Pati Serap Masukan Masyarakat. Puluhan tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga swadaya masyarakat, pengusaha hingga akademisi diundang oleh Polresta Pati kemarin. Undangan itu dimaksudkan untuk mensosialisasikan standar pelayanan publik yang saat ini telah ada. Para tokoh masyarakat itu hadir di Gedung Sarja Arya Racana Polresta Pati. Setelah mendapatkan sosialisasi, mereka juga melakukan penandatanganan berita acara standar pelayanan publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Izin Mengemudi (SIM) Polresta Pati bersama aliansi masyarakat.

KaPolresta Pati AKBP Christian Tobing mengatakan, kegiatan itu dimaksudkan untuk perbaikan dalam pelayanan terhadap masyarakat yang diadakan oleh Polresta Pati. Khususnya dalam hal pelayanan SKCK pada fungsi Intelkam dan pelayanan SIM pada fungsi Lantas. “Ini menjadi komitmen kami dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pada tahun 2022 Polresta Pati berhasil mendapatkan predikat sangat baik dalam pelayanan publik khususnya pelayanan SKCK dan SIM. Oleh karena

itu harus bisa dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar dapat meraih predikat pelayanan prima.

Dalam kesempatan itupun Kapolres meminta saran dan masukan dari para akademisi, tokoh masyarakat, LSM dan tamu undangan yang merupakan perwakilan dari masyarakat Kabupaten Pati. Dengan masukan itu, diharapkan dapat semakin memperbaiki standar pelayanan publik Polresta Pati untuk menjadi lebih baik menuju pelayanan Prima. Pihaknya juga menyebut akan terus melakukan evaluasi dan peningkatan kerja.<sup>84</sup>

Polresta Pati dalam memaksimalkan pelayanan publik di Kabupaten Pati, Polresta Pati mengembangkan SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) guna mempermudah Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan dapat meminimalisir penyebaran Covid-19 di wilayah Kabupaten Pati, SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) Polresta Pati sudah tersosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial, dan disosialisasikan oleh Bhabinkamtibmas di wilayah hukum Polresta Pati, pelayanan SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) terdiri dari pelayanan SIM *Delivery*, STNK *Delivery*, BPKB *Delivery*, SKCK *Delivery*, Surat Kehilangan *Delivery*, Vaksin *Delivery*, dan dapat diakses masyarakat melalui aplikasi yang ada di *Play Store*.

Keberhasilan dalam memperluas inovasi SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) tersebut juga diikuti dengan bertambahnya jumlah masyarakat yang mendownload aplikasi, kini di tahun 2022, jumlah pengguna aplikasi SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) meningkat sebanyak 1000 orang lebih,

---

<sup>84</sup> <https://muria.suaramerdeka.com/muria-roya/pr-073102653/tingkatkan-standar-pelayanan-publik-polres-pati-serap-masukan-masyarakat>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.24 wib

dimana sebelumnya hanya berjumlah 530 orang pada tahun 2021. Hal ini membuktikan bahwa layanan SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) terus berkembang dan memberikan pengaruh yang cukup besar bagi masyarakat.

KaPolresta Pati melalui Kasi Humas Iptu Sukarno mengatakan pelayanan SIDEVY (*Sistem Informasi Delivery*) ini memberikan manfaat yang cukup besar sejak dibentuk pada tahun 2020 hingga saat ini. Diantaranya adalah meningkatnya respon cepat anggota Polresta Pati terhadap masyarakat dalam bidang pelayanan SIDEVY, dengan adanya inovasi tersebut sangat mengurangi penyebaran Covid-19 pada tahun 2021 sampai di tahun 2022 telah turun menjadi 85% di wilayah Kabupaten Pati sehingga menjadi pilihan solutif bagi masyarakat untuk menggunakan inovasi pelayanan SIDEVY dikarenakan hanya mengunduh aplikasi, masyarakat sudah bisa mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke tempat pelayanan terpadu Polresta Pati.

“SIDEVY merupakan suatu inovasi yang dibangun bertujuan untuk mengurangi kontak antara petugas dengan pemohon serta meningkatkan pelayanan publik di Polresta Pati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat tidak harus datang dan bertatap muka dengan petugas dan berkerumun mengingat kondisi pandemi saat ini. Dengan melihat situasi masa Pandemi seperti ini maka sangat efektif tidak harus datang”.

Lebih lanjut, sukarno menambahkan SIDEVY merupakan terobosan kreatif Polresta Pati untuk menjadikan SDM Polri yang Unggul di Era *Police*

4.0 (Program Prioritas Kapolri Nomor 3) serta Perubahan Teknologi Kepolisian Modern di Era Police 4.0 ( Program Prioritas Kapolri Nomor 4 ) dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Polri (Program Prioritas Kapolri Nomor 11) dan Mewujudkan Pelayanan Publik Polri yang Terintegrasi (Program Prioritas Kapolri Nomor 12) dalam menjawab tantangan dimasa pandemi Covid-19 kemajuan tekhnologi informasi sehingga masyarakat mudah dan murah dalam mendapatkan pelayanan Kepolisian Resor Kota Pati sebagai kontribusi terhadap SDGs/TPB Nasional.

“Masyarakat dapat mengakses dengan mengisi form yang sudah disediakan dan terdapat panduan pelayanan sebelum mengisi, sehingga masyarakat sangat dipermudah dalam menerima layanan dari Polresta Pati secara cepat. Tentunya terlebih dahulu diharuskan untuk registasi data diri berupa photo bersama KTP dan tunggu balasan berupa pesan Whatapps dari sistem bahwa anda sudah terdaftar sebagai pengguna layanan aplikasi Pelayanan Terpadu Polresta Pati kemudian pemohon dapat memilih jenis layanan delivery yang dibutuhkan”.<sup>85</sup>

Menghadapi masyarakat yang senang dengan polri, tidaklah membuat institusi berseragam coklat ini berpuas diri, justru menjadi motivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Kapolri Jenderal Pol. Listyo Sigit Prabowo dalam acara Pemberian Penghargaan Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pembangunan Zona Integritas di

---

<sup>85</sup> <https://www.polrestapati.com/id/memaksimalkan-pelayanan-publik-polres-pati-mengembangkan-inovasi-delivery-online-sidevy>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.25 wib

Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia, bahwa Polri terus berupaya mewujudkan birokrasi di tubuh Polri yang berkelas dunia di semua tingkatan di seluruh Indonesia. Salah satunya, dengan meningkatkan dan mengembangkan teknologi digital yang inklusif sehingga pelayanan Polri menjadi semakin efektif, produktif, dan akuntabel.

Dalam menjalankan tugas melayani masyarakat, Polri tidak bisa dielakkan dari yang namanya kritik. Kritik di sini ada dua macam, *pertama*, kritik yang sifatnya membangun. Kritik ini berasal dari masyarakat yang mencintai Polri. Kelemahan-kelemahan yang ada di tubuh Polri dikritik dengan memberikan masukan pendapat dan pandangan. Mereka inilah menginginkan agar Polri semakin kuat, semakin baik dan semakin dicintai masyarakat. Kedua kritik yang melemahkan Polri. Kritik ini berasal dari mereka yang tidak suka dengan Polri karena alasan subyektif tertentu sesuai dengan motif dan kepentingan mereka. Mereka ini menginginkan agar kredibilitas dan kekuatan Polri jelek di mata masyarakat, sehingga kepercayaan publik menurun yang akhirnya menyebabkan keamanan dan ketertiban masyarakat terganggu dan tercipta kekacauan sosial.

Terkait masalah kritik terhadap Polri, Kapolri Jenderal Listyo Sigit Prabowo menyatakan bahwa lembaganya tidak anti kritik. Adanya kritik dari masyarakat diterima sebagai bagian dari evaluasi untuk membawa institusi menjadi jauh lebih baik. mempertahankan Polri tidak anti-kritik, melainkan akan terus berbenah menjadi organisasi yang modern dan organisasi yang selalu berubah menjadi organisasi yang lebih baik.

Berbagai inovasi dan perbaikan dalam pelayanan publik dan menjaga keamanan serta ketertiban masyarakat menjadi upaya Polri merubah image dan persepsi masyarakat. Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi tidak saja muncul dengan sendirinya, melainkan ada beberapa aspek yang mempengaruhi.

Faktor yang mempengaruhi persepsi ada tiga, yaitu: Pertama, Faktor dari karakteristik pribadi atau pemersepsi seperti pengalaman, dan pengharapan (ekspektasi). Kedua, Faktor Situasional seperti waktu, keadaan/tempat kejadian, keadaan sosial. Ketiga, Faktor dalam target seperti; sikap, motif, kepentingan, hal-hal yang baru, gerakan, bunyi, suara, ukuran, latar belakang, kedekatan dan kesamaan. Dengan demikian, untuk mendapatkan persepsi yang baik dan persepsi bahwa Polri tidak anti kritik, maka berdasarkan teori Robbins di atas, ada tiga yang harus dilakukan.

Pertama, faktor karakteristik pribadi masyarakat. Karakter ini diperoleh masyarakat berdasarkan interaksi mereka terhadap Polri. Seperti dalam mencari keadilan, maka Polri harus sigap dan gercep dalam memberikan pelayanan hukum dan pelayanan publik. Jangan sampai ada anggota Polri yang meminta uang dalam memberikan pelayanan hukum, sehingga tidak akan muncul persepsi masyarakat bahwa jika tidak ada uang jangan lapor atau berurusan dengan polisi.

Kedua, Faktor Situasional seperti waktu, keadaan/tempat kejadian, keadaan sosial. Anggota Polri harus cepat dalam memberikan pelayanan,



jangan membiarkan mandek kasus yang terjadi di masyarakat, sehingga tidak akan muncul persepsi, jika tidak viral tidak ditanggapi polisi, sebagaimana yang pernah viral akhir-akhir ini. Sebagaimana pandangan Irjen Pol (Purn) Sisno Adiwino, pengamat kepolisian, bahwa sosok anggota Polri harus selalu “hadir” di tengah-tengah masyarakat, terutama jajaran Polsek dengan performance yang santun dan humanis, sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dengan kehadiran anggota yang selalu ada di lingkungannya.<sup>86</sup>

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Kota Pati mengungkapkan beberapa tantangan signifikan yang dihadapi oleh institusi ini dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik. Praktek kekerasan oleh polisi untuk memperoleh informasi dari tersangka masih terjadi, meskipun telah ada kode etik yang dirancang untuk mencegah pelanggaran semacam itu. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kode etik tersebut belum sepenuhnya efektif. Pengalaman langsung masyarakat dan liputan media sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap efektivitas kinerja polisi. Masyarakat masih meragukan transparansi dan kejujuran dalam proses seleksi anggota Polri, dengan banyak laporan mengenai kecurangan dan suap. Meskipun kepercayaan masyarakat terhadap beberapa aspek layanan polisi cukup tinggi, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek bukti langsung dari pelayanan yang diberikan. Mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan polisi, masalah seperti pungutan

---

<sup>86</sup> <https://jurnal9.tv/membangun-persepsi-publik-polri-tidak-anti-kritik/>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.26 wib

liar dan sikap petugas yang kurang ramah masih menjadi kendala yang harus diatasi.

Untuk mengatasi tantangan yang ada dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat, kepolisian perlu mengambil beberapa langkah penting. Pertama, penerapan kode etik harus lebih ditegakkan dengan pengawasan yang ketat dan sanksi yang jelas untuk setiap pelanggaran. Hal ini penting untuk mengurangi praktek kekerasan dan pelanggaran lain yang merusak kepercayaan masyarakat. Kedua, perlu adanya peningkatan dalam transparansi dan akuntabilitas dalam proses rekrutmen serta penghapusan praktik suap dan kecurangan. Tahap yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan sistem seleksi yang lebih terbuka dan melibatkan pihak ketiga yang independen untuk pengawasan. Ketiga, kepolisian harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan lima indikator yang diidentifikasi oleh Suwondo, terutama dalam aspek bukti langsung yang masih kurang memuaskan. Cara tersebut dapat dilakukan dengan memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat memberikan dampak positif dan memuaskan. Terakhir, sikap petugas harus diperbaiki dengan pelatihan yang berfokus pada pelayanan yang ramah dan profesional, sehingga dapat mengurangi ketidakpuasan masyarakat yang disebabkan oleh interaksi negatif dengan petugas kepolisian. Pelatihan tersebut harus menekankan pentingnya empati, etika pelayanan, dan komunikasi yang efektif untuk mengurangi ketidakpuasan masyarakat akibat interaksi negatif dengan

kepolisian. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan persepsi masyarakat terhadap kepolisian dapat menjadi lebih positif dan kepercayaan publik terhadap institusi ini dapat meningkat. Saran untuk peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode penelitian yang lebih beragam seperti kombinasi survei kuantitatif dan wawancara mendalam kualitatif, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang persepsi masyarakat, dan untuk melakukan penelitian dengan perbandingan persepsi masyarakat di berbagai daerah lainnya, agar dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor perbedaan daerah terhadap kinerja Polri.

Menurut penulis, Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kepolisian Resor Kota Pati dianalisa menggunakan teori *good governance* bahwa penyelenggara pelayanan, baik pemerintah, masyarakat, maupun swasta, dapat melakukan kegiatan pelayanan yang inovatif. Untuk mewujudkan *good governance*, pemerintah dapat melakukan reformasi birokrasi, baik dari sisi kelembagaan, prosedur, maupun SDM. Pemerintah juga dapat melakukan keterbukaan informasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penting untuk memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dapat diukur dan diketahui persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian, pembahasan, maka pada bagian ini akan ditarik beberapa kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Pati dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis sebagai berikut:

a. Faktor Internal

- 1) Faktor budaya organisasi dan perilaku anggota Polri sering terabaikan, belum seperti yang diharapkan masyarakat, bahkan ada yang menilai masih rendah dan buruk dampaknya pelayanan Polri dianggap buruk.
- 2) Tingkat pendidikan dan kepekaan sosial dari anggota Polri, terutama layanan di lapangan masih rendah dan tidak professional.
- 3) Konsep sebaran pelayanan di tingkat Polres dan Polsek dalam rangka penyelenggaraan pelayanan prima kepolisian kepada masyarakat dengan strategi 1 desa 1 Bhabinkamtibmas belum dapat dilaksanakan, hal ini disebabkan karena jumlah personel dan peralatan sampai saat ini belum memenuhi kebutuhan

standar daftar susunan personel dan peralatan (DSPP).

- 4) Keterbatasan sarana dan prasarana khususnya dukungan peralatan berupa kendaraan patroli, alat komunikasi, dukungan BBM kendaraan patroli R4 dan R2 serta dukungan anggaran khususnya di tingkat Polres dan Polsek yang meliputi dukungan anggaran operasional fungsi Reserse, Lantas, Intel, Sabhara, dan Binmas, mengakibatkan pelayanan Polri kepada masyarakat belum *quick responsive* dan datang terlambat di TKP.
  - 5) Pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Polri belum berorientasi kepada pelayanan, kurang respon dan dilaksanakan “setengah hati”.
- b. Faktor eksternal
- 1) Sebagian masyarakat belum menginginkan perubahan yang dilakukan oleh Polri, karena masyarakat menganggap bahwa jalan pintas berhadapan dengan Polisi akan lebih mudah apabila dibandingkan dengan melalui prosedur dan mekanisme yang ditetapkan.
  - 2) Sebagian masyarakat belum memahami tentang program reformasi internal di tubuh Polri.
  - 3) Persepsi masyarakat yang menganggap bahwa Polri belum berubah, Polri belum akuntabel, belum responsif, belum berorientasi pelayanan dan belum efisien sehingga masih

terbangun opini citra negatif kinerja Polri yang berlanjut sampai saat ini bahkan setelah Polri berkomitmen melakukan perubahan hingga meraih penghargaan yang tidak saja dari masyarakat bahkan Presiden RI memberikan apresiasi kinerja Polri.

- 4) Tingkat kesadaran hukum masyarakat masih relatif rendah.
- 5) Masyarakat belum memahami pola dan sifat tugas Polri (*represive, preventive* dan *pre-entive*) sehingga pelaksanaan fungsi refresif dianggap tidak berorientasi pada pelayanan publik.

2. Peningkatan Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polresta Pati Dalam Melayani Masyarakat Guna Mewujudkan Pelayanan Polri Yang Humanis dapat dilakukan dengan beberapa hal yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sinergi antara kepolisian, pemerintah, dan Masyarakat, memperkuat koordinasi antar unit di dalam SPKT, menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, mencanangkan zona integritas berpredikat WBK (wilayah bebas korupsi) dan WBBM (wilayah birokrasi bersih melayani), melakukan pelayanan ramah dan penuh sopan santun dengan menerapkan 3s (senyum, sapa, dan salam), melakukan pelayanan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur), memastikan tampak fisik ruangan memadai.



3. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Kota Pati mengungkapkan beberapa tantangan signifikan yang dihadapi oleh institusi ini dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik. Praktek kekerasan oleh polisi untuk memperoleh informasi dari tersangka masih terjadi, meskipun telah ada kode etik yang dirancang untuk mencegah pelanggaran semacam itu. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kode etik tersebut belum sepenuhnya efektif. Pengalaman langsung masyarakat dan liputan media sangat mempengaruhi persepsi mereka terhadap efektivitas kinerja polisi. Masyarakat masih meragukan transparansi dan kejujuran dalam proses seleksi anggota Polri, dengan banyak laporan mengenai kecurangan dan suap. Meskipun kepercayaan masyarakat terhadap beberapa aspek layanan polisi cukup tinggi, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek bukti langsung dari pelayanan yang diberikan. Mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan polisi, masalah seperti pungutan liar dan sikap petugas yang kurang ramah masih menjadi kendala yang harus diatasi.

## **B. Saran**

1. Kepada Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Polresta Pati lebih meningkatkan fasilitas pendukung yang lebih berkualitas agar laporan yang diajukan oleh masyarakat bisa lebih cepat diselesaikan dan tepat waktu.

2. Pimpinan Polri perlu melakukan inovasi-inovasi dan terobosan kreatif untuk melaksanakan reformasi kultural Polri yaitu dengan melakukan perubahan pola pikir dan budaya kerja dari antagonis menjadi protagonist, reaktif menjadi proaktif, legalitas menjadi legitimitas, elitis menjadi populis, arogan menjadi humanis, otoriter menjadi demokratis, akuntabilitas vertikal menjadi akuntabilitas publik, dan monologis menjadi dialogis.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Achmad Ali, 2010, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*, Penerbit Kencana, Jakarta
- Ali Achmad, 1998, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Yarsif Watampone, Jakarta
- Al-Jabiri, 2003, *Naqd al-Akhlaqi al-'Arabi*, Markaz al-Dirasah al- Islamiyah, Beirut
- Alma Buchari, 2004, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Jakarta,
- Djamin Awaloedi, 2014, *Administasi Kepolisian Republik Indonesia, Kenyataan dan Harapan*, POLRI, Bandung.
- Dwiyanto Agus, 2009, “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, Gajah Mada University, Yogyakarta
- Esman, MJ, 1972, *Institutional Building as A Guide to Institutional Building as A Guide to Action. Yoseph W. Eaton, (ed). Institutional Building and Development: from Concept to Application*. London: Sage Publication,
- Hobbes, Jonh Lock dan Rousseau. 2003. *Lembaga Kepresidenan*. FH UII Prees. Yogyakarta
- HR Ridwan, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Gafindo Persada, Jakarta
- Husin Budi Rizki, 2012, *Studi Lembaga Penegak Hukum*, Bandar Lampung, Universitas Lampung
- Ibn al-Muqaffa, 1989, *Kalila wa al-Dimna: Al-Atsar ibn al-Muqaffa*, Dar al-Fikr, Beirut
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. PT Prenhallindo, Jakarta
- Keith Davis & John W.Newstrom. 1972. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. Erlangga. Jakarta
- Kunarto, 2001, *Perilaku Organisasi Polri*, Cipta Manunggal, Jakarta

- Logemann. 1997. *Penegakan Hukum di Lapangan oleh Polri*, Dinas Hukum Polri. Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mardiasmo, 2003, *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Kencana Penada Media Group, Jakarta
- Moeliono Anton M., 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nazir Muhammad, 1988, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Nelson, D.L., Quick, James Campbell. 2005. *Understanding Organizational Behavior th2*. USA: Thomson South-Western
- Notohamidjojo O., 1970, *Makna Negara Hukum*, Badan Penerbit Kristen, Jakarta
- Nuh Muhammad Syarif, 2012, *Jurnal Masalah-Masalah Hukum, Hakikat Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, Semarang
- Nur Abdul Rahman, 2018, *Algemene Beginselen Van Behoorlijk Bestur: Konsepsi Negara Welfare State dalam Menata Kota Palopo*, T.Tp Guepedia
- Panjaitan Merphin, 2011, *Logika Demokrasi Rakyat Mengendalikan Negara*, Permata Aksara, Jakarta
- Philipus M.Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat- Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu, Surabaya

- Rahardjo, Satjipto. 2007. *Membangun Polisi Sipil*. Kompas, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Rianto Bibit Samad, 2006, *Pemikiran Menuju POLRI yang Professional, Mandiri, Berwibawa, dan dicintai Rakyat*. PTIK Press dan Restu Agung, Jakarta:
- Saebani Beni Ahmad, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Pustaka Setia, Bandung
- Santrock, J.W. 2003. *Psychology 7th*. North America. McGraw-Hill.
- Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Pemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung
- Sobur, A. 2003. *Psikologi Umum*. Pustaka Setia Bandung:
- Soekanto Soerjono, 2008, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sondang, P Siagian, 2005, *Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*, CV. Haji Masagung Jakarta
- Sudarsono, 1999, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima*, Raja Grafindo, Jakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Grasindo, Jakarta
- Utomo Warsito Hadi, 2005, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Vollenhoven, Van. 1981. *Beberapa Catatan hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*. Alumni, Bandung
- Wahyono Padmo, 1984, *Guru Pinandita*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Widiarto Aan Eko, et.al., 2007, *Dinamika Militer Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia*, In Trans Publising, Malang



Wrihatnolo Randi R. dan Riant Nugroho Dwidjowijoto, 2007, *Manajemen Pemberdayaan*, Elekmedia Komputindo, Jakarta

Yamin Muhammad, 1982, *Proklamasi dan Konstitusi Republik Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 2 Tahun 2002. tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.

Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Polres

## **C. Jurnal**

Adib Muhammad, Sri Kusriyah and Siti Rodhiyah Dwi Istinah, 2019, *The Giving Of Disciplinary Penalty of Civil Servants Based On Government Regulation Number 53 of 2010 in Governments of Demak Regency*, dalam *Jurnal Daulat Hukum* Volume 2 (4), Published Master Of Law, Faculty of Law Unissula, hlm. 443 dan 445, <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/view/8239/3862>

Faqih Ahmad and Widayati, 2018, *Wonosobo Regulation No. 3 of 2014 on Regarding Regional Organization to Achieve Good Governance*, dalam *Jurnal Daulat Hukum* Volume 2 (4), Published Master Of Law, Faculty of Law Unissula, hlm. 511, <https://media.neliti.com/media/publications/324387-wonosobo-regulation-no-3-of-2014-on-rega-6cf1b3c6.pdf>

Hasjimzum, Y. 2014. Model Demokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14 (3).

Irwanty, G., & Ritonga, E. Y. 2023, Pola Komunikasi Polrestabes Medan untuk Membangun Citra Positif di Kalangan Masyarakat. *Jurnal Simbolika Research and Learning in Communication Study*, 9(1), 45–57. <https://doi.org/10.31289/symbolika.v9i1.9406>



- Kasmawati, A. 2011. Analisis Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pelayanan Prima. *Jurnal Humanis*, Vol. XII (2), 131
- Murni Hilda, 2010, *Analisis Efektifitas Pelaksanaan Program Piagam Bintang Keamanan Pangan pada Industri Rumah Tangga Pangan (IRTP) Perspektif Balai Besar POM di Padang*, Tesis. Universitas Negeri Padang
- Mustafa, D. 2012. Potret Perilaku Birokrasi Pemerintahan. Suarlin (ed), Reformasi Birokrasi. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik* di Universitas Negeri Makassar
- Nasution, S. 2017. Variabel Penelitian. *Jurnal Raudhah PGRA*, 05(2), hlm. 1-9. <http://dx.doi.org/10.30829/raudhah.v5i2.182>
- Nawawi Juanda, 2012, “Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan *Good Governance*”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Volume, 1, No. 3,
- Santoso Eddy, Sri Endah Wahyuningsih, Umar Ma’ruf, 2018, Peran Kepolisian Dalam Sistem Peradilan Pidana Terpadu Terhadap Penanggulangan Tindak Pidana Perjudian, dalam *Jurnal Daulat Hukum* Vol. 1. No. 1, Unissula,
- Sidney Grifit, 1996, “The Kitab Misbah al-Aql of Severus Ibn al-Muqaffa: A Profile Of the Christian Creed in Arabic in Tenth Century Egypt,” *Medieval Encounter*, Vol. 2, No. 1
- Wahyurudhanto A. 2018, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Polri 1. *Jurnal Ilmu Kepolisian*
- Wardani, V. A., & Kadarisman, Y. 2015. Persepsi masyarakat terhadap citra polisi lalu lintas di Polsek Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 2(1),
- Widodo. 2009. Upaya peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Komitmen dan Orientasi Belajar. *Jurnal MSDM*. Hlm. 15

#### **D. Internet**

- <https://jejaktokoh.com/opini-artikel/opini-pelayanan-publik-dalam-perspektif-islam/>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2024, pukul 18.33 wib
- <https://jurnal9.tv/membangun-persepsi-publik-polri-tidak-anti-kritik/>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.26 wib

<https://muria.suaramerdeka.com/muria-roya/pr-073102653/tingkatkan-standar-pelayanan-publik-polres-pati-serap-masukan-masyarakat>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.24 wib

[https://tribatanews.bengkulu.polri.go.id/selalu-junjung-pelayanan-prima-dan-humanis-unit-regident-di-kantor-samsat-bengkulu-utara/#:~:text=TBnews%2C%20Argamakmur%20%E2%80%93%20Pelayanan%20prima%20dan,%2C%20akuntabel%2C%20dan%20mudah%20dijangkau](https://tribatanews.bengkulu.polri.go.id/selalu-junjung-pelayanan-prima-dan-humanis-unit-regident-di-kantor-samsat-bengkulu-utara/#:~:text=TBnews%2C%20Argamakmur%20%E2%80%93%20Pelayanan%20prima%20dan,%2C%20akuntabel%2C%20dan%20mudah%20dijangkau.). Di unduh pada tanggal 02 Juni 2024, pukul 10.07 wib

<https://www.polrestapati.com/en/sejarah-singkat-polres>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.11 wib

<https://www.polrestapati.com/id/maklumat-pelayanan-polres-pati>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.14 wib

<https://www.polrestapati.com/id/memaksimalkan-pelayanan-publik-polres-pati-mengembangkan-inovasi-delivery-online-sidevy>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.25 wib

<https://www.polrestapati.com/id/pembangunan-gedung-spkt-dan-skck-polres-pati>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2024, pukul 20.11 wib

