

# MAKALAH



## Pelayanan Publik Kepolisian Yang Diharapkan oleh Masyarakat dan Konstitusi

*Oleh:*  
*Bambang Widodo Umar*  
*Guru Besar Sosiologi Hukum*  
*Staf Pengajar Dep. Kriminologi FISIP UI*



# Pelayanan Publik Kepolisian Yang Diharapkan oleh Masyarakat dan Konstitusi

# Instansi Pelayanan Publik yang Lemah

## (Catatan Ombudsman 2012)

No.	Instansi	Tahun 2011		Tahun 2012	
		Jumlah Lap	Prosentase	Jlh Lap	Prosentase
<b>1</b>	<b>Pemerintahan Daerah</b>	671	35,94 %	669 (1)	33,05 %
<b>2</b>	<b>Kepolisian</b>	325	17,42 %	356 (2)	17,59 %
<b>3</b>	Lembaga Pengadilan	178	9,53 %	147 (5)	7,26 %
<b>4</b>	Badan Pertanahan Nasional	165	8,84 %	161 (4)	7,95 %
<b>5</b>	Kementerian	154	8,25 %	262 (3)	12,94 %



## Permasalahan

Dalam alam demokratis, polisi bertanggung jawab kepada masyarakat & hukum, bukan kpd eksekutif atau legislatif agar polisi responsif kepada orang-2 yg dilayani dan bukan kpd elit kekuasaan

## Persoalannya

“Bagaimana mencapai keseimbangan dua dimensi akuntabilitas Polri dalam menegakan hukum & melayani publik”

# Tantangan Polri dalam Pelayanan Publik

- Perubahan institusi Kepolisian sangat dipengaruhi oleh paradigma bernegara dan persepsi negara atas peran, fungsi dan tugas pokok kepolisian.
- Belum terealisasinya perubahan bentuk kepolisian negara (*state police*) yang militeristik ke kepolisian sipil yang beradab (*civilization police*).
- Hasil penelitian PTK Tahun 2002 pada 10 Polda menemukan dua hal yang prinsip yaitu : (1) Kurang pemahaman aparat kepolisian ttg paradigma “polisi sipil”; dan (2) Kesulitan para pimpinan kesatuan Polri sbg pembina organisasi dalam mengelola kesatuan ke arah kepolisian yang demokratis.

- Polisi merupakan profesi yg *uncontrollable* atau sukar dikontrol (Reiner, R. 2000). Adanya Kompolnas tidak cukup wewenang untuk mengontrol polisi.
- Setelah Reformasi 1989 situasi dan kondisi kamdagri sangat bertumpu kepada Polri, sehingga beban tugasnya semakin berat. Apalagi fungsi2 kepolisian di departemen lain belum terintegrasi secara sistemik.
- Ada kecenderungan kurang dipahami perbedaan antara fungsi "pengaturan" dan fungsi "pelayanan".
- Dalam konteks ini ada "keraguan" bhw Polri mampu melaksanakan "seluruh" fungsi (pengaturan maupun pelayanan) - Pasal 2 UU No 2 Tahun 2002 ttg Polri secara efektif.

- Polri sebagai suatu organisasi kepolisian sentralistik bekerja sangat hirarkhis dari tingkat Mabes, Polda, Polres hingga Polsek, tidak ada ketentuan siapa yg harus menegakkan hukum nasional dan siapa yang menegakan hukum lokal (Perda, hukum adat). Bahkan tak jarang polisi di daerah terpaksa mengabaikan hukum lokal untuk menegakkan hukum nasional. Organisasi kepolisian sentralistik tsb cenderung akan mengesampingkan kesetaraan dan aspirasi daerah.
- Indikator perilaku organisasi yg gagal ditunjukkan oleh ketidakjelasan budaya organisasi yang sesuai dengan kondisi masyarakatnya (Swanson dkk, 2005)

- Budaya organisasi ditentukan oleh : 1) Tata Nilai Tekstual, dan 2) Tata Nilai Aktual (Swanson, Territo, Taylor, 2005).
- Jika demikian fungsi perlindungan, pengayoman dan pelayanan – cenderung hanya untuk menciptakan "citra" polisi yang dekat dengan masyarakat.
- Perilaku organisasi yg buruk tdk hanya direfleksikan oleh "jumlah" petugas yg perilakunya melanggar hukum, tetapi juga disebabkan oleh mekanisme "akuntabilitas" organisasi yang tidak efektif.
- Akuntabilitas → Pertanggungjawaban hukum suatu organisasi atas kewenangan yg diberikan oleh UU dalam hal aktivitasnya utk memberikan pelayanan.



- Satu landasan secara universal bahwa “the nature of police” di belahan dunia manapun merupakan: aparat penegak hukum (*law enforcement apparatus*), dan aparat penegak ketertiban umum (*public order apparatus*), bukan aparat pelayan publik (*public services*), tapi pelayanan keamanan (*security service*). Landasan ini seharusnya menutup segala justifikasi dan alasan-alasan yang membenarkan tindakan-tindakan lembaga maupun aparat kepolisian untuk menjalankan pekerjaan di luar fungsinya sehingga menciptakan kebimbangan (galau) di masyarakat.\*
- Menjadi pertanyaan: Apakah Polri perlu untuk tidak sekedar melaksanakan fungsi “pengaturan” ?

\* Ralph Crawshaw (et.al), *Human Rights and Policing: Standards for Good Behaviour and a Strategy for Change* (The Hague: Kluwer Law International), 1998, hal. 17-19

- Reiss (1972 : 207), sistem desentralisasi kepolisian untuk mengembangkan organisasi kepolisian terdepan lebih otonom dan sejalan dengan kebijakan pemerintah daerah.



# Kebijakan Pelayanan Publik

1. Kepmenpan 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
2. Inpres 1/1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
3. SE Menkowsabngpan No. 56/Wasbangpan /6/98 tentang Langkah-Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat
4. Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Kepmenpan no. 63 Tahun 2004, tentang azas dan hakikat Pelayanan Publik

# Sendi-Sendi Pelayanan Umum

(KEP. MENPAN No. 81 Tahun 1993)

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan & Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu

# Standar Pelayanan Publik

(Kep. MENPAN No.63 Tahun 2004)

- **Prosedur Pelayanan**  
*Dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan*
- **Waktu Penyelesaian**  
*Ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan*
- **Biaya Pelayanan**  
*Ditetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya*
- **Produk Pelayanan**  
*Hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan*
- **Sarana dan Prasarana**  
*Memadai dalam proses pemberian layanan*
- **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**  
*Ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan*

# Pengawasan Pelayanan Umum

Adalah prosedur utk memberikan masukan kepada lembaga negara oleh individu-2 yang bukan para petugas tersumpah.

Implementasi pengawasan warga :

- Strategi utk pengendalian perilaku organisasi.
- Dorong akuntabilitas organisasi.
- Buka proses pengaduan tertutup
- Kewajiban hukum bagi setiap lembaga negara tunduk pada badan sipil (demokrasi).

# Pelayanan Polisi

- Melayani dan melindungi merupakan ciri daripada pekerjaan polisi yang beradab. Melayani dan melindungi bukan merupakan tugas, tetapi lebih merupakan "kewajiban" bagi setiap individu polisi, bahkan di setiap tempat dan disepanjang waktu (Swanson, Territo, Taylor, 2005).
- Pelayanan polisi adalah segala bentuk aktifitas yg diberikan dalam rangka memenuhi laporan atau pengaduan dari warga masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atas adanya suatu peristiwa pidana atau gejala-gejala yang dapat menimbulkan suatu tindak pidana.

# Landasan Formal Pelayanan Polri

- UU No 2 Th 2002 tentang Polri.
- Pasal 15 ayat (1) a. Polri berwenang menerima laporan dan/atau pengaduan dari masyarakat; ayat (1) b. Polri berwenang membantu menyelesaikan perselisihan warga yang dapat mengganggu ketertiban umum; ayat (1) k. Polri berwenang mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dlm rangka pelayanan masyarakat.





- Pasal 15 ayat (2) a. Polri berwenang memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya; ayat (2) c. Polri berwenang memberikan surat ijin mengemudi kendaraan bermotor; ayat (2) d. Polri berwenang menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik; ayat (2) e. Polri berwenang memberikan izin dan melakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam; ayat (2) f. Polri berwenang memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa keamanan.


# Dimensi Pelayanan Polisi

(Swanson, Territo, dan Tylor, 2005)

- Ketepatan waktu pelayanan - waktu tunggu & proses.
- Kesopanan dan keramahan.
- Tanggungjawab.
- Jumlah petugas yg melayani dan fasilitas pendukung.
- Lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi & petunjuk/panduan.
- Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi.

# Konsep Pelayanan Publik Polisi

- **Perspektif pelayanan.** Perubahan secara mendasar perspektif pelayanan dimana kepatuhan polisi kepada masyarakat yang dilayani bukan ke elit birokrasi kepolisian.
- **Kebijakan pelayanan.** Organisasi kepolisian harus mengetahui arah harapan masyarakat dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan, dan bagaimana cara melaksanakannya.
- **Strategi pelayanan,** merupakan taktik dan teknik yang ditentukan organisasi dalam menentukan ketepatan pendekatan pelayanan yang memperhatikan: perilaku, harapan, image, loyalitas kepada warga masyarakat yang dilayani.
- **Sarana dan prasarana pelayanan,** yaitu menyediakan segala peralatan yang sesuai dengan kebutuhan aparat dan harapan masyarakat yang dilayanai, termasuk dalam hal sistem pelatihannya.



Bagaimana Pemimpinnya  
Begitulah Suatu Bangsa,  
Dan Bangsa Ini Melahirkan Terlalu Banyak  
“PEMBESAR” Kurang “PEMIMPIN”  
*(Pramudya Ananta Tur)*

Mari kita mulai menyalakan lilin daripada  
menggerutu di tengah kegelapan