

**KEBIJAKAN KEPALA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA
DAERAH LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
MASYARAKAT**

(Skripsi)

Oleh :

Balqis Talitha Ardila



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

KEBIJAKAN KEPALA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DAERAH LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Oleh

Balqis Talitha Ardila

Kepolisian adalah institusi yang melaksanakan tugas mewujudkan keamanan dalam negeri, meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum menurut Pasal 4 UU No 2 Th 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Oleh karena itu Kapolda Lampung membuat program unggulan yang terdiri dari rembug pekon, anjau silau, “polisi dimana-mana”, operasi sepanjang masa dan berkantor diluar. Hal ini tertuang dalam surat keputusan Kapolda Lampung Nomor Kep/220/II/2016. Kelima program unggulan tersebut dibuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kebijakan program unggulan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung, bagaimanakah pelaksanaan program unggulan dari kebijakan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung dan adakah faktor penghambat dalam pelaksanaan program unggulan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung.

Pendekatan masalah pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan penelitian hukum normatif empiris dengan tipe penelitian analisis deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer, data sekunder serta pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, studi dokumen dan wawancara. Pengolahan data dilakukan dengan cara pemeriksaan data, seleksi data, klasifikasi data dan sistematika data. Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan cara analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Kebijakan program unggulan Kapolda Lampung dibuat untuk memberikan kepercayaan masyarakat kepada pihak kepolisian sebagai pengayom dan pelindung masyarakat serta menciptakan Lampung aman dan meminimalisir tindak kejahatan di Lampung. Kebijakan ini berhasil karena memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat serta memberikan perlindungan hukum dan mengkoordinir AAUPB berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014. Dalam pelaksanaannya selama satu tahun program unggulan ini dibuat, pelaksanaan anjau silau sebanyak 20 kali,

rembug pekan 22 kali dilaksanakan, operasi sepanjang masa dilakukan sebanyak 4 kali dalam satu bulan, “polisi dimana-mana” diadakan setiap hari, dan berkantor di luar dilaksanakan 4 kali dalam sebulan. Terdapat faktor penghambat dalam menjalankan program ini yaitu masyarakat yang sulit mengendalikan emosi dalam bermusyawarah, sulitnya mengumpulkan para tokoh masyarakat dalam program anjau silau, belum semua jalan raya diturunkan personel kepolisian pada kegiatan polisi dimana-mana, bocornya informasi kepada pihak lain dalam pelaksanaan kegiatan operasi sepanjang masa dan masyarakat yang merasa kurang puas dalam kegiatan berkantor di luar karena Kapolda Lampung tidak selalu hadir dalam kegiatan tersebut dikarenakan banyaknya pekerjaan Kapolda Lampung yang membuat Kapolda Lampung jarang ada di tempat.

Kata Kunci : Program Unggulan Polda Lampung, Kebijakan, Faktor Penghambat.

ABSTRACT

THE POLICY BY THE LAMPUNG POLICE CHIEF OF REPUBLIC OF INDONESIA TO IMPROVING COMMUNITY SERVICES

By
Balqis Talitha Ardila

Police is an institution that creating a presence of safety towards community as their duty, including the maintenance of public's order and safety, order and the rule of law based on 'Article 4 of Law No. 2 Th 2002 on the Indonesian National Police'. Therefore, the Lampung police chief has been made several superior programs consisting of rembug pekon, anjau glare, "police everywhere", doing the operation of all time and working as 'outdoor offices'. These were stated in Lampung Police Chief decree No. Kep / 220 / II / 2016. All those five superior programs were created to providing the best service to the community.

Based on this research, there are consist of several problems such as what is the policy of superior programs by Chief of the Indonesian National Police Lampung? How to realize those programs? and is there any factor-inhibitor to realize it?

The problem approach in this research is by using empirical normative legal research with the type of descriptive analyze. The data used are primary data, secondary data, as well as collecting data by the library study, study of document and interview. The processing of data can done by several methods; data check, data selection, data classification and systematic data. Then, the data that has been processed will be analyze using qualitative descriptive analysis method.

Research-based shows that those superior programs by Lampung police chief are likely created to give and build public-trust on police itself. In addition, also to increasing the safety in community and decreasing the number of criminals in Lampung. These programs are likely succeed because of the good beneficial to community and also giving the law protection under law regulation.

After this program was created and running for one year, the anjau glare programme has been done by 20 times, rembug pekon done by 22 times , the operation of all time done 3 times in a month, "police everywhere" is held every day, and working 'outdoor offices' done at least 4 times a month.

In another hand, there was factor-inhibitor during the realization of this program, for instance, the difficulties of; controlling public emotions, gathering the community leaders on anjau silau's program, lack of number of cops that working in the streets, information leaked to other parties in the operations of all time, and the people who was not satisfied of police 'outdoor offices' activities because of the Lampung police chief is not always present in this activities. The working time made the police chief was not able to attend those activities often.

Keywords: Lampung Police Competitive Program, Policies Obstacles.

**KEBIJAKAN KEPALA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DAERAH
LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT**

Oleh

Balqis Talitha Ardila

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

**Pada
Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : **KEBIJAKAN KEPALA KEPOLISIAN REPUBLIK
INDONESIA DAERAH LAMPUNG UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT**


Nama Mahasiswa : **Balqis Talitha Ardila**

No. Pokok Mahasiswa : 1312011064

Bagian : Hukum Administrasi Negara

Fakultas : Hukum




Nurmayani, S.H., M.H.
NIP. 19611219 198803 2 002


Upik Hamidah, S.H., M.H.
NIP. 19600606 198703 2 012

2. Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara


Upik Hamidah, S.H., M.H.
NIP. 19600606 198703 2 012

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Nurmayani, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : Upik Hamidah, S.H., M.H.

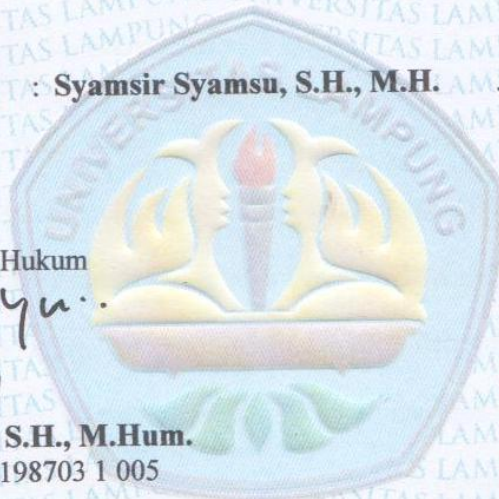
Penguji Utama : Syamsir Syamsu, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum

Armen Yasir, S.H., M.Hum.
NIP 19620622 198703 1 005

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 April 2017



RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Balqis Talitha Ardila. Penulis dilahirkan di Palembang tanggal 4 Juni 1995, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan yang berbahagia Bapak Darsyadi M.S S.H dan Ibu Lindawati.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh yaitu Taman Kanak-Kanak (TK) Kartika II-26 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2001. Pada tahun 2007 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Kartika II-5. Lalu penulis melanjutkan pendidikannya di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2010 dan menyelesaikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 9 Bandar Lampung pada tahun 2013.

Tahun 2013 penulis diterima sebagai Mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui Jalur SNMPTN. Selama mengikuti perkuliahan penulis aktif mengikuti kegiatan mahasiswa yakni Himpunan Mahasiswa Hukum Administrasi Negara (HIMA HAN) angkatan 2013. Penulis telah selesai melaksanakan Praktik Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kedondong Kecamatan Kedondong Kabupaten Pesawaran pada periode Januari 2016.

MOTO

“Janganlah takut untuk melangkah, karena jarak 1000 mil dimulai dengan langkah pertama.”

“Perempuan harus rendah hati bukan rendah diri, perempuan harus tegas namun tetap santun.”

Balqis

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah Yang Maha Esa karena berkat ridho-Nya Skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik, maka dengan ini penulis persembahkan karya ini dengan segenap cinta kasih kepada:

Kedua orang tuaku tercinta mama Lindawati dan papa Darsyadi M.S, S.H.
Adik-adikku Muhammad Daffa Ghazi dan Adiva Lutfia Dayyana yang selama ini tidak pernah berhenti berdoa dan memberikan semangat yang kuat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Almamater tercinta Universitas Lampung.
Tempatku menimba ilmu dan mendapatkan pengalaman berharga yang menjadi sebagian jejak langkahku menuju kesuksesan

SANWACANA

Assalammulaaikum wr.wb.

Segala puji dan syukur penulis kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Kebijakan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Daerah Lampung Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat”**, Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis berharap agar apa yang tersaji dalam skripsi ini dapat menjadi acuan pembandingan yang bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung, maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Nurmayani, S.H.,M.H sebagai Pembimbing I atas kesabarannya yang luar biasa dan bersedia untuk meluangkan waktunya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, motivasi, nasihat dalam mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Upik Hamidah, S.H.,M.H. sebagai Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung serta sebagai Pembimbing II

atas kesabaran dan kesediaan untuk meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, motivasi, nasihat dalam mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Bapak Syamsir Syamsu, S.H.,M.Hum. sebagai Pembahas I yang telah memberikan kritik, saran dan masukan yang membangun terhadap skripsi ini.
4. Bapak Satria Prayoga, S.H.,M.H. selaku Sekertaris Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung dan sebagai Pembahas II yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Eko Raharjo S.H.,M.H. sebagai Pembimbing Akademik atas bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama menjalankan studi di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
6. Bapak Armen Yaasir, S.H., M.Hum. sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
7. Ibu Kombes Pol Hj. Dra Sulisyaningsih selaku Kabid Humas Polda Lampung yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, yang telah meluangkan banyak waktunya kepada penulis dan membantu penulis dalam mengumpulkan bahan sehingga terselesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa untuk Ayahandaku Darsyadi M.S S.H dan Ibundaku Lindawati yang telah menjadi orangtua terhebat di dunia ini yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, semangat, dan doa yang tidak pernah putus untuk kebahagiaan dan kesuksesanku. Terimakasih atas segalanya semoga kelak

dapat membahagiakan, membanggakan, dan selalu bisa menjadi alasan dibalik senyum tawa kalian;

9. Adik-adikku tersayang Muhammad Daffa Ghazi dan Adiva Lutfia Dayanna terima kasih untuk kasih sayang dan motivasi untuk penulis;
10. Keluarga Besarku yang selalu memberikan motivasi kepada penulis;
11. Muhammad Syarif Subarkah, seseorang yang selalu memberikan motivasi, perhatian, doa serta kasih sayangnya kepada penulis dalam penulisan skripsi ini;
12. Sepupuku Mona Monica, terima kasih karena selalu ada untuk penulis, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, serta kehadiranmu dalam setiap hari-hariku. Semoga kita dapat menjadi anak yang membanggakan;
13. Sahabat-sahabatku Silvia Lorentina dan Andina Selia Nur terima kasih telah menjadi bagian indah dalam hidup penulis yang selalu menemani penulis saat suka dan duka, semoga kita kelak menjadi pribadi yang sukses;
14. Sahabatku-sahabatku sejak belasan tahun lalu hingga saat ini Astri Kartika, Dila Nurila, Tiara Rahmadiani, Nurul Putri, Siti Prizkanisa, Citra Rianzani, dan Kardita Magda terima kasih untuk kebersamaan, canda tawa yang selalu kalian berikan untukku, motivasi dan kasih sayang yang selalu kalian berikan untuk penulis;
15. Sahabatku-sahabatku wanita solehahku sejak masuk Fakultas Hukum Universitas Lampung angkatan 2013 Desi Agustina, Dinda Metasa, Dea Permaisari, Anggun Ariena, dan Anizar Ayu terima kasih atas keberamaan, suka dan duka karena persahabatan yang telah terjalin diantara kita dari awal

masuk kuliah hingga kita dapat gelar sarjana bersama, semoga kelak kita menjadi pribadi yang sukses;

16. Sahabat-sahabatku di Fakultas Hukum Ade Retsy, Adhistry Mariska, Caca Yuda Prawira, dan Andriansyah Kartadinata terima kasih atas kebersamaan, dukungan dan motivasi selama kita berkuliah di kampus tercinta semoga kita semua sukses;

17. Keluarga KKNku, Siti, Fita, Vina, Sabrina, Maldy, Oki dan Findo terima kasih telah menjadi teman KKN yang kompak selama ini;

18. Staf Hukum Administrasi Negara terima kasih atas segala bantuannya selama ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan;

19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya.

20. Almamaterku tercinta dan Keluarga Besar HIMA HAN beserta seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum Unila Angkatan 2013 “*VIVA JUSTICIA*”.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT, Amin.

Wassalammualaikum, wr.wb.

Bandar Lampung, April 2017

Penulis,

Balqis Talitha Ardila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
SAN WACANA	ix
DAFTAR ISI	xiii

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah ..	8
1.3 Ruang Lingkup	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	10
2.1.1 Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	10
2.1.2 Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah.....	10
2.1.3 Tugas dan Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia.....	11
2.2 Kebijakan	15
2.2.1 Pengertian Kebijakan dalam Pandangan Hukum.....	15
2.2.2 Indikator Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik	20
2.3 Tinjauan Umum Pelayanan	25
2.3.1 Pengertian Pelayanan	25

2.3.2	Kualitas Pelayanan Umum	32
2.3.3	Sasaran Pelayanan Umum	36
2.3.4	Prosedur Pelayanan Umum.....	38
2.3.5	Sarana dan Prasarana Pelayanan di Bidang Kepolisian.....	40
2.4	Program Unggulan Polda Lampung.....	41
2.4.1	Rembug Pekon.....	42
2.4.2	Anjau Silau.....	44
2.4.3	Polisi Ada Dimana-mana.....	47
2.4.4	Operasi Sepanjang Masa.....	50
2.4.5	Berkantor di Luar.....	52

III. METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Masalah	64
3.2	Sumber Data	65
3.3	Teknik Pengumpulan Data	66
3.4	Teknik Pengolahan Data	67
3.5	Analisis Data	68

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Kebijakan Program Unggulan Kapolda Lampung.....	69
4.2	Pelaksanaan Program Unggulan Kapolda Lampung.....	76
4.2.1	Rembug Pekon.....	76
4.2.2	Anjau Silau.....	82
4.2.3	“Polisi ada dimana-mana”.....	87
4.2.4	“Operasi Sepanjang Masa.....	90
4.2.5	Berkantor di Luar.....	93
4.3	Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Program Unggulan Kapolda Lampung.....	98

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Polisi Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan suatu lembaga penegak hukum yang bertanggung jawab langsung dibawah Presiden. Tubuh polri tersusun kerangka atau struktur kepengurusan dengan dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri). Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, fungsi kepolisian Indonesia adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara dibidang perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kaitannya dengan kehidupan bernegara polri merupakan alat negara yang berperan dalam memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri agar dalam melaksanakan fungsi dan perannya diseluruh wilayah negara Republik Indonesia atau yang dianggap sebagai wilayah Negara Republik Indonesia tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka wilayah Negara Republik Indonesia dibagi dalam daerah hukum menurut kepentingan pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia, sebagaimana yang ditentukan dalam Peraturan Pemerintah wilayah kepolisian dibagi secara berjenjang mulai tingkat pusat yang biasa disebut dengan Markas Besar Polri yang wilayah kerjanya meliputi seluruh

wilayah negara Republik Indonesia yang dipimpin oleh seorang Kapolri yang bertanggung jawab kepada Presiden, kemudian wilayah di tingkat Provinsi disebut dengan Kepolisian Daerah yang lazim disebut dengan Polda yang dipimpin oleh seorang Kapolda yang bertanggung jawab kepada Kapolri, di tingkat Kabupaten disebut dengan Kepolisian Resot atau disebut juga Polres yang dipimpin oleh seorang Kapolres yang bertanggungjawab kepada Kapolda, dan di tingkat Kecamatan ada Kepolisian Sektor yang biasa disebut dengan Polsek dengan pimpinan seorang Kapolsek yang bertanggungjawab kepada Kapolres, dan di tingkat Desa atau Kelurahan ada Pos Polisi yang dipimpin oleh seorang Brigadir Polisi atau sesuai kebutuhan menurut situasi dan kondisi daerahnya.

Setiap wilayah mempunyai keadaan sosial, budaya dan kultur yang berbeda, hal itu menyebabkan pelayanan terhadap satu tempat berbeda dengan tempat lainnya, dikota Bandar Lampung belum tentu sama pelayanan kepada masyarakatnya dibandingkan dengan kota Jakarta. Masyarakat senantiasa berproses, dan senantiasa mengiringi proses tersebut disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan oleh polri.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam hal memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pada pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yaitu mengedepankan prosedur, bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas dan kesetaraan.

Kaitannya pelayanan umum dan perlindungan kepada masyarakat, ada dua cabang kekuasaan pemerintahan negara yang berhubungan langsung dengan rakyat yaitu aparat administrasi negara (*eksekutif*) dan aparat penegak hukum (*judicatif*). Karena itu sangat wajar, apabila muncul tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada awalnya terutama ditujukan kepada pembaharuan administrasi negara (reformasi birokrasi) dan pembaharuan penegakan hukum (reformasi hukum). Sebagai contoh, pelayanan umum yang sering secara sengaja ditunda atau bertele-tele, bukan hanya dengan memperlambat pelayanan, tetapi birokrasi telah menjadi bersifat komersial, karena melahirkan sistem "uang pelicin", "hadiah", suap dan lain sebagainya. Hal yang serupa terjadi juga pada aparat penegakan hukum, dimana berbagai praktek di lembaga peradilan menunjukkan bahwa ada putusan hakim yang seringkali ditengarai ditentukan berdasarkan negosiasi, suap dan lain sebagainya, dan bukan berdasarkan prinsip keadilan yang sesungguhnya.

Berdasarkan fakta-fakta di atas, secara praktis usaha mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak lain diwujudkan dalam bentuk pemerintahan yang bersih, berwibawa dan memberikan berbagai kemudahan, fasilitas, layanan dan berbagai jaminan hukum dan sosial bagi masyarakat. Selain itu, mengingat sentuhan langsung hukum kepada masyarakat, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat diwujudkan dalam bentuk pembaharuan sistem birokrasi dan reformasi kekuasaan penegakan hukum. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau tidak baik, tidak hanya semata-mata terjadi karena ketentuan hukum yang tidak jelas, manajemen pemerintahan yang kurang baik atau berbagai faktor tata laksana pemerintahan lainnya, tetapi juga dipengaruhi

oleh berbagai faktor lainnya. Pertama, faktor tatanan politik yang berlaku dapat mempengaruhi atau bahkan menentukan baik, kurang baik, atau tidak baiknya penyelenggaraan pemerintahan. Politisasi birokrasi untuk mendukung regim politik yang berkuasa, menjadi salah satu contoh terjadinya segala bentuk sistem perkoncoan menuju terciptanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Lebih lanjut, politisasi birokrasi menyebabkan administrasi negara tidak lagi berorientasi kepada kepentingan masyarakat, tetapi sudah berorientasi kepada kekuasaan. Birokrasi menjadi tertutup dan tidak dapat terkontrol secara wajar.

Faktor kedua yang mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah kepastian dalam penegakan hukum. Masa orde baru ada semacam praktik yang ganjil, apabila seorang pejabat diketahui melakukan tindakan pidana korupsi, maka secara internal ia ditawarkan untuk mengembalikan hasil-hasil korupsi, namun pejabat korup tersebut tidak dihukum. Pengembalian hasil korupsi tersebut dianggap meniadakan sifat pidana dengan alasan negara atau pemerintah tidak mengalami kerugian. Perlindungan atas berbagai penyelewengan tersebut dilakukan antara lain demi "menjaga kewibawaan" satuan kerja atau pribadi pejabat yang bersangkutan. Faktor ketiga adalah manajemen pemerintahan juga ikut menentukan berhasil tidaknya tata pemerintahan yang baik. Salah satu contoh adalah manajemen pemerintahan yang bersifat sentralisastis yang mengabaikan penyelenggaraan pemerintahan dalam satu sistem otonomi yang memungkinkan daerah dapat mengambil bagian secara wajar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sentralisasi yang telah berjalan terutama 40 tahun terakhir di masa lalu selain menciptakan birokrasi mahal, juga pada saat tersebut memunculkan

berbagai tuntutan dari berbagai daerah untuk melepaskan diri dari ikatan negara kesatuan Republik Indonesia.

Faktor keempat adalah sumber daya manusia. Mulai dari rekrutmen (yang sebagian dilakukan dengan dasar koncoisme atau suap) menyebabkan sumber daya manusia pada birokrasi yang ada tidak banyak yang memiliki kualifikasi sebagai pengemban penyelenggara pemerintahan yang baik. Berbagai faktor di atas merupakan sebagian kenyataan yang menyebabkan sulitnya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang berpihak kepada kepentingan rakyat. Sebenarnya banyak konsep ilmiah maupun berbagai bentuk kebijakan telah banyak disusun untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tetapi konsep dan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana sebagai mestinya, karena adanya faktor-faktor politik dan lain sebagainya serta kurangnya kemauan dari para pengelola pemerintahan yang ada.

Untuk memberikan pelayanan yang baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan public sendiri.¹ Pada prinsipnya pelayanan kepolisian Republik Indonesia daerah harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyataannya perbaikan kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan melihat banyaknya jenis pelayanan umum di negara ini. Macam-macam persoalan dan penyebabnya yang sangat bervariasi sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan itu. Peningkatan pelayanan kepolisian di Provinsi Lampung ditegaskan dalam SK Kapolda Nomor: Kep/220/II/2016 Tahun 2016 tentang program unggulan Polda lampung.

¹Herdiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 14.

Dalam rangka mengimplementasikan Grand Strategi Polri tahap III dan reformasi birokrasi Polri dalam penguatan pelayanan publik melalui kebijakan “*Program Unggulan Polda Lampung*” yaitu dengan melakukan kegiatan Rembug Pekon, Anjau Silau, Polisi ada dimana-mana, operasi sepanjang masa dan berkantor di luar.

Program unggulan **Rembug Pekon**, merupakan program akselerasi pada penyelesaian masalah yang menimbulkan potensi konflik sosial yang ada di masyarakat. Program unggulan **Anjau Silau**, program ini merupakan dalam mengantisipasi tindak kejahatan dan pelanggaran hukum. Program unggulan “**Polisi ada dimana-mana,**” merupakan kegiatan akselerasi dari keseluruhan fungsi kepolisian di lingkungan Polda Lampung yang terintegrasi dan saling berinteraksi dalam melaksanakan tugas operasional kepolisian secara berkesinambungan sebagai wujud dari dukungan kepada pemerintah dalam menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara.

Program unggulan “**operasi sepanjang masa**” program ini merupakan kegiatan akselerasi dari kegiatan kepolisian rutin guna memelihara situasi yang kondusif yang efektif dan efisien dalam rangka pencegahan, penanggulangan, penindakan terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas), serta ketanggapsegeraan terhadap penanganan bencana. Program unggulan “**berkantor di luar,**” program ini merupakan kegiatan akselerasi dari sistem pengendali intern Polda Lampung dalam pelayanan dengan mengubah istilah “kami siap melayani anda” menjadi “kami datang melayani anda,”.

Program Rembug Pekon, Anjau Silau, Polisi ada dimana-mana, operasi sepanjang masa dan berkantor di luar merupakan wujud dukungan pada pemerintah dalam memperkuat kehadiran negara dalam melakukan reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas dari korupsi. Dengan adanya program ini masyarakat dapat memberikan informasi maupun pengaduan yang langsung bisa ditindaklanjuti oleh polisi yang bertugas. Pada nyatanya program ini masih belum mampu menarik minat masyarakat Bandar Lampung untuk berinteraksi memberikan informasi dan pengaduan kepada polisi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dinyatakan bahwa sistem pelayanan yang berkualitas pelayanan publik harus memperhatikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan dan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut maka perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut tidak hanya sebatas wacana, diskusi atau seminar, namun diprogramkan setelah melalui kajian ilmiah. Kajian ilmiah tersebut akan dapat diperoleh berbagai persoalan pelayanan publik, dimensi-dimensi, indikator-indikator dan studi kasus tentang pelayanan public dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian mengenai berkantor diluar yang menjadi salah satu program dari kebijakan kapolda Lampung tersebut maka hasil penelitian ini penulis tuangkan dalam skripsi yang berjudul **“Kebijakan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Daerah Lampung Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat”**

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penulisan ini adalah:

- a. Bagaimana kebijakan program unggulan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung ?
- b. Bagaimana pelaksanaan program unggulan dari kebijakan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung?
- c. Adakah faktor penghambat dalam pelaksanaan program unggulan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung?

1.3 RuangLingkup

Adapun ruang lingkup permasalahannya adalah :

1.3.1 Ruang lingkup keilmuan

Ruang lingkup kajian materi penelitian ini adalah pertimbangan hukum mengenai kebijakan program unggulan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung. Bidang ilmu ini adalah hukum administrasi negara.

1.3.2 Ruang lingkup pembahasan

Ruang lingkup pembahasan adalah pertimbangan seperti apa kebijakan program unggulan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kebijakan program unggulan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari kebijakan program unggulan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung.
- c. Untuk mengetahui adanya faktor penghambat dari pelaksanaan program unggulan oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis penelitian ini adalah sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu dibidang hukum administrasi negara.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini secara praktis adalah:

- a. Sebagai upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi peneliti, khususnya mengenai kebijakan program berkantor diluar oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung
- b. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang memerlukan, khususnya bagi mahasiswa Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung.
- c. Sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepolisian Negara Republik Indonesia

2.1.1 Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa Kepolisian adalah institusi yang melaksanakan tugas mewujudkan keamanan dalam negeri, meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.

2.1.2 Pengertian Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah

Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) merupakan satuan pelaksana utama Kewilayahan yang berada di bawah Kapolri. Polda bertugas menyelenggarakan tugas Polri pada tingkat kewilayahan. Polda dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Kapolda), yang bertanggung jawab kepada Kapolri. Kapolda dibantu oleh Wakil Kapolda (Wakapolda). Polda membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Wilayah (Polwil). Ada tiga tipe Polda, yakni Tipe A, Tipe B dan Tipe C. Tipe A dipimpin

seorang perwira tinggi berpangkat Inspektur Jenderal (Irjen), sedangkan Tipe B dipimpin perwira tinggi berpangkat Brigadir Jenderal (Brigjen) dan Tipe C dipimpin oleh perwira menengah berpangkat Komisaris Besar (Kombes) yang senior. Di bawahnya Polwil membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (Polres) atau Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Kota (Polresta). Polwil dipimpin oleh seorang perwira menengah berpangkat Komisari Besar atau Kombes, demikian pula Poltabes juga dipimpin oleh seorang perwira menengah berpangkat Komisaris Besar. Polres dipimpin oleh seorang (Ajun Komisaris Besar Polisi) atau AKBP. Lebih lanjut lagi, Polres membawahi Polsek, sedang Polresta membawahi Polsekta. Baik Polsek maupun Polsekta dipimpin oleh seorang Komisaris Polisi (Kopol) untuk jajaran di Polda Metro Jaya, sedangkan di Polda lainnya, Polsek atau Polsekta dipimpin oleh perwira berpangkat Ajun Komisaris Polisi. Di kawasan Jabodetabek, Polres atau Polsek biasa disebut dengan kata "Metro". Demikian juga dinamakan Polda wilayah tersebut, yaitu Polda Metro Jaya.

2.1.3 Tugas dan Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

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

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Polri melakukan:

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

1. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang dalam pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Agar dalam pelaksanaan tugas-tugas kepolisian sebagaimana tersebut di atas dapat berjalan dengan baik, pelaksanaan tugasnya itu dapat dipatuhi, ditaati, dan dihormati oleh masyarakat dipatuhi dalam rangka penegakan hukum, maka oleh Undang-Undang Polri diberi kewenangan secara umum yang cukup besar antara lain;

- 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. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
- g. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
- h. Mengambil sidik jari dan identitas 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 instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
- m. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Selain kewenangan umum yang diberikan oleh Undang-Undang sebagaimana tersebut di atas, maka diberbagai Undang-Undang yang telah mengatur kehidupan masyarakat, bangsa dan negara ini dalam Undang-Undang itu juga telah memberikan Kewennagan kepada Polri untuk melaksanakan tugas sesuai dengan perundangan yang mengaturnya tersebut antara lain;

- a. Memberikan izin dan mengawqasi 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 operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan;
- f. Memberikan izin dan malakukan pengawasan senjata api, bahan peledak, dan senjata tajam;
- g. Memberikan petunjuk, mendidik, dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengaman swakarsa dalam bidang teknis kepolisian;
- h. Melakukan kerja sama dengan kepolisian negara lain dalam menyidik 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 kewenangan lain yang termasuk dalam lingkup tugas kepolisian.

Dalam bidang penegakan hukum publik khususnya yang berkaitan dengan penanganan tindak pidana sebagaimana yang di atur dalam KUHAP, Polri sebagai penyidik utama yang menangani setiap kejahatan secara umum dalam rangka menciptakan keamanan dalam negeri, maka dalam proses penanganan perkara pidana Pasal 16 UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri, telah menetapkan kewenangan sebagai berikut;

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

- j. Mengajukan permintaan secara langsung kepada pejabat imigrasi yang berwenang di tempat pemeriksaan imigrasi dalam keadaan mendesak atau mendadak untuk mencegah atau menangkal orang yang disangka melakukan tindak pidana;
- k. Memnberikan petunjuk dan bantuan penyidikan kepada penyidik pegawai negeri sipil serta menerima hasil penyidikan penyidik pegawai negeri sipil untuk diserahkan kepada penuntut umum; dan
- l. Mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab, yaitu tindakan penyelidikan dan penyidik yang dilaksanakan dengan syarat sebagai berikut;
 - (1) Tidak bertentangan dengan suatu aturan hukum;
 - (2) Selaras dengan kewajiban hukum yang mengharuskan tindakan tersebut dilakukan;
 - (3) Harus patut, masuk akal, dan termasuk dalam lingkungan jabatannya;
 - (4) Pertimbangan yang layak berdasarkan keadaan yang memaksa, dan
 - (5) Menghormati hak azasi manusia.

2.2 Kebijakan

2.2.1 Pengertian Kebijakan dalam Pandangan Hukum

Istilah kebijakan ditransfer dari bahasa Inggris "*policy*" atau dalam bahasa Belanda "*politiek*" yang secara umum dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip umum yang berfungsi untuk mengarahkan pemerintah (dalam arti luas termasuk pula aparat penegak hukum) dalam mengelola, mengatur, atau menyelesaikan urusan-urusan publik, masalah-masalah masyarakat atau bidang-bidang

penyusunan peraturan perundang-undangan dan pengaplikasian hukum/peraturan, dengan suatu tujuan (umum) yang mengarah pada upaya mewujudkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat (warga negara).² Selain rumusan seperti di atas, Kamus Besar Bahasa Indonesia, memberi istilah “Politik” sebagai berikut;³

- a. Pengetahuan mengenai ketatanegaraan atau kenegaraan (seperti sistem pemerintahan, dasar-dasar pemerintahan);
- b. Segala urusan dan tindakan (kebijakan, siasat dan sebagainya) mengenai pemerintahan negara atau terhadap negara lain;
- c. Cara bertindak (dalam menghadapi atau menangani suatu masalah), kebijakan.

Sutan Zanti Arbi dan Wayan Ardana, menterjemahkan “*policy*” dengan istilah “*kebijakan*”. yaitu suatu keputusan yang menggariskan cara yang paling efektif dan paling efisien untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara kolektif.⁴ Menurut Barda Nawawi Arif, istilah “*kebijakan*” berasal dari kata “*politic*”, “*politics*” dan “*policy*” (Inggris) atau “*politiek*” (Belanda). Politik berarti “*acting of judging wisely, prudent*”, jadi ada unsur “*wise*” dan “*prudent*” yang berarti bijaksana. “*Politics*” berarti “*the science of the art of government*”. *Policy* berarti a) *Plan of action*, suatu perencanaan untuk melakukan suatu tindakan dari

²Lihat: Henry Campbell Black, et.al.,ed., Black’s Law Dictionary, Fifth Edition, St. Paulminn West Publing C.O., 1979, hal1041, antara lain disebutkan bahwa Policy merupakan: The general principles by which a government is guided in its management of pullic affairs, or the legislature in its measures ... this term, as applied to a law, ordinance, or rule of law, denotes, its general purpose or tendency considered as directed to the welfare or prosperity of the state community”.

³Lihat *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional edisi ketiga, 2002, hal. 780

⁴Sutan Zanti Arbi dan Wayan Ardana , *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*, Pustekkom Dikbud dan Rajawali, Jakarta 1984: hal 65

negara, *b) art of government*, dan *c) wise conduct*.⁵Selain itu, Al Wisnusubroto secara umum mengartikan “*policy*” sebagai prinsip-prinsip umum yang berfungsi untuk mengarahkan pemerintah (dalam arti luas termasuk pula aparat penegak hukum) dalam mengelola, mengatur atau menyelesaikan urusan urusan publik, masalah-masalah masyarakat atau bidang-bidang penyusunan peraturan perundang-undangan dan pengaplikasian hukum/peraturan, dengan suatu tujuan (umum) yang mengarah pada upaya mewujudkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat (warga Negara).⁶

Menurut Romli Atmasasmita, bahwa perekat untuk menjadi satu bangsa (one nation) adalah selain ideologi, juga komitmen dan solidaritas dari elemen bangsa untuk tetap menjadi satu, dan tidak terpecah-pecahkan atau tidak mau dipisah-pisahkan (*divide et impera*), yang diperkuat unsur kewilayahan dan diakui menurut hukum internasional. Sedangkan perekat menjadi satu bangsa dunia atau “*international community*” adalah kesadaran akan kebersamaan dalam cita-cita dan komitmen untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sebagai pasangan yang memiliki ketergantungan satu sama lain. Tidak ada kesejahteraan tanpa keadilan dan sebaliknya pula tidak akan ada keadilan tanpa kesejahteraan.⁷

Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana dirumuskan oleh para pendiri bangsa (*The Founding Fathers*), merupakan dasar fundamental pengaturan kehidupan berbangsa dan bernegara, menyiratkan sebuah cita-cita dan tujuan

⁵Barda Nawawi Arief, *Kebijakan Kriminal (Criminal Policy)*, Bahan Penataran Kriminologi, FH Universitas Katolik Parahyangan, Bandung tanggal 9-13, hal. 780

⁶Al. wisnusubroto, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan PenyalahgunaanKomputer*, Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 1999, halaman 10

⁷Romli Atmasasmita, *Hubungan Negara Dan Masyarakat Dalam Konteks Perlindungan HakAsasi Manusia*, Makalah, disampaikan pada Seminar Dan Lokakarya Pembangunan HukumNasional VIII, diselenggarakan oleh DEPKEH HAM, Bali, 14 – 18 Juli 2003

bersama hidup berbangsa dan bernegara. Cita-cita atau tujuan hidup berbangsa dan bernegara Indonesia adalah terwujudnya suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Ini berarti, bahwa puncak dari cita-cita kehidupan berbangsa dan bernegara adalah merealisasikan sila kelima Pancasila dengan bertumpu pada empat sila sebelumnya.⁸

Untuk merealisasikan cita-cita bangsa dan negara Indonesia tersebut di atas, kemudian diimplementasikan dalam bentuk berbagai kebijakan lanjutan yang ditetapkan/dirumuskan sebagai kebijakan sosial. Selanjutnya “kebijakan sosial” dapat diartikan sebagai segala usaha yang rasional untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan sekaligus mencakup perlindungan masyarakat. Jadi, di dalam pengertian sosial policy sekaligus tercakup di dalamnya *social welfare policy* dan *social defence policy*.⁹

Selanjutnya, berbagai kebijakan sosial yang bersifat organik ini (sebagai sarana pengejawantahan/penjabaran lebih lanjut) dapat diidentifikasi dari ketentuan-ketentuan yang tertuang di dalam pasal Undang-Undang Dasar 1945 serta penjelasannya yang dioperasionalisasikan dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Kerangka dasar dan tujuan utama dari cita-cita bangsa dan negara Indonesia sebagaimana tertuang dalam berbagai peraturan itulah yang kemudian dikenal dengan istilah “politik hukum”. Menurut Sudarto, “politik hukum” adalah sebagai berikut:¹⁰

Usaha untuk mewujudkan peraturan-peraturan yang baik sesuai dengan keadaan dan situasimasyarakat pada suatu saat. Kebijakan dari badan-

⁸Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea ke-IV

⁹M. Hamdan, *Politik Hukum Pidana*, Rajawali Press, Jakarta:1997, hal 23

¹⁰Sudarto. *Hukum dan Hukum Pidana*. Alumni, Bandung 1991:hal. 159. Lihat pula, Sudarto.*Hukum Pidana dan Perkembangan Masyarakat*. Sinar Baru, Bandung 1993 hal. 20

badan yang berwenang untuk menetapkan peraturan-peraturan yang dikehendaki yang diperkirakan bisa digunakan untuk mengekspresikan yang terkandung dalam masyarakat dan mencapai yang dicita-citakan.

Selain itu, menurut Solly Lubis, politik hukum adalah kebijakan politik yang menentukan peraturan hukum apa yang seharusnya berlaku mengatur berbagai hal kehidupan bermasyarakat dan bernegara.¹¹ Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, politik hukum yang terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarakan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Jelas bahwa kerangka dasar dan tujuan utama dari kebijakan sosial bangsa dan negara Indonesia adalah mewujudkan tujuan nasional sebagaimana tertuang di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarakan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Pembukaan UUD 1945, pada hakikatnya terdapat rumusan dasar mengenai kebijakan sosial (*social policy*) yang terdiri dari kebijakan untuk mensejahterakan masyarakat (*social welfare policy*) dan kebijakan perlindungan masyarakat *social defence policy*.

¹¹Solly Lubis, *Serba-serbi Politik Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 1989, hal. 49

2.2.2 Indikator Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 terdiri atas 89 pasal, dimaksudkan untuk menciptakan tertib penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan, menciptakan kepastian hukum, mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang, menjamin akuntabilitas Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan, memberikan perlindungan hukum kepada Warga Masyarakat dan aparatur pemerintahan, melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan dan menerapkan Azas-azas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB), dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Warga Masyarakat.

Padal 6 UU ini menyebutkan, Pejabat Pemerintahan memiliki hak untuk menggunakan Kewenangan dalam mengambil Keputusan dan/atau Tindakan, yang di antaranya meliputi:

- a. Menyelenggarakan aktivitas pemerintahan berdasarkan Kewenangan yang dimiliki;
- b. Menetapkan Keputusan berbentuk tertulis atau elektronik dan/atau menetapkan Tindakan;
- c. Menerbitkan atau tidak menerbitkan, mengubah, mengganti, mencabut, menunda, dan/atau membatalkan Keputusan dan/atau Tindakan.
- d. Menggunakan Diskresi sesuai dengan tujuannya;
- e. Menunjuk pelaksana harian atau pelaksana tugas untuk melaksanakan tugas apabila pejabat definitif berhalangan;
- f. Menerbitkan Izin, Dispensasi, dan/atau Konsesi sesuai dengan ketentuan;

- g. Memperoleh perlindungan hukum dan jaminan keamanan;
- h. Memperoleh bantuan hukum dalam pelaksanaan tugasnya; dan
- i. Menyelesaikan Upaya Administratif yang diajukan masyarakat atas Keputusan dan/atau Tindakan yang dibuatnya.

“Pejabat Pemerintahan berkewajiban untuk menyelenggarakan Administrasi Pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintahan, dan AUPB,” bunyi Pasal 7 UU ini.

Adapun kewajiban Pejabat Pemerintahan yang diatur UU ini di antaranya:

- a. Membuat Keputusan dan/atau Tindakan sesuai dengan kewenangannya;
- b. Mematuhi persyaratan dan prosedur pembuatan Keputusan dan/atau Tindakan;
- c. Mematuhi UU ini dalam menggunakan Diskresi;
- d. Memberikan kesempatan kepada Warga Masyarakat untuk didengar pendapatnya sebelum membuat Keputusan dan/atau Tindakan sesuai dengan ketentuan;
- e. Memberitahukan kepada Warga Masyarakat yang berkaitan dengan Keputusan dan/atau Tindakan yang menimbulkan kerugian paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja terhitung sejak Keputusan dan/atau Tindakan ditetapkan dan/atau dilakukan.
- f. Memeriksa dan meneliti dokumen Administrasi Pemerintahan, serta membuka akses dokumen Administrasi Pemerintahan kepada Warga Masyarakat, kecuali ditentukan lain oleh Undang-Undang;

- g. Menerbitkan Keputusan terhadap permohonan Warga Masyarakat, sesuai dengan hal-hal yang diputuskan dalam keberatan/banding; dan
- h. Melaksanakan Keputusan dan/atau Tindakan yang sah dan Keputusan yang telah dinyatakan tidak sah atau dibatalkan oleh Pengadilan, pejabat yang bersangkutan, atau pejabat atasan, “Dan mematuhi putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap”.

UU ini menegaskan, bahwa wewenang Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dibatasi oleh:

- a. Masa atau tenggang waktu Wewenang;
- b. Wilayah atau daerah berlakunya Wewenang; dan
- c. Cakupan bidang atau materi Wewenang.

“Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang telah berakhir masa atau tenggang waktu Wewenang tidak dibenarkan mengambil Keputusan dan/atau Tindakan,” bunyi Pasal 15 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 ini.

Di Indonesia, pemikiran tentang indikator asas-asas umum pemerintahan yang baik secara populer kali pertama disajikan dalam buku Prof. Kuntjoro Purbopranoto dalam bukunya yang berjudul ‘Beberapa Catatan Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara’ mengetengahkan 13 asas.¹²

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 AUPB terdiri dari 8 (delapan) asas sebagai berikut

¹² tfi ELuffendi, 2004, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi*, Malang Bayumedia Publishing, hlm 85

- a. Asas kepastian hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan
- b. Asas Kemanfaatan adalah manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat; (3) kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing; (4) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (5) kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat; (6) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (7) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (8) kepentingan pria dan wanita
- c. Asas Ketidakberpihakan adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.
- d. Asas Kecermatan adalah asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.
- e. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan

tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.

- f. Asas Keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
- g. Asas Kepentingan Umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.
- h. Asas Pelayanan Yang Baik adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu dari beberapa asas diatas terdapat pula asas-asas umum lainnya di luar AUPB yakni asas umum pemerintahan yang baik yang bersumber dari putusan pengadilan negeri yang tidak banding, atau putusan pengadilan tinggi yang tidak dikasasi atau putusan Mahkamah Agung. Asas Penyelenggaraan Kepentingan Umum, asas ini menghendaki agar pemerintah dalam melaksanakan tugasnya selalu mengutamakan kepentingan umum, yakni kepentingan yang mencakup semua aspek kehidupan orang banyak.

2.3 Tinjauan Umum Pelayanan Umum

2.3.1 Pengertian Pelayanan Umum

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum maka diketahui bahwa pelayanan umum adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Umum. Penyelenggara pelayanan umum yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan umum, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan umum.¹³

Pelayanan umum (*public services*) merupakan suatu kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang dilaksanakan oleh negara atau lembaga penyelenggara negara dalam bentuk barang dan/atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan umum adalah perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*).¹⁴

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan umum adalah mempersiapkan pelayanan umum

¹³Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹⁴Damartaji Arisutha, 2005, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, hlm. 41

tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.¹⁵

Pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.¹⁶

Organisasi pelayanan umum mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen

¹⁵H.A.S.Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm.12

¹⁶*Ibid*, hlm.13-14

kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Optimalisasi kualitas pelayanan umum, memerlukan kemampuan aparat pelaksana dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan umum tersebut. Kemampuan aparat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerja sama, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan organisasi, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, kecepatan dalam melaksanakan tugas, tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik, tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan, tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugas.

Sistem pelayanan merupakan suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh. Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.¹⁷

Sistem pelayanan umum merupakan kesatuan yang utuh dari rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan sepeertinggi mahalnnya

¹⁷Harbani Passolong. 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta, hlm. 102

biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain sebagai berikut:

a. Struktur Organisasi

Struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan.¹⁸

Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasidan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur orgaisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk didalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana kegiatan

¹⁸TjahyaSupriatna,
Jakarta,NimasMultima,hlm.17

1996,*Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*,

dilaksanakan (*Standard Operating Prosedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

b. Kemampuan Aparat

Kemampuan aparatur adalah serangkaian pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparat pelaksana pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Aparatur negara atau aparatur adalah pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan, baik yang bekerja dalam badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan berbagai peraturan pemerintah atau peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁹

Dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Kemampuan aparat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerjasama, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan

¹⁹*Ibid*, hlm 19

organisasi, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, kecepatan dalam melaksanakan tugas, tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik, tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan, tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugas.

c. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan. Sistem pelayanan merupakan suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.²⁰

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan

²⁰*Ibid*, hlm 21

sepertinggi mahalnnya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan umum dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian, penyelenggara pelayanan umum merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan umum, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan umum.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Umum

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan umum di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan umum selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan umum selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Ciri-ciri atau atribut kualitas pelayanan menurut Tciptono antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses

- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.²¹

Menurut De Vreye dalam meningkatkan kualitas pelayanan umum, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- a. *Self-esteem* (harga diri)
Pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
- b. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator:
Penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan)
Menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
- d. *Vision* (pandangan ke depan)

²¹ Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, Gava Media, hlm 40

Perencanaan ideal dimasa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

e. *Improve* (perbaikan)

Perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang respinsif.

f. *Care* (perhatian)

Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.

g. *Empower* (pemberdayaan)

Memberdayakan karyawan/bawahan, belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan harga diri.²²

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz, menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan,
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas,
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan, kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan,

²²*Ibid*, hlm 50

- e. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi, pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus,
- f. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi, atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.²³

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan mengidentifikasi lima kelompok dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu:²⁴

- a. Bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. Keandalan pelayanan (*reliability*). Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

²³*Ibid*, hlm 51

²⁴ Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta, Ekonisia, hlm 12

- c. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. Jaminan/keyakinan (*assurance*), mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan. Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3.3 Sasaran Pelayanan Umum

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana, yaitu kepuasan masyarakat. Meskipun sasaran sederhana akan tetapi untuk mencapai sasaran tersebut diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Menurut Moenir mengemukakan bahwa sasaran utama pelayanan umum terdiri dari dua komponen besar, yaitu:²⁵

a. Layanan

Agar dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok, yakni tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan.

b. Produk

Yang dimaksud produk dalam hubungannya dengan sasaran pelayanan publik yaitu kepuasan yang dapat berbentuk:

- (1) Barang, yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain,
- (2) Jasa, yaitu suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, rupa) disamping memang ada bentuk fisiknya yang dituju,
- (3) Surat-surat berharga, yaitu kepuasan menyangkut keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh orang-orang yang bersangkutan.

Menurut Jenu Widjaja Tandjung sasaran dari pelayanan umum yaitu:²⁶

²⁵H.A.S.Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm.196

²⁶*Ibid*, hlm 82

a. Layanan

Layanan pelanggan semakin penting karena persaingan harga semakin kompetitif,

b. Lokasi

Pemilihan lokasi harus strategis, artinya mampu dijangkau oleh konsumen potensial,

c. Kepribadian penjual,

Penjual berusaha memahami kebutuhan konsumen dan bersikap ramah,

d. Komunikasi dilakukan secara dua arah

Penjual berusaha memberikan informasi yang jujur kepada konsumen serta mau menerima saran-saran dari konsumen,

e. Kualitas

Penjual harus menjual produk-produk yang berkualitas sesuai harapan konsumen agar konsumen merasa puas.

2.3.4 Prosedur Pelayanan Umum

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk

mewujudkan *good governance*. Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dimata masyarakat berupa responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Paradigma *governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan *Standart Operating Procedure (SOP)*.

Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Standar operasional prosedur adalah langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data dan aliran kerja.

2.3.5 Sarana dan Prasarana Pelayanan di Bidang Kepolisian

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan umum yang diselenggarakan oleh kepolisian. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan umum sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Pada umumnya sarana dan prasarana kepolisian baik yang sifatnya utama dan penunjang yang lengkap dan memenuhi syarat, namun dewasa ini, seiring dengan tuntutan pelayanan prima dan ditetapkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, instansi pemerintah pun mulai bergerak untuk memperhatikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan.

Pelayanan umum adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai Pasal 1 ayat 1 Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Kota Bandar Lampung dalam rangka peningkatan pelayanan umum telah mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang seperti kebijakan yang dibuat oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung dalam Program Berkantor diluar di Provinsi Lampung, sehingga dengan adanya fasilitas penunjang tersebut diharapkan masyarakat kota Bandar Lampung akan semakin memperoleh pelayanan yang baik, mudah dan nyaman.

2.4 Program Unggulan Polda Lampung

Dalam rangka mengimplementasikan Grand Strategi Polri tahap III dan reformasi birokrasi Polri dalam penguatan pelayanan publik melalui kebijakan “*Program Unggulan Polda Lampung*” yaitu dengan melakukan kegiatan Rembug Pekon, Anjau Silau, Polisi ada dimana-mana, operasi sepanjang masa dan berkantor di luar.

2.4.1 Rembug Pekon

Program unggulan Rembug Pekon merupakan program akselerasi pada penyelesaian masalah yang menimbulkan potensi konflik sosial yang ada di masyarakat mulai dari tingkat Pekon/desa, kecamatan dan kabupaten/kota, ataupun mulai dari tataran permasalahan yang sifatnya ringan, sedang, berat/rumit.²⁷ Program Rembug Pekon melibatkan *stakeholder* pada setiap strata instansi pemerintahan dan strata sosial (mulai dari Babinsa, Babin Desir, kepala Pekon/Lurah/Kades, potensi masyarakat, Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat), sehingga terbentuk suatu forum keterpaduan atau sinergitas antara petugas Polri, mulai dari Bhabinkamtibmas, Kapolsek, Kapolres berikut pejabat Polres, sampai pada Kapolda berikut pejabat Polda, yang secara bersama-sama mencari dan mengumpulkan data/informasi tentang permasalahan yang ada di masyarakat terkait aspek ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan (ipoleksosbudhankam) dengan melakukan upaya-upaya penyelesaian dengan cara musyawarah dan mufakat sampai dengan tuntas.

Pihak Kepolisian melakukan upaya-upaya penyelesaian konflik/masalah sosial

²⁷ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 2

yang terjadi dimasyarakat, dengan mengedepankan upaya musyawarah dan mufakat, menjadi konsultan setiap persoalan yang dihadapi masyarakat dan mampu memecahkan permasalahan (*problem solving*) serta menerima masukan dari warga masyarakat dan melaporkan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di forum Rembug Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan secara berjenjang kepada unsur pelaksana setingkat di atasnya.²⁸

Cara bertindak taktis Bhabinkamtibmas selaku pelaksana Rembug Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan yaitu pre-emptif, preventif, dan mendasari pada tugas pokok masing-masing dan secara bersama-sama mengedepankan penyelesaian secara musyawarah dan mufakat.

Pelaksana Rembug Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan pada tingkat Desa/Kelurahan yaitu Bhabinkamtibmas selaku Petugas Polmas yang dalam pelaksanaan kegiatan Rembug Pekon/Desa/ Kelurahan mengundang Kepala Desa/Lurah, Babinsa, Babin Desir, Potmas yang ada di wilayah tugasnya. Pada tingkat Kecamatan yaitu Kapolsek yang dalam pelaksanaan kegiatan Rembug Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan mengundang Camat, Danramil dan Potmas di Kecamatan. Pada tingkat Kabupaten yaitu Kapolres yang dalam pelaksanaan kegiatan Rembug Pekon Kepala Desa/Kelurahan mengundang Bupati/Walikota, Dandim, dan Potmas di Kabupaten/Kota. Pada tingkat Provinsi yaitu Kapolda yang dalam pelaksanaan kegiatan Rembug Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan mengundang Gubernur, Danrem, Danlanal, Brigif Marinir, Danlanud, dan Potmas di Provinsi.²⁹

²⁸ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 5

²⁹ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 7

Pengawasan dan pengendalian Rembug Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab pejabat kewilayahan. Kapolda, pengawasan dan pengendalian bersifat strategis dan administrasi pembinaan maupun operasional dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Direktur Binmas (Dirbinmas). Kapolres, pengawasan dan pengendalian bersifat taktis tingkat Kendali Operasional Daerah (KOD), pembinaan dan operasional sesuai batas kewenangannya dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Kasatbinmas; dan Kapolsek, pengawasan dan pengendalian yang bersifat teknis. Pengawasan dan pengendalian dilaksanakan dalam bentuk supervisi dan laporan secara periodik maupun insidental.

2.4.2 Anjau Silau

Program unggulan Anjau Silau dibuat dalam mengantisipasi tindak kejahatan dan pelanggaran hukum, dengan kegiatan mendatangi masyarakat untuk menjalin komunikasi yang mengedepankan kearifan lokal, setiap masalah diupayakan dapat diselesaikan sedini mungkin (*pre-empt approach*) yang berorientasi pada misi Polri dalam mengayomi dan mencegah terjadinya tindak kejahatan.

Dengan penguasaan lapangan penugasan melalui kegiatan anjau silau, Polda Lampung berupaya untuk melakukan pembinaan terhadap kelompok atau bahkan langsung mendatangi/berkunjung kepada subjek-subjek/tokoh-tokoh, baik tokoh masyarakat, adat, pemuda, agama maupun potensi masyarakat lainnya yang dianggap potensial untuk membantu bersinergi mencegah tidak terjadinya kejahatan, dengan menonjolkan pendekatan persuasif dan tidak mengurangi

ketegasan Polda Lampung dalam menegakkan hukum.³⁰

Program Anjau Silau memantau kekinian terhadap perkembangan situasi kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat mulai dari tingkat desa, kecamatan, kabupaten/kota maupun wilayah Lampung secara menyeluruh. Melakukan pendekatan melalui kearifan lokal untuk mensosialisasikan program kepolisian secara bersama-sama dalam rangka mendapatkan daya dukung dari segenap komponen potensi masyarakat.

Melakukan upaya-upaya terobosan penyelesaian konflik/masalah sosial yang terjadi di masyarakat, dengan mengedepankan keluhuran budi pekerti dari nilai-nilai kearifan lokal melalui tokoh-tokoh sebagai potensi masyarakat yang diapresiasi dapat menjadi corong kepolisian secara tidak langsung mendukung dan memberi pengaruh atas terciptanya situasi dan kondisi kamtibmas yang kondusif. Menjadi setiap tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik, cendekiawan sebagai konsultan dan kepanjangan tangan kepolisian dalam menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapi masyarakat. Menggunakan *softpower* dari para tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan terhadap permasalahan dibawah permukaan, sehingga permasalahan yang timbul dapat diselesaikan secara elegan tanpa mencederai dalam penegakan hukum, guna membangun legitimasi dari masyarakat umum.³¹

Cara bertindak pelaksana anjau silau yaitu cara bertindak teknis mulai dari personel Bhabinkamtibmas satuan kepolisian mulai dari Bhabinkamtibmas, Polsek dan Polres serta Polda melakukan langkah-langkah kreatif dengan

³⁰ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 2

³¹ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 14

menjadwalkan pertemuan dengan para tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan minimal satu kali dalam sebulan, dalam melakukan kegiatan anjau silau dengan terlebih dahulu melibatkan personel fungsi intelkam atau Bhabinkamtibmas yang sudah mengalang/menjalinkan komunikasi baik dengan para tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan dan menyiapkan materi misi memelihara kamtibmas serta dapat juga dilengkapi dengan sarana kontak sesuai peruntukannya yang telah diatur dalam program anggaran strategi keamanan, melaporkan misi kamtibmas upaya penetrasi intelijen untuk mempengaruhi para tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan dapat menjadi media dan jembatan dalam penyampaian pesan kamtibmas secara berjenjang sesuai dengan hirarkhis kesatuan kepolisian.

Pelaksana kegiatan anjau silau pada tingkat Pekon/Tiuh/Desa/Kelurahan, Bhabinkamtibmas dan petugas unitintelkam selaku Petugas Polmas dan agen informasi yang dalam pelaksanaan kegiatan anjau silau kepada tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan yang berada di wilayah tugasnya. Pada tingkat Kecamatan, Kapolsek unsur pejabatnya Polsek yang dalam pelaksanaan kegiatan anjau silau kepada tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan yang berada di wilayah tugasnya. Pada tingkat Kabupaten yaitu Kapolres yang dalam pelaksanaan kegiatan anjau silau kepada tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda, tokoh politik dan cendekiawan yang berada di wilayah tugasnya. Pada tingkat Provinsi yaitu Kapolda yang dalam pelaksanaan anjau silau kepada tokoh masyarakat, adat, agama, pemuda,

tokoh politik dan cendikiawan yang berada di wilayah Provinsi Lampung.³²

Bhabinkamtibmas selaku pelaksana anjau silau tingkat desa/tiuh/pekon/ kelurahan melaporkan setiap pelaksanaan tugas kepada Kapolsek melalui Kanitbinmas. Kapolsek melaksanakan evaluasi setiap kegiatan anjau silau dan melaporkan secara tertulis setiap bulan kepada Kapolres melalui Kasatbinmas dan melaporkan secara tertulis setiap bulan kepada Kapolda melalui Rorena.³³

Pengawasan dan pengendalian kegiatan anjau silau dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab pejabat kewilayahan. Kapolda, pengawasan dan pengendalian bersifat strategis dan administrasi pembinaan maupun operasional dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Direktur Binmas (Dirbinmas). Kapolres, pengawasan dan pengendalian bersifat taktis tingkat Kendali Operasional Daerah (KOD), pembinaan dan operasional sesuai batas kewenangannya dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Kasatbinmas dan Kapolsek, pengawasan dan pengendalian yang bersifat teknis. Pengawasan dan pengendalian kegiatan anjau silau dilaksanakan dalam bentuk supervisi pembina fungsi dan laporan secara periodik maupun insidental.

2.4.3 “Polisi Ada Dimana-Mana”

Program ini kegiatan akselerasi dari keseluruhan fungsi kepolisian di lingkungan Polda Lampung yang terintegrasi dan saling berinteraksi dalam melaksanakan tugas operasional kepolisian secara berkesinambungan sebagai wujud dari dukungan kepada pemerintah dalam menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga

³² Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 15

³³ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 16

negara.³⁴ Pada kegiatan polisi ada dimana-mana ini, yang diawali dari analisa dan identifikasi terhadap tempat/daerah dan jam rawan dimulainya aktivitas masyarakat, kemudian menyiapkan kekuatan personel untuk ditempatkan dan melakukan tugas umum kepolisian sampai dirasakan aman yang selanjutnya petugas melakukan tugas rutin sesuai dengan tupoksinya masing-masing.³⁵

Pelaksana kegiatan kegiatan Polisi ada dimana-mana mempunyai tugas pokok sebagai berikut melaksanakan kegiatan polisi tugas umum pada titik rawan gangguan kamtibmas dan kamseltibcarlantas pada saat dimulainya aktivitas masyarakat pagi hari secara bersama-sama, melakukan monitoring situasi kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) pada daerah yang menjadi titik kerawanan gangguan kamtibmas dan kamseltibcarlantas, melakukan komunikasi dengan petugas lainnya yang berada di lapangan memberikan penerangan tentang kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan, menjadi konsultan setiap persoalan yang dihadapi masyarakat di lapangan dan mampu memecahkan permasalahan (*problem solving*) serta menerima masukan dari warga masyarakat dan melaporkan permasalahan yang memerlukan penanganan lanjutan kepada satuan kepolisian terdekat.³⁶

Cara bertindak pelaksana Kegiatan Polisi ada dimana-mana terdiri dari taktis yaitu cara bertindak personel dalam pelaksanaan kegiatan Polisi ada dimana-mana meliputi bertindak pre-emptif dan bertindak preventif. Teknis yaitu cara bertindak teknis personel pelaksanaan kegiatan Polisi ada dimana-mana meliputi kegiatan

³⁴ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 3

³⁵ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 3

³⁶ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 19

tindakan, menerima jadwal dan plotting penempatan dalam polisi tugas umum selama satu bulan, dalam menghadapi setiap permasalahan sebagai polisi tugas umum pada kegiatan Polisi ada dimana-mana melakukan dikoordinasikan dengan terlebih dahulu dengan penanggung jawab sektor, melaporkan setiap hasil pelaksanaan tugas secara berjenjang melalui koordinator penanggung jawab sektor. Apabila mendapati permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di lapangan, maka permasalahan tersebut diselesaikan secara berjenjang melalui satuan kepolisian Polsek, Polres dan Polda.

Pelaksana Kegiatan Polisi ada dimana-mana adalah pada tingkat desa yaitu Bhabinkamtibmas selaku Petugas Polmas yang ada di wilayah tugasnya. Pada tingkat Kecamatan yaitu seluruh personel Polsek. Pada tingkat Kabupaten yaitu seluruh personel Polres. Pada tingkat Provinsi yaitu personel Polda yang ditunjuk meliputi daerah yang berada di Bandar Lampung.³⁷

Personel Bhabinkamtibmas Polsek selaku pelaksana kegiatan Polisi ada dimana-mana yang berada di desa, melaporkan setiap hasil pelaksanaan tugas kepada Kapolsek. Kapolsek selaku penanggungjawab dan pengawas kegiatan Polisi ada dimana-mana menerima laporan dan melanjutkan laporannya kepada Kapolres setiap harinya. Kapolres selaku penanggungjawab dan pengawas kegiatan Polisi ada dimana-mana di wilayah kabupaten melalui Kabagops menerima laporan dan melanjutkan laporannya kepada Kapolda untuk dievaluasi Karoops setiap harinya yang dikirimkan ke Polda Lampung melalui alamat email binops_roops_poldalampung@yahoo.co.id.

³⁷ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 20

Pengawasan dan pengendalian Kegiatan Polisi ada dimana-mana dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab pejabat di lingkungan Polda Lampung. Kapolda, pengawasan dan pengendalian bersifat strategis dan administrasi pembinaan maupun operasional dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Itwada dan Kabidpropam. Para Karo dan Direktur menjadi pengawas sesuai daerah kegiatan polisi ada dimana-mana. Kapolres, pengawasan dan pengendalian bersifat taktis tingkat Kendali Operasional Daerah (KOD), pembinaan dan operasional sesuai batas kewenangannya dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Kabagops dan Kapolsek, pengawasan dan pengendalian yang bersifat teknis terhadap personel Polsek yang melaksanakan kegiatan polisi ada dimana-mana. Pengawasan dan pengendalian secara umum dilaksanakan dalam bentuk supervisi dan laporan secara periodik maupun insidental serta analisa dan evaluasi.

2.4.4 “Operasi Sepanjang Masa”

Program unggulan “operasi sepanjang masa” merupakan kegiatan akselerasi dari kegiatan kepolisian rutin guna memelihara situasi yang kondusif yang efektif dan efisien dalam rangka pencegahan, penanggulangan, penindakan terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas), serta ketanggapsegeraan terhadap penanganan bencana, dimana kegiatan tersebut diselenggarakan dengan waktu, sasaran, cara bertindak (CB), dengan mengoptimalkan pelibatan kekuatan dan dukungan sumber daya fungsi kepolisian pada satuan kewilayahan (Polres dan Polsek).³⁸ Tindakan Kepolisian pada kegiatan operasi sepanjang masa ini, berupa kegiatan pemeriksaan razia dengan

³⁸ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 3

sasaran orang, benda (kendaraan bermotor, senjata tajam, senjata api, narkoba, dll), hal ini bertujuan untuk menemukan pelaku kejahatan atau barang bukti hasil kejahatan, mencegah terjadinya tindak pidana/kejahatan dan mempersempit ruang gerak para pelaku kejahatan.

Cara bertindak pelaksana Kegiatan Operasi sepanjang masa terdiri dari taktis yaitu cara bertindak personel dalam ikatan satuan meliputi bertindak pre-emptif, bertindak preventif dan represif. Teknis yaitu cara bertindak teknis personel dalam ikatan meliputi kegiatan tindakan menerima jadwal dan plotting tempat kegiatan dalam polisi tugas umum selama satu bulan. Dalam menghadapi setiap permasalahan sebagai polisi tugas umum pada kegiatan Operasi sepanjang masa melakukan dikoordinasikan kapolsek ataupun kanit Satuan fungsi di Polres, melaporkan setiap hasil pelaksanaan tugas secara berjenjang melalui kapolsek ataupun kanit Satuan fungsi di Polres selaku penanggung jawab lapangan, apabila mendapati permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di lapangan, maka permasalahan tersebut diselesaikan di kantor Polsek, Polres dan Polda.

Pelaksana kegiatan operasi sepanjang masa adalah pada tingkat Kecamatan adalah seluruh personel Polsek, pada tingkat Kabupaten adalah seluruh personel Polres, pada tingkat Provinsi yaitu personel Polda yang daerah operasinya berdasarkan prioritas back up satuan kewilayahan.³⁹

Kapolsek selaku penanggungjawab dan pengawas kegiatan operasi sepanjang masa di Polsek, melaksanakan dan menerima laporan dan melanjutkan laporannya kepada Kapolres setiap harinya. Kapolres selaku penanggungjawab dan pengawas kegiatan operasi sepanjang masa di wilayah hukum Polres melalui Kabagops

³⁹ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 23

menerima laporan dan melanjutkan laporannya kepada Kapolda untuk dievaluasi Karoops setiap harinya yang dikirimkan ke Polda Lampung melalui alamat email `binops_roops_poldalampung@yahoo.co.id`.

Kapolda, pengawasan dan pengendalian bersifat strategis dan administrasi pembinaan maupun operasional dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Itwada dan Kabidpropam. Para Karo dan Direktur menjadi pengawas sesuai daerah kegiatan operasi sepanjang masa. Kapolres, pengawasan dan pengendalian bersifat taktis tingkat Kendali Operasional Daerah (KOD), pembinaan dan operasional sesuai batas kewenangannya dalam pelaksanaan sehari-hari oleh Kabagops dan secara teknis oleh para Kasat, Kanit dan Perwira yang ditunjuk dan Kapolsek, selaku pengawas dan pengendali yang bersifat teknis terhadap personel Polsek yang melaksanakan kegiatan operasi sepanjang masa. Pengawasan dan pengendalian secara umum dilaksanakan dalam bentuk supervisi dan laporan secara periodik maupun insidental serta analisa dan evaluasi.⁴⁰

2.4.5 Berkantor di Luar

Program unggulan berkantor di luar merupakan kegiatan akselerasi dari sistem pengendali intern Polda Lampung dalam pelayanan dengan mengubah istilah “kami siap melayani anda” menjadi “kami datang melayani anda,” sebagai wujud dukungan pada pemerintahan dalam memperkuat kehadiran negara dalam melakukan reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas dari korupsi, bermartabat dan terpercaya.⁴¹ Pada penyelenggaraan kegiatan berkantor di luar

⁴⁰ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 25

⁴¹ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 3

ini, dimulai dari menyiapkan tempat berkantor di luar, sosialisasi kepada masyarakat, implemementasi kegiatan Kapolda Lampung beserta Pejabat Utama Polda berkantor di luar, menerima dan melayani keluhan, curahan, dan informasi serta pengaduan dari masyarakat atas kinerja fungsi kepolisian yang diselenggarakan Polda Lampung dan jajaran yang mengalami hambatan (*bottle neck*), untuk ditindaklanjuti dan berupaya untuk menyelesaikannya hingga tuntas, dengan memberdayakan Itwasda sebagai APIP (aparatur pengendali instrasi pemerintah) Polda Lampung sesuai mekanisme penanganan penyelesaian pengaduan masyarakat dan penjamin kualitas kinerja dan kontrol kualitas kinerja (*quality assurance dan quality control*) pelayanan fungsi kepolisian yang dibantu Bidpropam dalam penegakan disiplin melestarikan nilai-nilai luhur Kode Etik Profesi Polri. Dalam kegiatan ini terdapat koordinator pelaksana yang dibantu oleh tim teknis perlengkapan, tim teknis akomodasi, tim teknis pengerahan massa dan tim nara sumber kegiatan kepolisian.⁴²

Pelaksana kegiatan Berkantor di luar mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan tugas secara bersama-sama, mencari dan mengumpulkan data/informasi tentang permasalahan yang ada dalam masyarakat, melakukan monitoring situasi kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) dan pelaksanaan program pembangunan yang dilaksanakan di lapangan dengan menggelar tenda pelayanan, melakukan tatap muka, mendengarkan langsung permasalahan sosial terutama menyangkut tugas pelayanan kepolisian yang diselenggarakan Polda Lampung dan jajaran, yang dirasakan dan dihadapi masyarakat terdapat benang merah/catatan yang menjadi hambatan, kendala, ancaman masyarakat dalam

⁴² Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 3

membutuhkannya sehingga permasalahan tersebut menjadi terurai dengan menjunjung tinggi asas legalitas dan legitimasi.

Cara bertindak pelaksana kegiatan berkantor di luar terdiri dari taktis yaitu cara bertindak bertindak pre-emptif, bertindak preventif, dan mendasari pada tugas pokok fungsi kepolisian yang berada pada tingkat Polda dan Polres yang secara bersama-sama menyelenggarakan kegiatan Berkantor di luar yang sebelumnya membentuk tim kelompok kerja (pokja) untuk mempersiapkan kegiatan dimaksud.

Teknis yaitu cara bertindak teknis tim Pokja penyelenggara kegiatan Berkantor di luar dengan tindakan dan langkah sebagai berikut membentuk **koordinator pelaksana** kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyusun administrasi rencana kerja kegiatan Berkantor di luar, menyusun petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis serta menyusun tim pokja sebagai pelaksana teknis persiapan kegiatan Berkantor di luar melalui surat perintah Kapolda Lampung, melaksanakan sosialisasi pelaksanaan kegiatan Berkantor di luar di lingkungan Polda Lampung. Setelah menerima berita tentang jadwal kegiatan Kapolda Lampung Berkantor di luar dari spripim/tim teknis pengerahan massa, melakukan koordinasi dengan unit-unit lain dalam rangka pelaksanaan tugas penyelenggaraan kegiatan tersebut, memberikan dukungan kepada kualiti kontrol dalam rangka perumusan rekomendasi berdasarkan penjaminan terhadap kualitas tim teknis yang dibentuk sebagai kerja kelompok dalam kegiatan Berkantor di luar;

Koordinator pelaksana dibantu oleh Tim teknis perlengkapan, Tim teknis akomodasi, Tim teknis pengerahan massa, Tim nara sumber kegiatan kepolisian.

Membentuk **Tim teknis perlengkapan**, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas memberikan dukungan teknis dalam pelaksanaan kegiatan Berkantor di luar dengan kegiatan selanjutnya dibawah koordinasi Karosarpras, Wakasatbrimob dan Wadirsabhara serta Kabid Tipol menyiapkan sarpras kantor di lapangan, mulai dari maket kantor tenda, tenda pasukan, kursi dan meja lapangan, kebutuhan listrik serta kelengkapan sarpras lainnya serta berkoordinasi dengan Kapolres/ta setempat dan lintas sektoral, mengenai kesiapan lahan untuk kegiatan Berkantor di luar.

Tim teknis perlengkapan berkoordinasi dengan Tim pengerahan massa mengenai jumlah masyarakat yang diundang/datang dalam kegiatan Berkantor di luar. Tim teknis perlengkapan berkoordinasi dengan tim akomodasi mengenai kebutuhan kelengkapan dan perlengkapan lainnya yang menunjang kegiatan Berkantor di luar. Tim teknis perlengkapan juga berkoordinasi dengan Tim narasumber lainnya mengenai kebutuhan perlengkapan/sarpras dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepolisian (SKCK, SIM keliling dan Samsat keliling) termasuk maket/tata letak tempat pelayanan masyarakat terhadap pelayanan administrasi tersebut sebagai pernyataan kesiapan sarpras kegiatan Berkantor di luar melaporkan kepada Wakapolda Lampung.

Membentuk **Tim teknis akomodasi**, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyusun dan merekap kebutuhan akomodasi kegiatan Berkantor di luar, dengan kegiatan sebagai berikut mengkomunikasikan dengan Kapolda Lampung

tentang jadwal kegiatan Berkantor di luar secara berkala, menyusun jadwal dan menyebarluaskan kepada internal (tim pokja) tentang kegiatan Kapolda Lampung Berkantor di luar melalui mekanisme yang ada. Spripim menyusun kebutuhan akomodasi kegiatan Berkantor di luar, mendistribusikan anggaran kepada tim Pokja yang mengusulkan kebutuhan anggaran yang tidak didukung oleh anggaran pada Satker yang terlibat dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data hasil kegiatan rutin kepolisian dan operasi kepolisian.⁴³

Membentuk **Tim teknis pengerahan massa**, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas mengumumkan dan mengundang khalayak masyarakat yang membutuhkan pelayanan fungsi teknis kepolisian mulai dari pengaduan masyarakat, perkembangan penyidikan, penerangan kepolisian sampai kepada pelayanan administrasi kepolisian (SKCK, SIM dan STNK) dengan kegiatan sebagai berikut mempublikasikan kepada khalayak masyarakat tentang kegiatan Berkantor di luar baik melalui pengumuman terbuka dengan spanduk, media koran, media elektronik, media radio nasional dan swasta, media sosial, dan peran Bhabinkamtibmas, mengundang tokoh masyarakat untuk berdialog dengan pejabat Polda Lampung dalam rangka peningkatan situasi kondusif dan dapat berkoordinasi dengan Polres/ta setempat dalam pelaksanaannya melalui Setum Polda Lampung melakukan kegiatan notulensi hasil dari kegiatan Berkantor di luar. Dalam kegiatan tersebut menggunakan dukungan anggaran Satker masing-masing sebagai pernyataan kesiapan sarpras kegiatan Berkantor di

⁴³ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 29

luar melaporkan kepada Wakapolda Lampung.⁴⁴

Membentuk **Tim nara sumber kegiatan kepolisian**, merupakan tim yang berkewajiban menjadi nara sumber ketika dalam kegiatan Berkantor di luar berinteraksi dengan masyarakat, baik dalam bentuk giat FGD, meminta penjelasan mengenai pengaduan masyarakat, penjelasan perkembangan penyidikan, tata cara baik dalam rekrutmen maupun pelayanan administrasi kepolisian, serta bahan lainnya yang dibutuhkan dalam kegiatan ini. Tim nara sumber ini dibagi menjadi beberapa tim yang bertugas sesuai dengan tupoksi kepolisian sebagai berikut Tim nara sumber pola kegiatan operasional kepolisian, Tim nara sumber pola rekrutmen personel Polri, Tim nara sumber data dumas dan penyelesaian pelanggaran personel. Tim nara sumber kegiatan pelayanan SKCK. Tim nara sumber pelayanan SSB dan penanganan pelanggaran serta kecelakaan lalu lintas. Tim nara sumber penyidikan yang meliputi penyidikan reskrim, reskrimsus, resnarkoba dan kejahatan tindak pidana perairan. Tim nara sumber kegiatan patroli dialogis sabhara. Tim nara sumber pelayanan KBR dan Patroli Kamandahan dan Tim nara sumber pola pengamanan objek vital.⁴⁵

Tim nara sumber pola kegiatan operasional kepolisian, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan rutin kepolisian (razia/pemeriksaan) dan operasi kepolisian sepanjang tahun di wilayah hukum Polda Lampung, dengan kegiatan sebagai berikut membuat petunjuk dan arahan pelaksanaan termasuk mekanisme sistem pelaporan kegiatan

⁴⁴ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 29

⁴⁵ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 29

kepolisian, baik penggelaran kegiatan rutin kepolisian (razia/pemeriksaan) yang dilakukan sepanjang tahun maupun operasi kepolisian berdasarkan perkiraan intelijen.

Melakukan pengendalian dan monitoring sekaligus melakukan analisa dan evaluasi hasil penggelaran kegiatan rutin kepolisian yang diselenggarakan jajaran Polda Lampung, baik perbulan, triwulan, semester maupun tahun anggaran berjalan dengan tahun sebelumnya dalam kegiatan tersebut menggunakan dukungan anggaran yang terdapat pada Roops Polda Lampung, menyiapkan data hasil penggelaran kegiatan rutin kepolisian dan operasi kepolisian yang telah diselenggarakan sebagai bahan dalam kegiatan interaktif dengan masyarakat dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data hasil penggelaran kegiatan rutin kepolisian dan operasi kepolisian.

Tim nara sumber pola rekrutmen personel, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menerangkan tentang pola rekrutmen anggota Polri dengan merujuk pada Perkap 5 tahun 2006, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan dan menyajikan data tentang pola rekrutmen anggota Polri dan data lainnya yang mendukung terhadap kegiatan ini (dapat juga menyiapkan leaflet dan brosur). Dalam menyiapkan data tersebut menggunakan dukungan anggaran yang terdapat pada Ro SDM Polda Lampung dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data pola rekrutmen anggota Polri.

Tim nara sumber data dumas dan penyelesaian pelanggaran personel, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana

kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menerangkan tentang pola penanganan pengaduan masyarakat baik yang melalui komplain via surat pengaduan maupun penanganan yang langsung datang mengadu, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan stand dumasankomplain yang mengawakinya yang bertujuan memberikan konfirmasi terhadap penanganan dumasankomplain serta memberikan penjelasan mengenai penyelesaian terhadap dumasankomplain dan dapat berkoordinasi dengan satker yang menangani dumasankomplain tersebut.

Itwasda menyiapkan dan menyajikan data tentang penanganan dumasankomplain yang datang melalui surat pengaduan yang ditindaklanjuti oleh Satker di lingkungan Polda, baik yang sudah, sedang maupun belum ditindaklanjuti serta data dumasankomplain yang terbukti ada maupun tidak ada. Itwasda dalam pelaksanaan dumasankomplain tersebut merujuk pada Perkap 2 Tahun 2012 tentang Dumasankomplain dan Perkap 2 Tahun 2013 tentang SPIP. Bidpropam menyiapkan dan menyajikan data tentang penanganan dumasankomplain baik melalui surat komplain maupun laporan pengaduan serta data penanganan penyelesaian pelanggaran personel baik pelanggaran Kode Etik Polri, Disiplin dan data tindak pidana yang dilakukan personel.

Bidpropam dalam pelaksanaan tugas tersebut merujuk pada merujuk pada PP No 1 tahun 2003, PP No. 2 tahun 2003, PP No 3 Tahun 2003; Perkap 42, 43, 44 tahun 2004, Perkap 14 tahun 2011 dan Perkap 19 tahun 2012. Apabila dalam interaktif dengan masyarakat tentang dumasankomplain dapat menerangkan dan menjelaskan tentang posisi penanganan dumasankomplain tersebut secara terbuka maupun secara perseorangan. Dalam menyiapkan data dumasankomplain tersebut menggunakan dukungan anggaran yang terdapat pada Satker masing-masing Polda Lampung

dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.

Tim nara sumber pelayanan SKCK, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan unit pelayanan SKCK mobile, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan stand pelayanan SKCK mobile berikut operatornya dan melibatkan Satintelkam Polres setempat dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan pelayanan SKCK mobile tersebut merujuk pada Perkap 18 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan SKCK. Dalam kegiatan Berkantor di luar juga menyiapkan data yang dibutuhkan secara khusus oleh Kapolda mengenai ; trend gangguan kamtibmas, prediksi intelijen, potensi konflik, data kelompok radikal, data kelompok menyimpang, dan data intelijen lain yang dibutuhkan dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.

Tim nara sumber pelayanan SSB dan penanganan pelanggaran serta kecelakaan lalu lintas, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan unit pelayanan SIM dan Samsat keliling dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan stand pelayanan SIM dan STNK berikut operatornya dengan melibatkan unit SIM Keliling dan Mobil samsat mobile serta dapat melibatkan Satlantas Polres setempat dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan pelayanan SIM dan STNK tersebut merujuk pada Perkap 5 Tahun 2012 dan Pekap 9 Tahun 2012. Dalam kegiatan Berkantor di luar juga menyiapkan data yang dibutuhkan oleh Kapolda mengenai kesiapan penyajian data pelanggaran dan penanganan laka di wilayah hukum Polda Lampung. Dalam menyajikan data tersebut

merujuk pada Perkap 10 tahun 2012, Perkap 15 Tahun 2013 dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.

Tim nara sumber penyidikan oleh reskrimum, reskrimsus, resnarkoba dan kejahatan tindak pidana perairan, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan data hasil penyidikan sesuai dengan jenis tindak pidananya, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan stand fungsi reskrim berikut petugas yang mengawakinya bertanggung jawab terhadap mengenai penanganan tindak pidana sesuai dengan jenisnya serta petugas dilengkapi dengan kesiapan data kasus yang ditangani dan dalam pelaksanaannya dapat berkoordinasi dengan Satrekrim /Satresnarkoba Polres setempat. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang menanyakan perkembangan penyidikan dengan merujuk pada Perkap 14 tahun 2012 dan peraturan lain yang dianggap perlu. Dalam kegiatan Berkantor di luar juga menyiapkan data yang dibutuhkan oleh Kapolda mengenai data perkembangan penyidikan baik yang ditangani Direktorat Reskrimum/sus/narkoba maupun yang ditangani Ditpolair dan Polres/ta dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.

Tim nara sumber kegiatan patroli dialogis sabhara, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan data, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan dan menyajikan data tentang pelaksanaan patroli dialogis di wilayah hukum Polda Lampung serta kesiapan memback up kegiatan patroli Polres/ta, guna mendukung kegiatan Berkantor di luar, juga mensosialisasikan *call*

center fungsi sabhara di wilayah hukum Polda Lampung termasuk *call center* unit satwa K9, mendatakan titik hot spot dinamis di wilayah hukum Polda Lampung sebagai pendukung dalam kegiatan patroli jarak jauh Direktorat Sabhara dan dapat berkoordinasi dengan Satsabhara Polres/ta dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.

Tim nara sumber pelayanan KBR dan Patroli Kamandahan, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan data, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan dan menyajikan data tentang pelaksanaan patroli kamandahan di wilayah hukum Polda Lampung serta kesiapan memback up kegiatan patroli Polres/ta pada daerah rawan kamtibmas yang tinggi, guna mendukung kegiatan Berkantor di luar, juga mensosialisasikan call center pelayanan KBR, mendatakan titik hot spot yang mengandung tingkat rawan kamtibmas yang tinggi di wilayah hukum Polda Lampung sebagai pendukung dalam kegiatan patroli jarak jauh Direktorat Sabhara dan dapat berkoordinasi dengan Satsabhara Polres/ta, ketanggapsegeraan dan kesiapan *back up* Satwil dalam penanganan konflik sosial melalui penggelaran Kompi Brimob terpadu dan berkoordinasi dengan Polres setempat, melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.⁴⁶

Tim nara sumber pola pengamanan objek vital, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan data, dengan kegiatan sebagai berikut menyiapkan

⁴⁶ Pedoman Kerja Program Unggulan Polda Lampung, hlm 31

dan menyajikan data tentang pelaksanaan pola pelayanan pengamanan objek vital dan VIP serta kesiapan personel dalam event wilayah maupun nasional yang diselenggarakan di wilayah Lampung, memetakan data objek vital nasional dan objek pengamanan lainnya yang berada di wilayah hukum Polda Lampung baik yang sudah menggunakan pengamanan dari Polri maupun yang belum/tidak menggunakan pengamanan dari pihak Polri, dan untuk data ini dapat berkoordinasi dengan satsabhara Polres setempat dan melaporkan kepada Wakapolda Lampung tentang kesiapan data dimaksud.

Para Kapolres/ta sebagai unsur pendukung, nara sumber data dan pelayanan di Polres, setelah menerima jadwal dan mendapatkan sosialisasi dari koordinator pelaksana kegiatan Berkantor di luar, mempunyai tugas menyiapkan data, dengan kegiatan sebagai berikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan Berkantor di luar berada pada wilayah tugasnya, berkoodinasi baik dengan lintas sektoral maupun dengan Tim Pokja *excellent police service* lainnya dalam kegiatan ini, dapat menyelenggarakan kegiatan serupa secara mandiri dengan melibatkan personel sesuai dengan SOTK Polres..

Pada tingkat Polsek adalah Kapolsek yang dalam pelaksanaan kegiatan Berkantor di luar dan sesuai dengan kebutuhan dapat melibatkan dan berkoordinasi dengan Camat, Danramil, dan potmas di Kecamatan. Pada tingkat Kabupaten adalah Kapolres yang dalam pelaksanaan kegiatan Berkantor di luar melibatkan para pejabat Polres dan sesuai dengan kebutuhan dapat mengundang/melibatkan Bupati/Walikota, Dandim, dan potmas di Kabupaten/Kota. Pada tingkat Polda adalah Kapolda yang dalam pelaksanaan kegiatan Berkantor di luar

melibatkan pejabat utama Polda dan sesuai dengan kebutuhan dapat mengundang *stakeholder* tingkat provinsi untuk terlibat bersama.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Masalah

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Untuk itu, diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris. Penelitian hukum normatif empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

Penelitian hukum normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan baku utama, menelaah hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas-asas hukum, konsepsi hukum, pandangan dan doktrin-doktrin hukum, peraturan dan sistem hukum dengan menggunakan data sekunder, diantaranya asas, kaidah, norma dan aturan hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan

peraturan lainnya, dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan erat dengan penelitian.

Penelitian hukum empiris dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lapangan untuk melihat secara langsung penerapan perundang-undangan atau aturan hukum yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan beberapa responden yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan penegakan hukum tersebut.

3.2 Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung berupa keterangan-keterangan dan pendapat dari para responden dan kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan melalui wawancara kepada Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung khususnya hubungan dengan kebijakan program berkantor diluar oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung untuk mendapatkan jawaban dan perbandingan-perbandingan dalam rumusan masalah yang peneliti buat. Sumber data yang ada di lokasi penelitian yaitu berdasarkan wawancara terhadap Ibu Kombes Pol. Dra.Hj. Sulistyaningsih dan Bapak Kabag Sumda Polresta Bandar Lampung Kombes Pol. Suhardi.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan mempunyai kekuatan hukum mengikat, yang terdiri dari bahan baku primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

- a. Bahan hukum primer, yaitu:
 - (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
 - (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
 - (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
 - (5) Peraturan Pemerintah RI No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik
 - (6) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2011 tentang Komisi Kepolisian Nasional.
 - (7) Peraturan Kapolri No. 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Indonesia
- b. Bahan hukum sekunder, meliputi: Peraturan perundang-undangan dan buku-buku yang berhubungan dengan kebijakan program berkantor diluar oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Lampung.
- c. Bahan hukum tarsier yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah
 - (1) Kamus Besar Bahasa Indonesia
 - (2) Literatur-literatur dan hasil penelitian
 - (3) Media massa, pendapat sarjana dan ahli hukum, surat kabar, website, buku, dan hasil karya ilmiah para sarjana.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan serangkaian kegiatan seperti membaca, menelaah, mencatat, dan membuat ulasan bahan-bahan pustaka yang ada kaitannya dengan persalahaan yang akan diteliti.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan teknik wawancara langsung dengan responden yang telah direncanakan sebelumnya. Wawancara dilaksanakan secara langsung dan terbuka dengan mengadakan tanya jawab untuk mendapatkan keterangan atau jawaban yang bebas sehingga data yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Pihak-pihak yang akan diwawancarai antara lain Ibu Kombes Pol. Dra.Hj. Sulistyaningsih dan Bapak Kabag Sumda Polresta Bandar Lampung Kombes Pol. Suhardi.

3.4 Teknik Pengolahan Data

Data yang terkumpul kemudian diproses melalui pengolahan dan pengkajian data melalui proses :

1. Editing, yaitu memeriksa data yang didapatkan untuk mengetahui apakah data yang didapat itu relevan dan sesuai dengan bahasan. Apabila terdapat data yang salah maka akan dilakukan perbaikan.
2. Klasifikasi data, yaitu data yang telah selesai diseleksi kemudian diklasifikasi sesuai dengan jenisnya dan berhubungan dengan masalah penelitian.

3. Sistemasi data, yaitu menempatkan data pada masing-masing bidang pembahasan yang dilakukan secara sistematis.

3.5 Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan serta menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari suatu penelitian di lapangan dengan suatu interpretasi, evaluasi, dan pengetahuan umum. Data kemudian dianalisis dengan metode induktif, yaitu suatu cara berfikir yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan yang bersifat khusus untuk mengajukan saran-saran.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kebijakan program unggulan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia daerah Lampung dibuat untuk memberikan kepercayaan masyarakat kepada pihak Kepolisian sebagai pengayom pelindung masyarakat serta menciptakan Lampung aman dan meminimalisirkan tindak kejahatan di Lampung.

2. Pelaksanaan program unggulan dari kebijakan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia daerah Lampung ada lima program. Program unggulan Rembug Pekon, Anjau Silau “Polisi ada dimana-mana,” “operasi sepanjang masa “berkantor di luar,” kelima program ini merupakan kegiatan akselerasi guna memelihara situasi yang kondusif, efektif dan efisien untuk mencegah menanggulangkan dan menindak terhadap gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat serta sebagai wujud dukungan pihak kepolisian agar dapat membuat masyarakat dekat dan tidak takut pada pihak kepolisian.

3. Faktor penghambat dalam menjalankan program ini yaitu masyarakat yang sulit mengendalikan emosi dalam kegiatan rebug pekon, sulitnya mengumpulkan para tokoh masyarakat dalam program anjau silau, belum semua jalan raya diturunkan personel kepolisian pada kegiatan polisi dimana-mana untuk menjaga ketertiban lalu lintas di Lampung, bocornya informasi kepada pihak lain dalam pelaksanaan kegiatan operasi sepanjang masa dan masyarakat yang merasa kurang puas dalam kegiatan berkantor di luar karna Kapolda Lampung tidak selalu hadir dalam kegiatan tersebut dikarenakan banyaknya pekerjaan Kapolda Lampung yang membuat Kapolda Lampung jarang ada di tempat.

5.2 Saran

Dengan adanya program unggulan Polda Lampung, kelima program tersebut dapat berjalan efektif bukan hanya saat ini saja tetapi ke depannya tetap berjalan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga masyarakat dapat merasa puas dan terbantu akan pelayanan yang diberikan, dapat meminimalisir persoalan yang ada di masyarakat dan menciptakan rasa aman dan tentram bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku/Literatur

- Damartaji Arisutha, 2005, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- H.A.S.Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, BumiAksara.
- Hamdan, M, 2007, *Politik Hukum Pidana*, Jakarta, Rajawali Press
- HarbaniPassolong.2007,*TeoriAdministrasiPublik*, Bandung,Alfabeta.
- Herdiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Lubis, Solly 2010, *Serba-Serbi Politik Hukum*, Bandung, Mandar Maju.
- Muhammad,Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Metode Penelitian Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Soerjono Soekanto, 2004, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Sudarto, 2010, *Hukum dan Hukum Pidana*, Bandung, Alumni
- Sutan Zanti Arbi dan Wayan Ardana, 1984, *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*,Jakarta, Pustekom Dikbud dan Rajawali.
- Tjahya Supriatna, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Nimas Multima.
- Wisnusubroto, Al, 1999, *Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan Penyalahgunaan Komputer*,Yogyakarta,Universitas Atmajaya
- Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta, Ekonisia.

B. Perundang-undangan

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah RI No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kapolri No. 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Indonesia

C. Sumber Lain

Henry Campbell Black, et.al.,ed., Black's Law Dictionary, Fifth Edition, St. Paulminn West Pubicing C.O., 1979, hal1041, antara lain disebutkan bahwa Policy merupakan: The general principles by which a government is guided in its management of pullic affairs, or the legislature in its measures ... this term, as applied to a law, ordinance, or rule of law, denotes, its general purpose or tendency considered as directed to the welfare or prosperity of the state community”.

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Barda Nawawi Arief, *Kebijakan Kriminal (Criminal Policy)*, Bahan Penataran Kriminologi, FH Universitas Katolik Parahyangan , Bandung. Diakses pada tanggal. Diakses pada tanggal 3 November 2016 pukul 22.04 WIB

Romli Atmasasmita, *Hubungan Negara Dan Masyarakat Dalam Konteks Perlindungan HakAsasi Manusia*, Makalah, disampaikan pada Seminar Dan Lokakarya Pembangunan HukumNasional VIII, diselenggarakan oleh DEPKEH HAM. Diakses pada tanggal 3 November 2016 pukul 22.10 WIB