

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 Fungsi dan Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia

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

Menurut Pasal 3 disebutkan bahwa pengemban fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh:

- a) Kepolisian khusus;
Kepolisian khusus adalah instansi dan/atau badan Pemerintah yang oleh atau atas kuasa undang-undang (peraturan perundang-undangan) diberi wewenang untuk melaksanakan fungsi kepolisian dibidang teknisnya masing-masing.
Wewenang bersifat khusus dan terbatas dalam "lingkungan kuasa soal-

soal" (*zaken gebied*) yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya. Contoh "kepolisian khusus" yaitu Balai Pengawasan Obat dan Makanan (Ditjen POM Depkes), Polsus Kehutanan, Polsus di lingkungan Imigrasi dan lain-lain.

- b) Penyidik Pegawai Negeri Sipil;
- c) Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.

Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa adalah suatu bentuk pengamanan yang diadakan atas kemauan, kesadaran, dan kepentingan masyarakat sendiri yang kemudian memperoleh pengukuhan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia, seperti satuan pengamanan lingkungan dan badan usaha di bidang jasa pengamanan. Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa memiliki kewenangan kepolisian terbatas dalam "lingkungan kuasa tempat" (*teritoir gebied/ruimte gebied*) meliputi lingkungan pemukiman, lingkungan kerja, lingkungan pendidikan. Contohnya adalah satuan pengamanan lingkungan di pemukiman, satuan pengamanan pada kawasan perkantoran atau satuan pengamanan pada pertokoan. Pengaturan mengenai pengamanan swakarsa merupakan kewenangan Kapolri. Pengemban fungsi kepolisian tersebut melaksanakan fungsi kepolisian sesuai peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya masing-masing.

Selanjutnya Pasal 5 menyebutkan bahwa kepolisian merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran:

- a. Keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketenteraman, yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.
- b. Keamanan dalam negeri adalah suatu keadaan yang ditandai dengan terjaminnya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kepentingan umum adalah kepentingan masyarakat

dan/atau kepentingan bangsa dan negara demi terjaminnya keamanan dalam negeri.

Berdasarkan pasal di atas maka diketahui bahwa organisasi polisi secara keseluruhan mulai dari tingkat Mabes Polri hingga ke Pospol merupakan organisasi yang sangat besar, menganut bentuk organisasi garis, staf dan fungsional. Dalam hal pengorganisasian Polri, pejabat satuan pelaksana memiliki kewenangan dan dapat melaksanakan semua tugas kepolisian, sedangkan pada pejabat fungsi memiliki kewenangan terbatas dalam bidang pekerjaan tertentu. Secara lebih rinci, pada tingkat Polres, bentuk organisasinya adalah garis dan fungsional. Ini ditunjukkan dari adanya pejabat-pejabat Kapolsek yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan seluruh tugas kepolisian di wilayah hukum Polsek masing-masing, di samping itu ada pejabat fungsional baik di bidang operasional, bagian administrasi dan unit pelayanan, pengaduan, dan penegakan disiplin. Dihadapkan pada kondisi masyarakat yang berkembang secara dinamis, Polri yang memiliki organisasi sangat besar apabila tidak diimbangi peningkatan profesionalitas dan spesialisasi dalam mengemban tugas maka penonjolan kekuasaan dalam menjalankan tugas sangat mungkin terus berlangsung.

2.1.3 Tugas dan Wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Menurut Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, tugas pokok Kepolisian adalah:

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

Pelaksanaan tugas pokok tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas:

- a. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat 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 bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
- g. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- h. Melaksanakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
- k. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian;
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 15 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, wewenang Kepolisian adalah:

- a. Menerima laporan dan/atau pengaduan;
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
- c. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat; antara lain pengemis dan pergelandangan, pelacuran, perjudian, penyalahgunaan obat dan narkotika, pemabukan, perdagangan manusia, penghisapan/praktik lintah darat, dan pungutan liar.
- d. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa; Aliran yang dimaksud adalah semua atau paham yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa antara lain aliran

- kepercayaan yang bertentangan dengan falsafah dasar Negara Republik Indonesia.
- 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.

Pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia menjalankan tugas dan wewenangnya di seluruh wilayah negara Republik Indonesia, khususnya di daerah hukum pejabat yang bersangkutan ditugaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk kepentingan umum pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dapat bertindak menurut penilaiannya sendiri. Pelaksanaan ketentuan tersebut hanya dapat dilakukan dalam keadaan yang sangat perlu dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan dan Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Presiden baik dibidang fungsi kepolisian preventif maupun represif yustisial. Namun demikian pertanggungjawaban tersebut harus senantiasa berdasar kepada ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga tidak terjadi intervensi yang dapat berdampak negatif terhadap pemuliaan profesi kepolisian.

2.1.4 Pengertian Polres/Polresta

Polres/Polresta adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah kabupaten/kota. Kepolisian Resort di wilayah perkotaan biasa disebut "Kepolisian Resort Kota" (Polresta) atau "Kepolisian Resort Kota Besar" (Polrestabes). Kepolisian Resort dikepalai oleh seorang Kepala Kepolisian Resort (Kapolres), Kepolisian Resort Kota dikepalai oleh seorang Kepala Kepolisian Resort Kota (Kapolresta) dan Kepolisian Resort Kota Besar dikepalai oleh seorang Kepala Kepolisian Resort Kota Besar (Kapolrestabes). Polres, membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor. Untuk kota - kota besar, Polresta dinamai Kepolisian Resor Kota Besar. Polresta memiliki satuan tugas kepolisian yang lengkap, layaknya Polda, dan dipimpin oleh seorang Komisariss Besar Polisi (untuk Polresta) atau Ajun Komisariss Besar Polisi (untuk Polres).¹

Tugas dan fungsi Polres/Polresta terdiri dari :

- a) Kepolisian Resort yang selanjutnya disingkat Polres/Polresta adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah kabupaten/kota yang berada di bawah Kapolda.
- b) Kepala Polresta yang selanjutnya disingkat Kapolres adalah pimpinan Polri di daerah dan bertanggung jawab kepada Kapolda.
- c) Bagian Operasi yang selanjutnya disingkat Bagops adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang operasional pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- d) Bagian Perencanaan yang selanjutnya disingkat Bagren adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang perencanaan program dan anggaran pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- e) Bagian Sumber Daya yang selanjutnya disingkat Bagsumda adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang personel, sarana dan prasarana serta hukum pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.

¹ http://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian_Negara_Republik_Indonesia. Diakses Jumat, 22 Agustus 2014.

- f) Seksi Pengawasan yang selanjutnya disingkat Siwas adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang monitoring dan pengawasan umum pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- g) Seksi Profesi dan Pengamanan yang selanjutnya disingkat Sipropam adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang provos dan pengamanan internal pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- h) Seksi Keuangan yang selanjutnya disingkat Sikeu adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang keuangan pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- i) Seksi Umum yang selanjutnya disingkat Sium adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang administrasi umum dan pelayanan markas pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- j) Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- k) Satuan Intelijen Keamanan yang selanjutnya disingkat Satintelkam adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi Intelkam pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- l) Satuan Reserse Kriminal yang selanjutnya disingkat Satreskrim adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi reserse kriminal pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- m) Satuan Reserse Narkotika, Psikotropika dan Obat Berbahaya yang selanjutnya disingkat Satresnarkoba adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi reserse narkoba pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- n) Satuan Pembinaan Masyarakat yang selanjutnya disingkat Satbinmas adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi pembinaan masyarakat pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- o) Satuan Samapta Bhayangkara yang selanjutnya disingkat Satsabhara adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi samapta bhayangkara pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- p) Satuan Lalu Lintas yang selanjutnya disingkat Satlantas adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi lalu lintas pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- q) Satuan Pengamanan Objek Vital yang selanjutnya disingkat Satpamobvit adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi pengamanan objek vital pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- r) Satuan Kepolisian Perairan yang selanjutnya disingkat Satpolair adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi kepolisian perairan pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- s) Satuan Perawatan Tahanan dan Barang Bukti yang selanjutnya disingkat Sattahti adalah unsur pelaksana tugas pokok fungsi perawatan tahanan dan pemeliharaan barang bukti pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.
- t) Seksi Teknologi Informasi Polri yang selanjutnya disingkat Sitipol adalah unsur pendukung di bidang pelayanan teknologi dan informasi Polri pada tingkat Polresta yang berada di bawah Kapolres.

2.2 Kebijakan Publik oleh Kepolisian

Kebijakan publik menurut Fadillah Putra adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah, yang dikerjakan ataupun yang tidak dikerjakan Apabila pemerintah memilih untuk melakukan kebijakan publik, maka harus mengutamakan *goal* (objektifnya) dan merupakan tindakan keseluruhan bukan hanya perwujudan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja.²

Kebijakan publik menurut Suripto adalah pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Sehingga cukup pemerintah yang dapat melakukan sesuatu dengan sah untuk masyarakat dan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah tersebut merupakan pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat.³

Kebijakan publik merupakan kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Implikasi dari pengertian kebijakan publik ini adalah:

- a. Kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan
- b. Kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah
- c. Kebijakan publik merupakan apa yang dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan
- d. Kebijakan publik itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai segala sesuatu masalah atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu
- e. Kebijakan publik setidaknya-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat memaksa (otoritatif).⁴

² Fadillah Putra. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta 2001. hlm.12.

³ Suripto. *Strategi Kebijakan Daerah*. Candra Press. Pati. Jawa Tengah. 2004. hlm.7.

⁴ *Ibid.* hlm.9.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu untuk kepentingan seluruh masyarakat. Kebijakan publik merupakan pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Sehingga cukup pemerintah yang dapat melakukan sesuatu dengan sah untuk masyarakat dan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah tersebut merupakan pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat.

Kebijakan publik sebagai sejumlah aktivitas pemerintah, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut terdapat tahapan yaitu:

- a. Adanya pilihan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah atau yang lainnya yang bertujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan masyarakat. Selain itu keputusan ini juga dibuat oleh anggota legislatif, Presiden, Gubernur, administrator serta *pressure groups*, pada level ini keputusan merupakan kebijakan terapan
- b. Adanya output kebijakan. Kebijakan yang diterapkan pada level ini menuntut pemerintah untuk melakukan pengaturan, penganggaran, penentuan personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat
- c. Adanya dampak kebijakan yang merupakan efek pilihan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat⁵

Dalam memecahkan masalah yang dihadapi kebijakan publik, terdapat beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

a. *Agenda Setting*

Merupakan tahap penetapan agenda kebijakan, yang harus dilakukan pertama kali adalah menentukan masalah publik yang akan dipecahkan. Suatu isu kebijakan dapat menjadi agenda kebijakan apabila memiliki efek yang besar terhadap masyarakat, membuat analog dengan cara mengumpamakannya dengan kebijakan yang telah ada,

⁵ Solichin Abdul Wahab. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta. 2005. hlm.16.

menghubungkannya dengan simbol-simbol nasional/politik, terjadinya kegagalan pasar (*market failure*) dan tersedianya teknologi untuk menyelesaikan masalah publik.

b. *Policy Formulation*

Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik, pada tahap ini para analis mulai mengaplikasikan beberapa teknik untuk menjustifikasikan bahwa sebuah pilihan kebijakan merupakan pilihan yang terbaik dari kebijakan yang lain. Dalam menentukan pilihan kebijakan pada tahap ini dapat menggunakan analisis biaya manfaat dan analisis keputusan, dimana keputusan yang harus diambil pada posisi ketidakpastian dan keterbatasan informasi.

c. *Policy Adoption*

Tahap adopsi kebijakan merupakan tahap untuk menentukan pilihan kebijakan melalui dukungan *stakeholders*. Tahap ini dilakukan setelah melalui proses rekomendasi dengan langkah-langkah berikut yaitu:

- 1) Mengidentifikasi alternatif kebijakan (*policy alternative*) yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan dan merupakan langkah terbaik dalam upaya mencapai tujuan tertentu.
- 2) Pengidentifikasian kriteria-kriteria untuk menilai alternatif yang akan direkomendasi.
- 3) Mengevaluasi alternatif-alternatif tersebut dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan tersebut lebih besar dari efek negatif yang akan timbul.

d. *Policy Implementation*

Pada tahap ini suatu kebijakan telah dilaksanakan oleh unit-unit administrasi tertentu dengan memobilisasikan sumber dana dan sumber daya lainnya, dan pada tahap ini monitoring dapat dilakukan. Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, pada posisi ini administrator mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang administrator mampu mengatur sumber daya, unit-unit dan metode yang dapat mendukung pelaksanaan program, melakukan interpretasi berkaitan dengan istilah-istilah program ke dalam rencana dan petunjuk yang dapat diterima dan *feasible* serta dapat menerapkan penggunaan instrumen-instrumen, melakukan pelayanan rutin atau merealisasikan tujuan program.

e. *Policy Assesment*

Tahap akhir adalah penilaian kebijakan. Dalam penilaian ini semua proses implementasi dinilai apakah sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya dan pada saat ini evaluasi dapat dilakukan.⁶

⁶ *Ibid.* hlm.19-21.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui bahwa di dalam kebijakan terkandung beberapa komponen dasar, yaitu tujuan, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut). Di dalam cara terkandung beberapa komponen kebijakan yang lain, yakni siapa implementatornya, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan sistem manajemen dilaksanakan, serta kinerja kebijakan diukur. Di dalam cara inilah komponen tujuan yang luas dan sasaran yang spesifik diperjelas kemudian diinterpretasikan. Cara ini biasa disebut implementasi. Implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Definisi ini menyiratkan adanya upaya mentransformasikan keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai perubahan seperti yang dirumuskan oleh keputusan kebijakan.

Pelaksanaan kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyata-nyata terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan negara, baik itu usaha untuk mengadministrasikannya maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa. Intinya adalah implementasi kebijakan berarti pelaksanaan dari suatu kebijakan atau program. Pelaksanaan kebijakan merupakan suatu aktivitas yang berorientasi ke depan dengan memperkirakan berbagai hal agar aktivitas dimasa depan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Karena orientasinya ke masa depan perencanaan kebijakan bersifat memperkirakan dan memprediksikan

(meramalkan) berdasarkan pertimbangan-pertimbangan rasional, logis dan dapat dilaksanakan.

Kebijakan publik yang telah direncanakan merupakan proses secara sistematis yang berkelanjutan dari pembuatan keputusan yang berisiko dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan antisipatif yang mengorganisasikan secara sistematis usaha-usaha melaksanakan keputusan tersebut dan mengukur hasilnya melalui umpan balik yang terorganisasi dan sistematis.

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut bekerja secara simultan dan berinteraksi antara satu dan yang lainnya, untuk membantu bahkan menghambat implementasi kebijakan.

Keempat faktor yang dimaksud tersebut adalah:

1. Komunikasi
Persyaratan bagi implementasi yang efektif adalah mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan, untuk itu sangat diperlukan komunikasi yang baik dan lancar, komunikasi harus akurat dan dimengerti dengan cermat oleh para pelaksana.
2. Sumber daya
Sumber daya memegang peranan yang penting dikarenakan apabila dari pelaksana kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kebijaksanaan maka implementasi mungkin berjalan tidak efektif. Sumber daya yang dimaksud disini adalah staf yang mempunyai *skill* memadai untuk melaksanakan tugas-tugasnya, informasi mengenai pelaksanaan, kebijakan atau data-data yang akurat dan wewenang serta fasilitas yang diperlukan.
3. Sikap pelaksana dan kecenderungan pelaksana
Apabila pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, kemungkinan besar mereka melaksanakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat keputusan. Begitu juga berlaku sebaliknya apabila terjadi hal yang berlawanan. Dengan demikian kecenderungan-kecenderungan pelaksana biasanya menimbulkan pengaruh terhadap kelancaran implementasi, baik yang mendukung maupun yang menghambatnya.
4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang melaksanakan kebijakan mempunyai pengaruh penting terhadap pelaksanaan kebijakan dapat dimungkinkan dihambat oleh struktur birokrasi yang terlalu panjang dan berbelit-belit, serta prosedural yang tidak efisien. Implementasi kebijakan publik banyak ditentukan oleh aparat pelaksana dalam birokrasi dan prosedur implementasi atau karakteristik para pejabat birokrasi. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik sesungguhnya juga banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar birokrasi, seperti faktor sosiologis, budaya atau kultur masyarakat.⁷

Berdasarkan penjelasan di atas maka diketahui bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan ditentukan oleh berbagai faktor yang saling berhubungan dalam rangka pengendalian kebijakan untuk menjaga agar tidak terjadi penyimpangan dari tujuan kebijakan. Implementasi kebijakan meliputi semua tindakan yang berlangsung antara pernyataan atau perumusan kebijakan dan dampak aktualnya.

Pelaksanaan kebijakan pada prinsipnya tidak hanya terbatas pada proses pelaksanaan suatu kebijakan namun juga melingkupi tindakan-tindakan atau perilaku individu-individu dan kelompok pemerintah dan swasta, serta badan-badan administratif atau unit birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dalam mencapai tujuan, akan tetapi juga mencermati berbagai kekuatan politik, sosial, ekonomi yang mempunyai pengaruh terhadap sasaran yang ingin dicapai. Implementasi kebijakan dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, serta apa dampak yang timbul dari program kebijakan itu. Di samping itu, implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan persoalan administratif, tetapi mengkaji faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap proses implementasi kebijakan tersebut.

⁷ Fadillah Putra. *Op.Cit.* hlm.15-17.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

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

Pelayanan publik (*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 publik adalah perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dalam konteks negara kesejahteraan (*welfare state*).⁸

Pelayanan publik 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 publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan

⁸ Damartaji Arisutha. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta. 2005. hlm. 41.

tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.⁹

Pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) 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;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.¹⁰

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, di mana 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 kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Optimalisasi kualitas pelayanan publik, memerlukan kemampuan aparat pelaksana dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Kemampuan aparat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu tingkat pendidikan, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, kemampuan melakukan kerja sama, kemampuan

⁹ H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2001. hlm.12

¹⁰ *Ibid.* hlm.13-14.

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.¹¹

Sistem pelayanan publik 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 seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa sistem pelayanan yang berkualitas pelayanan publik harus memperhatikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kejelasan

¹¹ Harbani Passolong. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung. 2007.hlm.102.

informasi tentang pelayanan yang diberikan dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

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

1. 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 kebijaksanaan¹²

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, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya 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 dilaksanakan

¹² Tjahya Supriatna. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Nimas Multima. Jakarta. 1996. hlm.17.

(*Standard Operating Procedures*), 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.

2. 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.¹³

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 kerja sama, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan

¹³ *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.

3. 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.¹⁴

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

¹⁴ *Ibid.* hlm.21.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa sistem pelayanan yang berkualitas pelayanan publik harus memperhatikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

2.4 Pengertian *Contact Center*

Contact Center merupakan suatu kantor informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. *Contact Center* dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk incoming dan menyelidiki informasi tentang konsumen. Panggilan keluar *Contact Center* digunakan untuk *telemarketing*, *clientele*, dan *debt collection* pun dapat dilakukan. Sebagai tambahan untuk *Contact Center*, bahwa penanganan secara kolektif untuk surat, fax, dan email dalam sebuah lokasi lebih sering disebut dengan *Contact Center*.¹⁵

Contact Center dioperasikan sebagai sebuah ruang lingkup kerja yang terbuka secara luas yang dikerjakan oleh sejumlah agen *Contact Center*, dilengkapi dengan sebuah work station berupa komputer bagi setiap agen, sebuah telepon set/headset yang terhubungan ke jaringan telekomunikasi, dan sebuah atau lebih stasiun pengawas. *Contact Center* juga dapat secara bebas dioperasikan atau dihubungkan dengan center tambahan, sering dihubungkan dengan jaringan komputer korporat, termasuk *mainframe*-nya, *microcomputer*, dan LAN.

¹⁵ http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center. Diakses Jumat 22 Agustus 2014.

Ditambah lagi, jaringan data dan *voice* yang kemudian dipusatkan melalui sebuah link dengan teknologi baru yang disebut *Computer Telephony Integration (CTI)*.¹⁶

Dasar hukum *Contact Center* 110 Polri adalah Surat Keputusan Kapolri Nomor: KEP/54/I/2013 tentang Perubahan Nomor Telepon Tunggal Darurat untuk Bantuan Polisi dengan Kode 112 Menjadi 110. Dalam surat tersebut disebutkan bahwa pada bidang pembangunan sarana dan prasarana, sejalan dengan kebijakan Polri dalam meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat melalui penanggulangan kriminalitas secara profesional, bermoral, modern, dan menjunjung tinggi HAM, Polri telah berupaya melakukan pemenuhan sarana dan prasarana Polri, antara lain dengan: membangun sarana kepolisian yang *soft power* dan tidak melanggar HAM; membangun Layanan *Contact Centre* 110; menambah ranmor operasional maupun ranmor khusus; melakukan pengadaan peralatan Dalmas, PHH Brimob diantaranya *security barrier* dan kendaraan taktis berupa APC dan AWC; membangun fasilitas kepolisian dalam mendekatkan Polisi dengan masyarakat termasuk pembangunan Polsek dan Polsubsektor di wilayah perbatasan dan pulau-pulau terluar yang berpenghuni dan berpenduduk.¹⁷

Tujuan diadakan *Contact Center* 110 Polri adalah sebagai berikut:

1. Sebagai upaya mengedepankan dan meningkatkan pelayanan ke masyarakat, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) meluncurkan *Contact Center* baru dengan nomor 110. *Contact Center* ini bisa dihubungi masyarakat selama 24 jam dari seluruh Indonesia.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Surat Keputusan Kapolri Nomor: KEP/54/I/2013 tentang Perubahan Nomor Telepon Tunggal Darurat untuk Bantuan Polisi dengan Kode 112 Menjadi 110.

2. Sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik.
3. Sebagai upaya penerapan teknologi informasi oleh Polri. Dalam penyelenggaraan layanan *Contact Center*, disediakan sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan/perekaman setiap interaksi Polri dan masyarakat sehingga dimungkinkan pengendalian respon kebutuhan masyarakat terhadap Polri
4. Sebagai upaya untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri.¹⁸

2.5 Dasar Hukum Pemanfaatan Teknologi Informasi oleh Polri

Era globalisasi yang didorong oleh perkembangan teknologi informasi telah mewarnai dinamika kehidupan umat manusia di dunia. Melalui perkembangan teknologi informasi, mobilitas manusia dalam melakukan aktivitas, baik aktivitas ekonomi, politik, sosial dan budaya menjadi sangat cepat melintasi batas-batas wilayah negara (*borderless world*) sehingga membuat dunia seperti kampung global (*global village*), dimana seluruh pelosok penjuru dunia sangat mudah dijangkau layaknya sebuah kampung yang dapat dilintasi secara mudah, cepat, dan akurat. Semua umat manusia di dunia telah memanfaatkan peralatan teknologi informasi secara optimal sehingga menunjang segala aktivitas di tengah masyarakat.¹⁹

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Sadjiono. *Perkembangan Organisasi Polri di Era Reformasi*. Yogyakarta. Laksbang Presindo. 2005. hlm.3.

Polri, sebagai organisasi yang selalu dituntut untuk melakukan perubahan, senantiasa berupaya responsif, adaptabel dan fleksibel terhadap perkembangan teknologi informasi. Era reformasi telah membuka peluang seluas-luasnya bagi Polri untuk menjalankan tugas pokok memelihara kamtibmas, menegakan hukum, melayani, melindungi, dan mengayomi masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, tentunya Polri membutuhkan bantuan teknologi informasi sebagai sarana yang efektif guna pelaksanaan tugas pokoknya.

Selain sarana teknologi informasi, Polri perlu pula memahami aturan hukum yang mengatur tentang teknologi informasi, yakni Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang secara substansi mengatur secara detail bagaimana pemanfaatan teknologi informasi, termasuk berbagai kejahatan yang berpeluang terjadi dalam dunia informasi, seperti *cyber crime* (kejahatan dunia maya) yang tentunya sangat membahayakan Kamtibmas.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Polri sebagai perkembangan lingkungan strategis dalam skala nasional, yang menjadi fokus perhatian pemerintah (Polri) adalah sebagaimana yang tertuang dalam Rencana Strategis Polri (Grand Strategi Polri Tahun 2005 – 2025), yang terbagi beberapa tahapan, yaitu pada tahap pertama (Tahun 2005–2009) berfokus pada pembangunan kepercayaan (*trust building*), tahap kedua (2010-2014) yang bermuara pada pencapaian strategi *Partnership Building* dan tahap III selanjutnya

(2015–2025) adalah pada tahapan membangun kemampuan pelayanan publik yang unggul dan dipercaya masyarakat (*strive for excellence*),²⁰

Pembangunan Polri sekarang berada pada Tahap II dari Renstra Polri Tahun 2010-2014 dengan pencapaian strategi *Partnership Building*, selain itu juga pada perkembangannya Polri sedang melakukan reformasi birokrasi pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)²¹ tertuang dalam Reformasi Birokrasi Polri gelombang kedua (2010 – 2014) dengan sasaran: terwujudnya pemerintah yang bersih bebas korupsi, kolusi dan nepotisme; meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja Polri, secara universal diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat tersebut, Polri harus mempercepat pemanfaatan teknologi informasi dan melaksanakan kemitraan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara transparan, profesional, dan akuntabel agar terpeliharanya situasi kamtibmas yang aman dan kondusif.

²⁰ Mabes Polri. *Grand Strategi Polri 2005 – 2025*. Jakarta. 2005.

²¹ Peraturan Presiden RI No. 81 Th 2010. tanggal 21 Desember 2010. tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.