

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam suatu negara kepentingan masyarakat merupakan hal yang paling utama yang harus dipenuhi oleh negara tersebut, begitu juga di Negara Indonesia ini yang mengatur tentang setiap permasalahan dan juga kepentingan masyarakatnya didalam Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, yang menegaskan bahwa negara ini adalah negara hukum semua hal yang terjadi di negara ini memiliki landasan hukum yang mengaturnya.

Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan dalam keselamatan hukum.

Dalam sosiologi hukum, terdapat 4 unsur yang mempengaruhi efektivitas berlakunya hukum dalam masyarakat antara lain : norma hukum/ aturan itu sendiri, aparat penegak hukum, sarana dan prasarana, serta kesadaran masyarakat (*social culture*). Keempat unsur tersebut sangat perlu untuk dapat berjalan berdampingan sehingga hukum tersebut dapat berjalan efektif pemeberlakuannya ditengah masyarakat.

Efektivitas berlakunya hukum dapat dilihat berdasarkan jumlah presentase pengaduan masyarakat yang berhasil ditangani sesuai SOP yang telah ditentukan dan diterapkan oleh kepolisian RI No. 9 tahun 2018 yang didalamnya terdapat bagaimana Pengaduan Masyarakat (Dumas) harus dijalankan oleh kepolisian dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Kepolisian Republik Indonesia adalah kepolisian Nasional di Indonesia yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. POLRI mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia. POLRI sendiri di pimpin oleh seorang kepala Kepolisian Republik Indonesia (KAPOLRI). Pada struktur organisasi KAPOLRI, dibagian bawahnya terdapat satu pengemban fungsi kepolisian ditingkat daerah yaitu Polisi tingkat Daerah atau POLDA.

Instansi kepolisian merupakan suatu lembaga yang bertanggung jawab langsung dibawah Presiden. Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) mengemban tugas-tugas kepolisian diseluruh wilayah Indonesia yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Di tingkat POLDA masyarakat didaerah yang memiliki pengaduan atau keluhan dapat melaporkan masalahnya tersebut sehingga POLDA dapat memproses pengaduan masyarakat tersebut di tingkat daerah.

Peran kepolisian bertugas menjaga keamanan dan ketertiban internal Negara diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia No 30 ayat 2 yang menyatakan “usaha pertahanan dan keamanan Negara dilaksanakan melalui sistem pertahanan dan keamanan rakyat semesta oleh Tentara Nasional Indonesia dan kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai kekuatan utama dan rakyat sebagai kekuatan pendukungnya”.

Dalam peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 tahun 2018 tentang tata cara pengaduan masyarakat di lingkungan kepolisian didalam undang-undang tersebut terdapat beberapa poin penting yakni :

1. Penanganan Dumas adalah proses kegiatan yang meliputi penatausahaan penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan pelaporan dan tindak lanjut .
2. Pemeriksaan Dumas adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.

Dari beberapa poin peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia No. 9 tahun 2018 dapat dilihat didalamnya terdapat urutan-urutan bagaimana suatu pengaduan masyarakat tersebut dapat diterima di kepolisian untuk selanjutnya dapat ditindak lanjuti.

Pengaduan atau penyampaian aspirasi dari masyarakat merupakan suatu hal penting yang perlu di perhatikan oleh pemerintah karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut suatu instansi pemerintahan akan dapat dengan mudah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya.

Penerimaan laporan dan pengaduan diterima oleh SPKT (sentra pelayanan kepolisian terpadu) satuan serse SPKT harus mampu dengan cepat dan tepat dalam melayani masyarakatnya, pendataan laporan harus secara rinci dan sesuai standar SOP yang berlaku, manajemen data yang rapi dan lengkap serta dapat memproses semua laporan dalam waktu yang singkat.

Kepolisian merupakan salah satu instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sebab kepolisian inilah perangkat penegak hukum yang bisa langsung bergerak cepat ketika masyarakat melakukan pelaporan atau pengaduan terhadap tindak kejahatan yang terjadi di sekitarnya.

Dalam melaksanakan tugasnya pihak kepolisian harus bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku hal ini bertujuan agar kinerja mereka memiliki

landasan hukum yang kuat serta dalam melaksanakan tugasnya kepolisian dapat memiliki batasan dan aturannya sehingga ketika pihak kepolisian bekerja untuk melayani masyarakat ada aturan yang mengatur bagaimana seharusnya mereka melayani masyarakat.

Namun di POLDA Kalteng SOP fisik dalam penerimaan pengaduan masyarakat belum mendapatkan pengesahan dari Kapolda yang artinya standar pelaksanaan kerja dalam penerimaan pengaduan masyarakat tersebut belum ada SOP fisiknya jika melihat permasalahan ini tentu hal ini akan berimbas terhadap kinerja penerimaan pengaduan masyarakat hal ini tentu juga akan membuat masyarakat merasa ragu terhadap kinerja kepolisian dalam melaksanakan tugasnya guna melakukan tindak lanjut kasus yang masuk ke kepolisian sebab standar operasional pelaksanaannya belum jelas.

Selain itu mengenai banyaknya pelaporan masyarakat yang tidak dapat di lakukan penindakan oleh kepolisian sebab kurangnya PULBAKET dan saksi yang menjadi kunci utama dalam melaksanakan pelaporan hal ini yang juga menjadi suatu permasalahan sebab kurangnya pemahaman masyarakat tentang SOP pelaporan pengaduan masyarakat ke pihak kepolisian yang mana harus memiliki alat bukti yang kuat dan juga saksi sehingga barulah setelah itu pelaporan dapat di tindak lanjuti.

Oleh sebab itu dalam penelitian ini peneliti mengangkat masalah tentang bagaimana kendala pelaksanaan pengaduan masyarakat dalam mencari Pulbaket (pengumpulan bahan dan keterangan) yang terkendala oleh kurangnya alat bukti dan saksi yang dimiliki oleh pelapor sebab masyarakat yang belum memahami SOP pengaduan masyarakat serta bagaimana pihak kepolisian dalam bekerja melaksanakan penerimaan

pengaduan masyarakat ditengah belum adanya SOP fisik yang sah yang berlaku dan mengatur kinerjanya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di ITWASDA (Inspektorat pengawasan Daerah) di Polda Kalteng?

C. Tujuan

Guna melihat bagaimana kepolisian menerapkan sistem penerimaan pengaduan masyarakat terhadap kurangnya bukti dan saksi.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini serta diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berkaitan

2. Kegunaan praktis

Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi pihak POLDA yang menangani pengaduan masyarakat dalam melakukan tugasnya menerima dan melaksanakan penerimaan pengaduan masyarakat tersebut.