

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Terjemahan dalam bahasa Inggris “public” kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan publik. Istilah dalam konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep pelayanan itu sendiri.

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung, maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas 20 orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut Moenir

(2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam UUD Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas 21 barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Hardiyansyah, 2011:15 disebutkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat sekarang ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti

masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut 26 Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
2. Penyelenggaraan adalah pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementerian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan, diperlukan ukuran lain yaitu keadilan sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpencil.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur pemerintah

dalam pelayanan umum (publik services) sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

1. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitas sebagai warga negara
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan (Ahmad, 2013 : 30-31)

2. Prinsip Pelayanan Publik

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Kejelasan mencakup beberapa hal berikut:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Responsivitas

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177).

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2006:148). Secara singkat

responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Agus dwiyanto (2006:62) menyatakan responsivitas birokrasi yang rendah dilihat dari rendahnya kemampuan aparatur merespon masyarakat. Rendahnya responsivitas birokrasi ini disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan, belum maksimalnya tugas-tugas pelaksanaan pelayanan, dan adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan rendahnya kinerja birokrasi pemerintah kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.

a. Indikator Responsivitas

- 1) Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Widiati, 2015:4).

Selain sikap, komunikasi yang baik dan ramah terhadap masyarakat juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain (Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid, dalam Herdiani, 2015:61). Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah menerima,

memahami dan mengerti informasi yang disampaikan oleh petugas pemberi layanan.

2) Petugas / Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam memberi pelayanan dan memenuhi permintaan pelanggan (Azis, 2016:8).

Selain kesigapan, pada indikator ini ketulusan juga sangat penting. Tidak ada yang melebihi keindahan dari sebuah pekerjaan yang dikerjakan dengan tulus. Ketulusan menjadi kata kunci untuk menilai setiap hasil kerja. Ketulusan dalam bekerja adalah mencurahkan segenap hati dan jiwa untuk sebuah pekerjaan sehingga mampu memberikan manfaat pada kehidupan.

Melakukan pekerjaan dengan tulus akan menghasilkan karya yang luar biasa karena ketulusan akan melahirkan gairah semangat untuk memberikan yang terbaik, memberikan sesuatu yang lebih walau imbalan yang didapatkan belum sebanding.

3) Petugas / Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Cermat dalam bekerja berarti melakukan sesuatu dengan benar sehingga tidak terjadi kesalahan. Kecermatan petugas ini dilakukan dengan selalu memberikan informasi dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, serta selalu memantau perkembangan setiap perkara dan laporan. Mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah bagaimana agar supaya suatu pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada kesalahan sehingga membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Selain itu dalam melaksanakan tugasnya para petugas/ aparatur dituntut untuk memerikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat dengan cara merespon dengan cepat tepat dan juga cermat selain itu para petugas pelayanan publik juga diharapkan dapat melayani masyarakat dengan sepenuh hati agar masyarakat dapat merasa bahwa setiap aparatur/petugas Negara hadir kapanpun dan bagaimanapun untuk dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap warga negaranya.

B. Pengaduan Masyarakat

Terbukanya ruang informasi berimplikasi pada transparansi pemerintah dalam membuat sebuah aturan atau kebijakan. Sementara itu, sebagai bentuk kepedulian masyarakat terhadap langkah-langkah yang diambil pemerintah, baik dalam bentuk pengawasan pelaksanaan kebijakan, maupun laporan masyarakat terhadap suatu tindak pelanggaran bisa disampaikan melalui layanan pengaduan.

Pengaduan tersebut merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi

Dalam Pasal 1 Angka (25) UU No. 8 Tahun 1981 tentang kitab undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP) menyatakan “Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya”.

Mengacu pada petunjuk Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1347.UM.01.10 Tahun 2011 dimana penanganan pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut penanganan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan/atau pemeriksaan untuk mengungkap kebenaran hal yang diadukan. Di dalam bukunya, Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi.

Ruang lingkup materi dalam pengaduan adalah kepastian telah terjadinya sebuah tindak pidana yang termasuk dalam delik aduan, dimana tindakan seorang pengadu yang mengadukan permasalahan pidana delik aduan harus segera ditindak lanjuti dengan sebuah tindakan hukum berupa serangkaian tindakan penyidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Artinya dalam proses penerimaan pengaduan dari masyarakat, seorang pejabat yang berwenang dalam hal ini polri khususnya, harus bisa menentukan apakah sebuah peristiwa yang dilaporkan oleh seorang pengadu merupakan sebuah tindak pidana delik aduan ataukah bukan.

Gorton (2005:6) menjelaskan bahwa, terdapat 7 prinsip dalam penanganan pengaduan yang dapat dijadikan inti dari komponen pelayanan dan dapat dimengerti oleh setiap level organisasi. Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

1. *Quality Improvement* (Peningkatan Kualitas)

Penanganan pengaduan merupakan bagian yang penting dalam pendekatan peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas merupakan proses sistematis dalam pelayanan yang secara kontinuitas dievaluasi dan ditingkatkan.

2. *Open Disclosure* (Keterbukaan Menerima Pengaduan)

Elemen-elemen keterbukaan adalah pernyataan bersalah, penjelasan secara faktual atas apa yang telah terjadi, konsekuensi potensial dan langkah yang diambil dalam mengatur peristiwa dan mencegah kesalahan yang berulang.

3. *Commitment* (Komitmen)

Seluruh anggota organisasi memiliki komitmen yang tinggi untuk mengintegrasikan manajemen pengaduan dan keinginan untuk menyediakan kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelayanan secara efektif.

4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Organisasi mendorong masyarakat dan pegawai untuk saling memberikan timbal balik dalam hal pelayanan dan membuat pelayanan semakin mudah untuk satu sama lainnya.

5. *Responsiveness* (Kemampuan Bereaksi)

Bentuk pelayanan dalam sebuah organisasi harus berorientasi keada masyarakat, sebagai pihak yang berhak menerima pelayanan.

Organisasi juga harus mau menerima pengaduan dan menyelesaikan pengaduan secara serius.

6. *Transparency & Accountability* (Transparansi dan Bertanggung Jawab)

Proses dalam penanganan pengaduan harus dapat dijelaskan secara baik, terbuka dan bertanggung jawab kepada pegawai dan masyarakat.

7. *Privacy and Confidentially*

Pelayanan dalam penanganan pengaduan mengutamakan pada sifatnya yang pribadi dan rahasia dari masyarakatnya dan informasi yang diterima selama proses pengaduan berlangsung, saat dalam pembuatan keputusan harus terbuka dan bertanggung jawab.

Dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut.

Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Penanganan pengaduan yang dimaksudkan dalam naskah ini adalah sistem, mekanisme, dan prosedur mengelola penanganan keluhan-keluhan atau protes-protes yang mungkin muncul dari berbagai pihak secara terstruktur sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan maupun kinerja instansi yang bersangkutan.

Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh anggota Polri ini sesungguhnya dapat diminimalisir dengan adanya pengaduan oleh

masyarakat mengenai pelanggaran-pelanggaran yang telah dilakukan. Berdasarkan Peraturan Kapolri (PERKAP) No. 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di lingkungan Polri dalam hal penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Polda dilaksanakan oleh Itwasda Polda tersebut.

Pengaduan masyarakat meliputi penyalahgunaan wewenang dan atau pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh anggota Polri. Berdasarkan Perkap Dumas, Itwasda juga bertugas untuk memproses dan merespon Dumas. Sehingga dalam hal Dumas ini, Itwasda memegang peranan yang besar dan penting dalam memberikan solusi dan kepastian hukum bagi masyarakat yang merasa dirugikan oleh tindakan interdisipliner dari oknum anggota Polda.

Penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta meningkatkan pelayanan Polri yang profesional, modern dan terpercaya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk penyampaian pengaduan sesuai dengan prinsip keterbukaan untuk ditangani secara baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Penerimaan pengaduan masyarakat dalam rangka mencegah tindakan indisipliner anggota Polda termasuk dalam suatu hal yang progresif. Di mana dengan adanya penanganan pengaduan masyarakat diharapkan penegakan hukum oleh anggota Polri membawa manfaat yang besar bagi masyarakat. Menurut Satjipto Rahardjo (Rahardjo, 2005), Kebutuhan akan hukum progresif dengan pendekatan yang komprehensif dan multidisipliner merupakan kata kunci untuk memahami asumsi yang ada di balik hukum progresif itu sendiri. Paling tidak ada beberapa asumsi yang perlu diperhatikan dalam hukum progresif. Pertama, Hukum adalah untuk manusia,

bukan sebaliknya. Kehadiran hukum bukan untuk dirinya sendiri, melainkan untuk sesuatu yang lebih luas dan besar. Kalau terjadi permasalahan di bidang hukum, maka hukum harus ditinjau dan diperbaiki, bukan manusia yang dipaksa untuk dimasukkan ke dalam skema hukum. Kedua, Hukum bukan institusi yang mutlak dan final, melainkan dalam proses untuk terus menjadi. Hukum progresif harus memiliki landasan nilai yang tidak terjebak ke dalam semangat legal formal semata, namun memihak kepada semangat kemanusiaan (*spirit of humanity*) (Mustansyr, 2008).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hassel dan Archbold (Hassel & Archbold, 2013) ditemukan bahwa tingkat produktivitas anggota kepolisian menentukan besar kecilnya jumlah pengaduan masyarakat terhadap dirinya, artinya semakin banyak kasus yang ditanganinya maka semakin meningkat pula jumlah keluhan maupun pengaduan terhadapnya. Hal ini selaras dengan pendapat Brandl, et al (Brandl, Stroshine, & Frank, 2001) dan Lerch's, et al (Lersch & Mieczkowski, 1996) yang berpendapat bahwa pengaduan masyarakat muncul seiring dan berhubungan dengan tingginya aktivitas penegakan hukum yang dilakukan oleh aparat kepolisian.

1. Manajemen Pengaduan Masyarakat

Manajemen pengaduan menjelaskan bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi.

Dalam Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010) menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari empat aspek antara lain:

a. Prinsip-Prinsip Dasar

Prinsip-prinsip dasar terdiri dari 4 elemen yaitu:

- 1) Prinsip dasar pertama adalah jawaban atas pertanyaan “Kepada siapa mengabdikan?”.
- 2) Mengontrol sumber dan alur masuk Pengaduan.
- 3) Mengontrol Respons Kelembagaan
- 4) Sikap dasar dalam menerima pengaduan

b. Elemen Penanganan Pengaduan

Elemen Penanganan Pengaduan terdiri dari beberapa aspek

antara lain:

- 1) Sumber atau Asal Pengaduan
 - 2) Isi Pengaduan
 - 3) Unit Penanganan Pengaduan
 - 4) Respons Pengaduan
 - 5) Umpan Balik
 - 6) Laporan Penanganan Pengaduan
- c. Bentuk Pengaduan
- d. Saluran Pengaduan

Saluran Pengaduan di bagi menjadi dua yaitu:

- 1) Saluran Internal
- 2) Saluran Eksternal

Tujuan umum penanganan pengaduan masyarakat adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

2. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut,

umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut (BAPPENAS, 2010):

- a. Sumber atau Asal Pengaduan Adalah masyarakat yang secara individu maupun kelompok, dimana keluhan atau pengaduan berasal. Patut ditekankan disini bahwa jumlah pengaduan tidak terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat, LSM lokal, pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan diantara mereka.
- b. Isi Pengaduan Adalah permasalahan yang diajukan pihak pengadu. Keluhan dapat menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staf manajemen, kualitas pelayanan dan sebagainya.
- c. Unit Penanganan Pengaduan Adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal dari manapun dan melalui saluran manapun. Hasil olahan dari unit ini adalah respon pengaduan.
- d. Respon Pengaduan Adalah respon yang dihasilkan dari unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.
- e. Umpan balik Adalah penilaian pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- f. Laporan penanganan pengaduan Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan

pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu

Pengaduan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang mereka terima. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Pengaduan bertujuan untuk menyediakan sistem prosedur dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan atau proses yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak yang mengganggu ditengah masyarakat.

3. Perpol No. 9 Tahun 2018 (Tentang Dumas)

Peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur tentang pengaduan masyarakat juga tertuang di Perpol No.9 tahun 2018 tentang bagaimana kepolisian melakukan penanganan pengaduan masyarakat. Di dalamnya terdapat beberapa poin yakni:

- a. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Polri adalah 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.
- b. Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Mabes Polri adalah kesatuan organisasi Polri pada tingkat pusat.
- c. Kepala Polri yang selanjutnya disebut Kapolri adalah pimpinan Polri dan penanggung jawab penyelenggara fungsi kepolisian.

- d. Inspektorat Pengawasan Umum Polri yang selanjutnya disebut Itwasum Polri adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang pengawasan pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
- e. Kepolisian Daerah yang selanjutnya disingkat Polda adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah provinsi yang berada di bawah Kapolri.
- f. Badan Reserse Kriminal Polri yang selanjutnya disebut Bareskrim Polri adalah unsur pelaksana tugas pokok Polri di bidang reserse kriminal pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
- g. Divisi Profesi dan Pengamanan Polri yang selanjutnya disebut Divpropam Polri adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan dalam bidang pertanggungjawaban profesi dan pengamanan internal pada tingkat Mabes Polri yang berada di bawah Kapolri.
- h. Pengaduan Masyarakat yang selanjutnya disebut Dumas adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, Instansi Pemerintah atau pihak lain kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.
- i. Penanganan Dumas adalah proses kegiatan yang meliputi penatausahaan penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, dan tindak lanjut.
- j. 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.

- k. Satuan Fungsi yang selanjutnya disebut Sاتفung adalah bagian dari unit organisasi Polri yang melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- l. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat atau kementerian/lembaga yang menyampaikan pengaduan kepada Polri.
- m. Terlapor adalah Pegawai Negeri pada Polri yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
- n. Kode Etik Profesi Polri yang selanjutnya disingkat KEPP adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis yang berkaitan dengan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, patut, atau tidak patut dilakukan oleh Anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan.

Didalam perpol No.9 tahun 2018 didalamnya juga disebutkan banyak poin mengenai bagaimana kepolisian menangani pengaduan masyarakat, serta perkara apa saja yang dapat menjadi aduan yang kemudian dapat ditindak lanjuti beberapa perkara tersebut yakni :

- a. Berkaitan dengan pelayanan Polri
- b. Penyalahgunaan wewenang oleh anggota kepolisian
- c. Penyimpangan perilaku

Dari beberapa poin diatas dapat dilihat bahwa anggota kepolisian didalam menjalankan tugasnya sebagai abdi Negara haruslah berpegang pada etika dan Norma profesinya yakni bekerja dengan berlandaskan kepentingan masyarakat, dengan demikian citra kepolisian ditengah masyarakat akan tetap terjaga.

Sendi-sendi pelayanan umum pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman

dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan pelayanan publik (Istanto, 2011:111). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pengaduan masyarakat ke kepolisian juga memiliki SOP atau alur pengaduan yang harus diperhatikan oleh masyarakat yakni :

➤ ALUR PENGADUAN DUMAS

- a. Pengadu/pelapor bisa melaporkan secara perorangan, melalui Kopolmas, Komnas HAM, Kemensetneg, Ombudsman, Itwasum Polri dan bisa melalui surat atau bisa datang langsung ke kantor Subagdumasanwas Itwasda Polda Kalteng.
- b. Setelah pengaduan diterima surat tersebut, subbagdumasanwas membuat Sprin pelaksanaan tugas tentang klarifikasi terhadap yang dilaporkan baik terapor maupun pelapor baik subbagdumasanwas turun langsung kelapangan atau yang terapor maupun pelapor dipanggil untuk dimintai keterangan.
- c. Setelah kegiatan klarifikasi akan didapatkan fakta-fakta atas laporan pengaduan tersebut.
- d. Kemudian setelah didapati bahan-bahan dan fakta-fakta tersebut dibuatlah laporan resmi guna merekomendasi kepada pimpinan yaitu Irwasda, untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya.
- e. Apabila laporan tersebut lewat lembaga-lembaga diatas maka Subbagdumasanwas bertanggungjawab membuat laporan/surat jawaban terkait perkembangan pelaporan tersebut ke lembaga tersebut sesuai waktu yang telah ditentukan.

Penanganan pengaduan menjadi hal yang penting sebagai sarana memperbaiki kualitas kerja maupun pelayanan dalam sebuah organisasi didalam suatu Negara sebab kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat perlu untuk dibangun oleh setiap lembaga pemerintahan guna menciptakan sinergi dalam membangun kemajuan Negara tersebut.

C. Kepolisian Republik Indonesia

Ditinjau dari segi etimologis istilah polisi di beberapa negara memiliki ketidaksamaan, seperti di Yunani istilah polisi dengan sebutan "politeia", di Inggris "police" juga dikenal adanya istilah "constable", di Jerman "polizei, di Amerika dikenal dengan "sheriff", di Belanda "politie", di Jepang dengan istilah "koban" dan "chuzaisho" walaupun sebenarnya istilah koban adalah merupakan suatu nama pos polisi di wilayah kota dan chuzaisho adalah pos polisi di wilayah pedesaan. Jauh sebelum istilah polisi lahir sebagai organ, kata "polisi" telah dikenal dalam bahasa Yunani, yakni "politeia". Kata "politeia" digunakan sebagai title buku pertama Plato, yakni "Politeia" yang mengandung makna suatu negara yang ideal sekali sesuai dengan cita-citanya, suatu negara yang bebas dari pemimpin negara yang rakus dan jahat, tempat keadilan dijunjung tinggi.

Dilihat dari sisi historis, istilah "polisi" di Indonesia tampaknya mengikuti dan menggunakan istilah "politie" di Belanda. Hal ini sebagai akibat dan pengaruh dari bangunan sistem hukum Belanda yang banyak dianut di negara Indonesia.

Dalam penyelenggaraan kepolisian secara proporsional dan professional sebagai syarat pendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintahan yang baik dapat terwujud manakala

didukung oleh penyelenggara fungsi pemerintahan yang baik. Dengan demikian penyelenggaraan kepolisian yang menjalankan salah satu fungsi pemerintahan akan dapat mendukung pemerintahan yang baik bila terwujud kepolisian yang baik (*goodpolice*). Oleh karena itu di mana kedudukan kepolisian dalam menjalankan fungsi pemerintahan bidang keamanan dan ketertiban masyarakat sesuai dengan paradigma baru polisi sipil atau non-militer dalam sistem pemerintahan Indonesia, perlu dikaji secara ilmiah yang berpijak pada konsep Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi, agar dapat ditentukan kedudukan kepolisian berada pada posisi yang ideal berdasarkan ketatanegaraan, sehingga kepolisian benar-benar menjadi lembaga yang mandiri, modern, proporsional dan profesional sejalan dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang bertumpu pada kepolisian yang baik (*goodpolice*) untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Posisi politik Polri telah diubah melalui TAP MPR No.6/MPR/2000 tentang Pemisahan Tentara Nasional Indonesia Dan Kepolisian Republik Indonesia dengan TAP MPR No. VII/MPR/2000 tentang Peran Tentara Nasional Indonesia Dan Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Menurut Sadjijono, istilah “polisi” dan “kepolisian” mengandung pengertian yang berbeda. Istilah polisi adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam Negara, sedang istilah “kepolisian” adalah sebagai organ dan sebagai fungsi. Sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintah yang terorganisasi dan terstruktur dalam organisasi Negara. Sedangkan sebagai fungsi, yakni tugas dan wewenang serta tanggung jawab lembaga atas kuasa undangundang untuk menyelenggarakan fungsinya, antara lain pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

Sedangkan pengemban fungsi kepolisian umum, sesuai undang-undang ini adalah kepolisian Negara republik Indonesia sehingga tugas dan wewenangnya dengan sendirinya akan mencakup keempat lingkungan kuasa tersebut. Selain dilihat dari tataran fungsi kepolisian, kewenangan kepolisian Negara republik Indonesia juga mencakup tataran represif, preventif, dan preemptif. Fungsi kepolisian khusus, berkaitan dengan kewenanga kepolisian yang oleh atau atas kuasa undang-undang secara khusus ditentukan untuk satu lingkungan kuasa. Badan-badan pemerintahan yang oleh atau atas kuasa undang undang diberi wewenang untuk melaksanakan fungsi kepolisian khusus di bidangnya masing-masing dinamakan alat-alat kepolisian khusus. Kepolisian 31 khusus, sesuai dengan undang-undang yang menjadi dasar hukumnya, berada dalam lingkungan instansi tertentu seperti antara lain: Bea Cukai, Imigrasi, Kehutanan, Pengawasan Obat dan Makanan, Patent dan Hak Cipta. Di antara pejabat pengemban fungsi kepolisian khusus, ada yang diberi kewenangan represif yustisial selaku penyidik dan disebut sebagai penyidik pegawai negeri sipil.

Setiap pengemban fungsi kepolisian dalam melaksanakan tugasnya sesuai dasar hukumnya masing-masing bersifat otonom. Dengan demikian hubungan antara pengemban fungsi kepolisian bersifat fungsional dan saling melengkapi dengan mengembangkan azas subsidiaritas.

D. Penerimaan Pengaduan Masyarakat di Subbagdumasanwas Itwasda (Inspektorat Pengawasan Daerah) POLDA

Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) bertugas melakukan pengawasan internal di lingkungan Kepolisian Daerah dan juga bertugas menerima aduan masyarakat yakni dalam bentuk informasi, keluhan, ketidakpuasan dan atau penyimpangan atas kinerja Kepolisian Daerah guna

mendapatkan penyelesaian dan kepastian hukum. Penelitian ini mengkaji perspektif Hukum Progresif mengenai fungsi pengawasan preventif oleh Inspektorat Pengawasan Daerah melalui aduan masyarakat di lingkungan Kepolisian Daerah

Pengawasan tersebut dapat berupa pengawasan terhadap penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran. Hal ini berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri yang dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia secara berjenjang. Dikarenakan pengawasan kepolisian dilakukan secara berjenjang, maka dari segi hubungan kewenangannya Pengawasan Kepolisian ada yang bersifat vertikal dan horizontal (Sadjijono, 2006).

Pengawasan vertikal adalah pengawasan yang dilakukan oleh instansi/organisasi atasan terhadap instansi/organisasi yang berdasarkan hirarki posisinya lebih rendah. Sedangkan pengawasan horizontal adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga atau bidang lain yang berada di level atau tingkatan hirarki yang sama (Sadjijono, 2006). Berdasarkan Pasal 7 Perpres No. 5 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur eksistensi pengawas di lingkungan Polri (Tingkat Mabes), yakni Inspektorat Pengawasan Umum (Itwasum) yang berada di bawah Kapolri. Sedangkan untuk lingkungan Polda, unsur Pengawasan diemban oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) berdasarkan Pasal 1 Perpol Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Daerah. Oleh karena itu Itwasda mengemban tugas dan wewenang pengawasan pada setiap bidang

di lingkungan Polda secara struktural dan pada satuan tingkat wilayah secara fungsional, Itwasda berada di bawah Kapolda.

Respon yang tepat terhadap pengaduan akan dapat meningkatkan citra positif organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang hal ini akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Selain itu manajemen pengelolaan pengaduan yang baik akan membantu organisasi publik untuk mengidentifikasi wilayah atau bagian yang memerlukan perbaikan, membantu proses perencanaan dan pengalokasian sumber daya, dan sebagai alat bantu untuk melihat kepuasan pelanggan.

Penanganan pengaduan masyarakat dilaksanakan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta meningkatkan pelayanan Polri yang profesional, modern dan terpercaya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam bentuk penyampaian pengaduan sesuai dengan prinsip keterbukaan untuk ditangani secara baik, cepat, tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan. Penerimaan pengaduan masyarakat dalam rangka mencegah tindakan indisipliner anggota Polda termasuk dalam suatu hal yang progresif. Di mana dengan adanya penanganan pengaduan masyarakat diharapkan penegakan hukum oleh anggota Polri membawa manfaat yang besar bagi masyarakat. Menurut Satjipto Rahardjo (Rahardjo, 2005).

Selain penelitian berkenaan dengan pengkategorisasian Dumas dan hubungan jumlah pengaduan dengan produktivitas anggota polisi, ada juga penelitian yang dilakukan oleh Kabib Nawawi (Nawawi, 2010) untuk mengoptimalkan profesionalisme polisi maka perlu dilakukan reformasi birokrasi Polri di dalam lingkungan internal lembaga kepolisian. Hal ini menjadi penting dikarenakan kinerja polisi bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kurang sempurnanya proses reformasi di tubuh Polri

menyebabkan hukum tidak dijalankan secara bermakna oleh anggota Polri. Dari aspek progesifitas, polisi hanya berpikir menjalankan undang-undang secara primitif dan belum bisa mengimplementasikannya dengan baik.

Itwasda adalah Itbid dibantu oleh Subbagdumasanwas. Itbid bertugas menyelenggarakan pengawasan di lingkungan Polda. Sedangkan Subbagdumasanwas bertugas menjadi fasilitator pelaksanaan kegiatan fungsi pengawasan, menganalisis dan mengevaluasi hasil pengawasan, mengelola kegiatan di lingkungan Polda dalam menekan budaya anti korupsi dan menangani pengaduan masyarakat. Melalui salah satu tugas Subbagdumasanwas yakni menangani pengaduan masyarakat (Dumas), maka Itwasda termasuk salah satu organisasi dalam lingkungan Polda yang masuk dalam Satker Dumas, hal ini berdasarkan Perpol No. 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Polri.

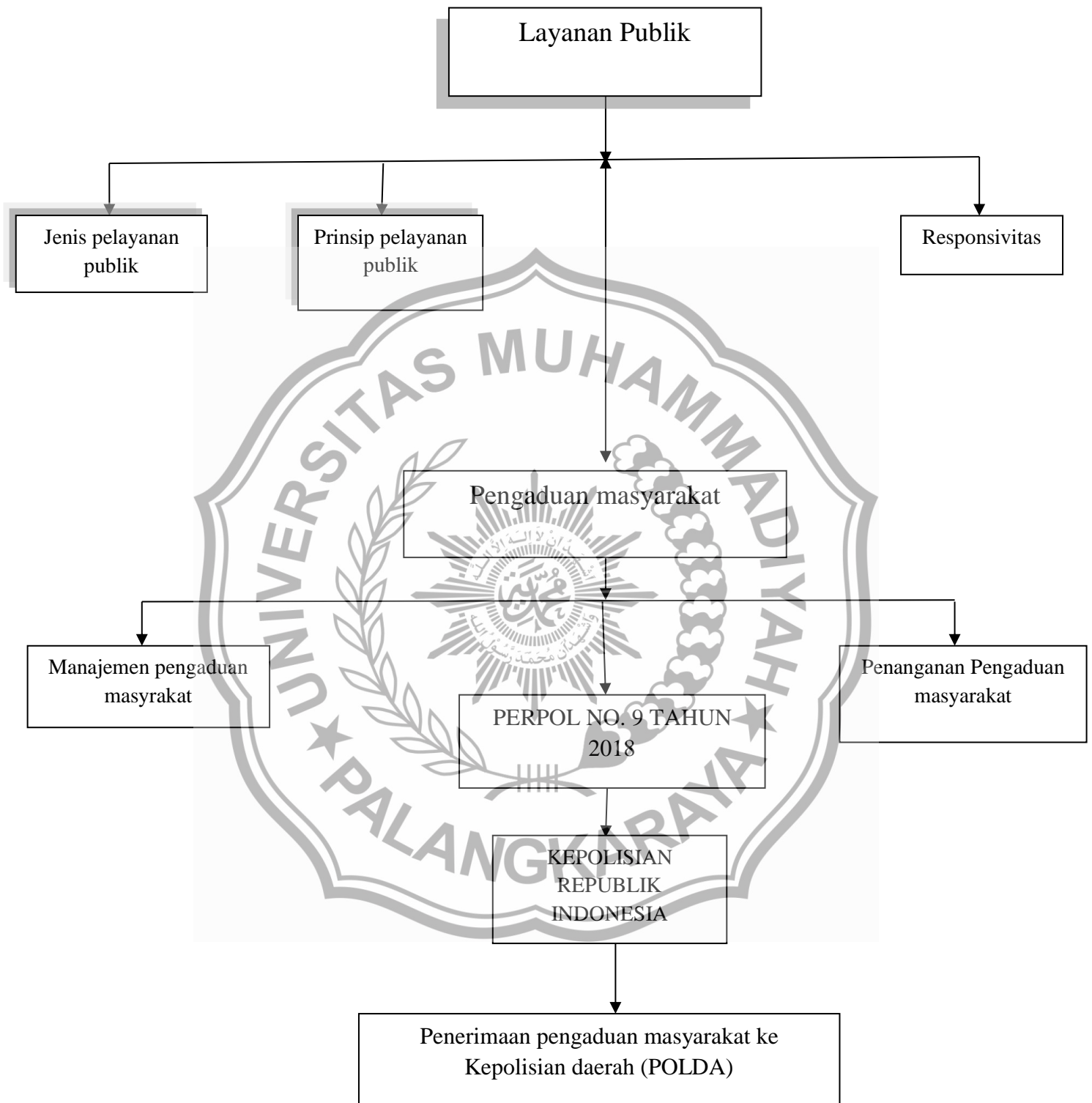
Dumas merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, instansi pemerintah atau pihak lain kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun. Dumas tersebut digolongkan atau dikelompokkan menjadi dua tipe, yakni dumas yang disampaikan secara langsung dan dumas yang disampaikan secara tidak langsung. Itwasda (inspektorat pengawasan daerah) sebagai salah satu organisasi dalam Satker atau Sentra Pelayanan Dumas berperan dalam menindaklanjuti Dumas yang diterima secara tidak langsung oleh Polda.

Namun apabila Dumas ditangani secara langsung, Itwasda tidak lagi berperan disini, melainkan langsung ditindak lanjuti oleh personel yang menerima pengaduan dan wajib diteruskan kepada pimpinan dan/atau Sentra Pelayanan Dumas untuk diproses lebih lanjut. Dumas yang dapat disampaikan antara lain terkait dengan Pelayanan Polda, Penyimpangan

Perilaku Pegawai Negeri dan penyalahgunaan wewenang. Mengenai kasus tindakan interdisipliner yang dilakukan oleh anggota Polda dapat dilaporkan dikarenakan merupakan salah satu bentuk dari Penyimpangan Perilaku dan/atau Penyalahgunaan wewenang, tergantung dari bentuk tindakan interdisipliner yang dilakukan oleh oknum tersebut. Berdasarkan Perpol Nomo 14 Tahun 2011 Tentang Kode Etik Profesi Polri (KEPP), sebuah penyimpangan perilaku atau penyalahgunaan wewenang yang telah dilaporkan dapat ditindaklanjuti dan dapat digolongkan menjadi tindak pidana atau pelanggaran etik. Penggolongan tindakan interdisipliner anggota tersebut penting terkait dengan jenis penanganan yang harus digunakan.

Itwasda pada pokoknya bukan merupakan bagian yang mengkaji materi dari dumas yang diadakan oleh pelapor, namun bagian yang memonitor keseluruhan proses dumas. Itwasda bertanggung jawab untuk mengoordinasi seluruh Dumas yang diterima dan ditangani di tingkat Polda. Dalam penanganan Dumas, Itwasda diberikan kewenangan untuk berkoordinasi dengan kementerian/lembaga/badan/komisi dan masyarakat atau organisasi kemasyarakatan.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Dalam penelitian ini peneliti memiliki kerangka berfikir sebagai berikut diatas yakni mulai dari menelisik tentang bagaimana pelayanan publik yang harus terlebih dahulu di pahami sebab fungsi utama aparatur negara ialah melakukan pelayanan publik yang prima guna melaksanakannya aparatur negara harus memahami prinsip dari pelayanan publik yakni salah satunya memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Selanjutnya aparatur Negara juga dituntut memiliki responsivitas yang tinggi terhadap masyarakat bagaimanapun dan apapun yang terjadi di masyarakat aparatur Negara harus bersikap tanggap cerdas dan cermat dalam mengatasi semua permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Setelah memahami keterkaitan pelayanan publik dengan fungsi dan tugasnya sebagai aparatur negara peneliti juga melihat bahwa dari berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat akan ada kalanya aparatur negara melakukan penyelewengan sehingga membuat masyarakat merasa penting untuk melaporkan aparatur Negara terkait yang pada masalah ini ialah kepolisian dan pengaduan masyarakat tersebut termasuk salah satu bagian dari pelayanan publik yang harus dijalankan oleh aparatur negara yang dalam hal ini kepolisian untuk dapat menerima pengaduan masyarakat tersebut terkait masalah yang mereka hadapi

Oleh sebab itu pemerintah mengatur pengaduan masyarakat ini dalam perpol No. 9 tahun 2018 yang didalamnya menjelaskan tentang tata cara dan segala hal tentang pengaduan masyarakat sehingga masyarakat memiliki payung hukum yang kuat untuk dapat melaporkan pihak terkait yang dianggap melakukan penyelewengan.

Kemudian juga dijelaskan didalam penelitian ini tentang tugas dan fungsi kepolisian didalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi

negara dan juga abdi masyarakat yang akan selalu siap untuk melayani seluruh masyarakat dan selanjutnya juga akan dijelaskan tentang bagaimana sistem didalam kepolisian di POLDA (kepolisian daerah) dalam menangani masalah masyarakat ditingkat daerah terkait pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan kepolisian seperti yang tertulis di Perpol No.9 tahun 2018.

E. Gambaran Umum

Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah atau Polda Kalteng (dulu bernama Komando Daerah Kepolisian (Komdak atau Kodak) XII/Kalimantan Tengah) adalah pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Kalimantan Tengah. Polda Kalteng karena tergolong polda tipe A, dipimpin oleh seorang kepala kepolisian daerah yang berpangkat bintang dua atau (Inspektur Jenderal Polisi). Markas Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah (Mapolda Kalteng) beralamat di Jl. Tjilik Riwut Km. 1 Palangkaraya, Kalimantan Tengah.

Pada 1974, Komdak XII/Kalteng digabung dengan Komdak XIII/Kalsel, membentuk Komdak XIII/Kalimantan Tenggara. Pada 1984, Komdak XIII berubah nama jadi Polda Kalselteng sebelum dipisah lagi pada 1995.

Dalam perjalanannya Polda Kalimantan Tengah mengalami berbagai perubahan, pada tanggal 17 September 1958 telah dibentuk Polda dengan nama KOMDAK XII KALTENG (Komando Daerah Kepolisian XII). Berdasarkan keputusan Menhankam/Pangab Nomor : Kep/B/13/IV/1974 tanggal 25 April 1974 Komdak XII KALTENG yang telah mengalami likuidasi atau perubahan yaitu Komdak XII KALTENG digabungkan Komdak Kalsel yang pada waktu itu telah diberi nama Komdak XII Kalimantan Tenggara (Kalra), sedangkan untuk Komdak XII Kalteng menjadi Kowil 131 KALTENG

yang ditandai dengan sebuah monumen Pengabdian Insan Bhayangkara yang didirikan didepan halaman Markas Komando dan monumen tersebut diresmikan tanggal 18 Mei 1975.

Berdasarkan Keputusan Panglima ABRI No. Kep/06/V/1994 tanggal 10 Mei 1994 tentang pembentukan dan pengesahan POLDA KALSEL dan POLDA KALTENG, dengan demikian pada Polwil KALTENG berubah menjadi POLDA lagi yaitu POLDA KELTENG, yang diresmikan secara syah pada tanggal 22 Maret 1995.

Sebagaimana wilayah-wilayah lain di Indonesia bahwa nuansa reformasi membawa dampak pemakaran di beberapa daerah, dimekarkannya daerah menjadi kabupaten baru secara otomatis menambah satuan kewilayahan sejajar Polres, oleh karenanya saat ini wilayah hukum Polda Kalimantan Tengah meliputi 14 Kabupaten/Kota, yakni Kota Palangka Raya, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Kapuas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Barito Selatan, Kabupaten Barito Timur, Kabupaten Barito Utara, Kabupaten Murung Raya, Kabupaten Kotawaringin Timur, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Lamandau dan Kabupaten Sukamara.

Untuk melaksanakan perannya sebagai pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat serta penegak hukum, Polda Kalimantan Tengah diperkuat oleh 14 Satuan Kewilayahan setingkat Polres yang terdiri dari Polres Palangka Raya, Polres Gunung Mas, Polres Kapuas, Polres Pulang Pisau, Polres Barito Selatan, Polres Barito Timur, Polres Barito Utara, Polres Murung Raya, Polres Kotawaringin Timur, Polres Kotawaringin Barat, Polres Katingan, Polres Seruyan, Polres Lamandau dan Polres Sukamara.