

BAB I PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

POLRI (Polisi Republik Indonesia) didirikan pada Tanggal 1 Juli Tahun 1946. Satuan kepolisian mulai didirikan berawal pada masa Kerajaan Majapahit. Saat itu Patih Gajah Mada membentuk pasukan khusus untuk pengamanan yang dinamai Bhayangkara. Berkembangnya Polri tidak lepas dari sejarah perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia. Polri sudah dihadapkan pada tugas- tugas yang beragam sejak Proklamasi Kemerdekaan.

Polisi berasal dari kata Yunani yaitu Politeia. Kata ini pada mulanya dipergunakan untuk menyebut “orang yang menjadi warga Negara dari kota Athena”, lalu seiring berjalannya waktu pengertian itu berkembang luas menjadi “kota” dan dipakai untuk menyebut “semua usaha kota” dalam konteks bagian dari suatu pemerintahan.¹

Kepolisian ialah garda terdepan dalam penegakan hukum pidana, sehingga tidaklah berlebihan jika Polisi dikatakan sebagai hukum pidana yang hidup.² Kepolisian bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada masyarakat. Pengertian kepolisian itu ialah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan

¹ Andi Munawarman, Sejarah Singkat POLRI, <http://www.HukumOnline.com/hg/narasi/2004/04/21/nrs,20040421-01,id.html>.

² Satjipto Raharjo, *Polisi Sipil dalam Perubahan Sosial di Indonesia*, Penerbit Buku Kompas, Jakarta, 2002, hlm. 25

pengayoman dan pelayanan pada masyarakat.³ Polisi mengandung arti sebagai organ dan fungsi, yaitu sebagai organ pemerintah dengan tugas mengawasi, jika perlu menggunakan paksaan agar yang diperintah menjalankan badan tidak melakukan larangan-larangan perintah.

Tugas pokok Kepolisian Tahun Negara Republik Indonesia diatur dalam pasal 13 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu aparatur negara memiliki tugas pokok yang pertama memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; yang kedua menegakkan hukum; dan yang ketiga memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.⁴

Tugas yang sudah diberikan negara terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai peran lembaga penegak hukum yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang- Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, secara implisit maupun eksplisit karena Tupoksi (Tugas pokok dan Fungsi) serta Protap (Prosedur Tetap)/ SOP (Standar Operasional Prosedur) tiap Anggota Polri adalah dapat menciptakan rasa aman dan nyaman ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Peran sendiri berarti perilaku yang harus dijalankan sehubungan dengan status yang melekat pada individu maupun institusi. Peran yang sudah diberikan Polri didasarkan atas legalitas Undang-Undang yang dijalankan oleh seluruh Anggota Polri.

³ Warsito Hadi Utomo, *Hukum Kepolisian di Indonesia*, Jakarta, Prestasi Pustaka, 2005, h. 39

⁴ Kunarto, *Etika Kepolisian*, Cipta Manunggal, Jakarta, 1997, hlm. 97

Tugas yang sudah diberikan negara terhadap Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai peran lembaga penegak hukum yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, secara implisit maupun eksplisit karena Tupoksi (Tugas pokok dan Fungsi) serta Protap (Prosedur Tetap)/ SOP (Standar Operasional Prosedur) tiap Anggota Polri adalah dapat menciptakan rasa aman dan nyaman ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Peran sendiri berarti perilaku yang harus dijalankan sehubungan dengan status yang melekat pada individu maupun institusi. Peran yang sudah diberikan Polri didasarkan atas legalitas Undang-Undang yang dijalankan oleh seluruh Anggota Polri.

Sudah seharusnya seorang Anggota Polri mampu memberikan bantuan pada masyarakat yang merasa terancam dari gangguan baik fisik, psikis maupun harta benda tanpa perbedaan perlakuan. Seperti adil dalam memberikan bantuan tanpa melihat status sosial atau latar belakang masyarakat tersebut. Sehingga dengannya perlakuan tersebut yang diberikan oleh Kepolisian memberikan kesan baik dari masyarakat sekitar.

Peran Pengayom yang diberikan oleh Anggota Polri yaitu Anggota Polri wajib memiliki kemampuan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, ajakan, pesan, dorongan, dan nasehat yang dirasakan bermanfaat bagi warga masyarakat guna terciptanya rasa aman dan tenteram. Pelayanan yang diberikan Anggota Polri yaitu dalam setiap langkah pengabdian, Polri wajib dilakukan secara bermoral, sopan, beretika, ramah, dan proporsional. Sebagai pelayan, Polri akan melayani masyarakat dengan kemudahan, cepat, ramah, sopan, dan simpatik serta tanpa pembebanan biaya yang tidak semestinya. Dalam tugas pokok Anggota Polri yang menjadi pelindung, pengayom dan

pelayan masyarakat seyogyanya melekat dalam setiap perilaku kehidupan sehari-hari menjadi Polri yang Presisi.⁵

Dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan kepada masyarakat. Sedangkan lembaga Kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.⁶

Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki etika profesi dalam menjalankan wewenangnya demi tercapainya tugas dan fungsi pemerintahan dari Kepolisian. Etika profesi itu ada untuk menciptakan Kepolisian sebagai aparat penegak hukum yang profesional dan beretika. Dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbunyi sebagai berikut : “ sikap dan perilaku pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia terikat pada kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selain memiliki keahlian dalam bidangnya, Kepolisian Negara Republik Indonesia juga harus bersikap dan berperilaku sesuai kode etik yang mengikat pada diri mereka. Oleh karena itu, setiap profesional Kepolisian harus secara mandiri yang mampu memenuhi kebutuhan warga masyarakat yang memerlukan pelayanan dibidang hukum dengan beretika.

Kode etik itu ialah norma yang diterima oleh suatu kelompok tertentu sebagai landasan tingkah laku sehari-hari dimasyarakat maupun ditempat kerja. Sistem norma ini dibuat secara tertulis dan tegas menyatakan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan harus dihindari. Kode etik profesi lahir dari lembaga atau

⁵ TribataNews, makna peran polri, [tribatanews.kaltara.polri.go.id/2023/01/makna-peran-polri-sebagai-pelindung-pengayom-dan-pelayan-masyarakat/#:~:text=,diakses tanggal 05 Agustus 2023, Pukul 21.26 Wib.](http://tribatanews.kaltara.polri.go.id/2023/01/makna-peran-polri-sebagai-pelindung-pengayom-dan-pelayan-masyarakat/#:~:text=,diakses%20tanggal%2005%20Agustus%202023,%20Pukul%2021.26%20Wib.)

⁶ Sadjijono, Etika Kepolisian, Surabaya, Laksbang Mediatamma, 2008, h. 52-53

organisasi profesi itu sendiri yang kemudian mengikat secara moral bagi seluruh anggota yang tergabung dalam organisasi profesi tersebut. Kode etik Kepolisian Negara Republik Indonesia dasarnya yaitu pedoman bagi pengemban fungsi Kepolisiann lainnya dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di lingkungannya. Jadi, kode etik profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan polisi yang profesional. Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa kode etik Kepolisian Negara Republik Indonesia ialah pengaturan tentang pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan anggota-anggota profesi Kepolisian dalam melaksanakan tugas dalam kehidupan sehari-hari. Kode etik Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak hanya didasarkan pada kebutuhan profesional, tetapi juga sudah diatur secara normatif dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.⁷

Kode etik juga bisa berfungsi sebagai alat perjuangan untuk menjawab persoalan hukum yang terjadi di dalam masyarakat. Wujud dari kode etik Polri sangatlah erat kaitannya dengan tugas dan fungsi Polri yang mana menjaga ketertiban, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat. Kode etik yang dimiliki oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak bisa lepas dengan Profesi Kepolisian yang mana Polri sebagai pengayom masyarakat, jadi hubungan antara masyarakat dengan Polri harus berjalan dengan erat dan baik.⁸

Fungsi Kode Etik Profesi Polri ialah sebagai pembimbing perilaku Anggota Polri yang dalam menjalankan tugas profesinya agar Anggota Polri tidak melakukan perbuatan tercela yang bertentangan dengan nilai-nilai etis dan yang tidak melakukakn penyalahgunaan wewenang atas profesi Kepolisian yang dijalankannya.

⁷ Suwarni, 2009, Perilaku Polisi, Nusa Media, h. 5

⁸ Satjipto Rahardjo, (dalam Sitorus), 2003, Mengkaji Kembali Peran Dan Fungsi Polri Dalam Era Reformasi, Makalah Seminar Nasional, Jakarta, h.49

Seperti yang terjadi pada tanggal 7 Desember 2021, yang mana korban perempuan berinisial KM menjadi korban perampokan di Jalan Sunan Sedayu, Jakarta Timur. Korban diikuti 2 sepeda motor, salah satu pelaku mendekati korban dan mengetuk kaca mobilnya sambil menyampaikan sesuatu. Akhirnya korban turun untuk melihat kondisi mobilnya dibagian belakang. Lalu dari arah lain, datanglah pelaku lainnya membuka pintu mobil dan mengambil tas yang berisi uang 7 juta dan 5 kartu ATM. Aksi perampokan itu terekam CCTV salah satu ruko di sekitar tempat kejadian. Korban berinisial KM ini lalu langsung melaporkan kejadian ini ke Polsek Pulogadung. Namun, korban mengaku polisi malah menolak laporannya.⁹

Dari kejadian diatas, bahwa secara tidak sadar anggota polisi tersebut sudah melanggar kode etik Polri. Yang mana pelanggaran yang sudah di lakukan adalah tidak melayani masyarakat dengan baik, hal itu sudah melanggar Pasal 21 ayat (3) huruf f Peraturan Kapolri Nomor 14 tahun 2011 sanksi administrasi berupa :

“Kelalaian dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, dengan sengaja dan berulang-ulang dan tidak menaati perintah atasan, penganiayaan terhadap sesama anggota Polri, penggunaan kekuasaan diluar batas, sewenang-wenang, atau secara salah, sehingga dinas atau perseorangan menderita kerugian”. Sehingga Oknum Polisi tersebut dijatuhi sanksi yang berupa dipindahtugaskan ke wilayah berbeda yang bersifat Demosi sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun.

Menurut Pasal 1 angka 24 Perkap No. 19 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja KKEP, Demosi adalah mutasi yang bersifat hukuman berupa pelepasan

⁹ Sindo News.com, <https://metro.sindonews.com/read/626255/170/kronologis-laporan-perempuan-korban-perampokan-di-jaktim-ditolak-oknum-polisi-1639318367/>, diakses pada tanggal 6 Agustus 2023, pukul 22.02 Wib.

jabatan dan penurunan eselon serta pemindahtugasan ke jabatan, fungsi, atau wilayah yang berbeda.¹⁰

Seharusnya Oknum Polisi tersebut tidak lalai dalam menjalankan tugasnya dengan menolak laporan perempuan korban perampokan diatas. Karena sesuai dengan tugas dan fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Tugas Pokok Polisi itu memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberi perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat. Polisi tersebut tidak memberikan pelayanan yang seharusnya sudah jadi kewajiban seorang Polisi untuk dapat melayani masyarakat dengan baik dan tidak pandang bulu.

II. Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan singkat diatas, maka penulis mengusung bahasan tersebut menjadi tulisan yang akan dimuat dalam Skripsi dengan membawa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur laporan Kepolisian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)?
2. Bagaimana penerapan sanksi terhadap oknum Polisi yang lalai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) ?

III. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian hukum yang ditulis dalam karya ilmiah pasti mempunyai tujuan, dalam penulisan skripsi ini juga memiliki tujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana prosedur laporan Kepolisian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana penerapan sanksi terhadap oknum Polisi yang lalai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).

IV. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis :

- a. Untuk memberikan masukan kepada pihak Kepolisian ataupun masyarakat terkait permasalahan ini.
- b. Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai prosedur laporan Kepolisian dan sanksi bagi oknum Polisi yang lalai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

2. Manfaat Akademis :

- a. Penulisan ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu hukum dan hal-hal lain yang berkaitan
- b. Untuk menambah bahan masukan dan dapat dijadikan literatur untuk penelitian selanjutnya

V. Kerangka Konseptual

1. Penegakan Hukum

Pengertian Penegakan Hukum sangat banyak sekali dengan pengertian yang berbeda-beda. Pengertian Penegakan Hukum yang dikemukakan oleh Jimly Asshiddiqie

yaitu, “ Penegakan Hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam hubungan- hubungan huku dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara”¹¹

Dan Penegakan hukum ialah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Penegakan hukum juga merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal juga.¹²

Pendapat Sudikno M, mengatakan bahwa hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, jadi hukum dilaksanakan secara normal, damai, tetapi dapat terjadi pula pelanggaran hukum, sehingga hukum harus ditegakkan agar hukum menjadi kenyataan. Tiga unsur penegakan hukum :

Pertama, kepastian hukum : yang berarti bagaimana hukumnya itulah yang harus berlaku dan tidak boleh menyimpang. Yang mana apabila dalam pepatah “ meskipun dunia ini runtuh hukum harus ditegakkan (*fiat justitia et pereat mundus*).

Kedua, kemanfaatan : yang mana hukum untuk manusia maka pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi masyarakat.

Ketiga, keadilan : yang mana dalam pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus adil karena hukum bersifat umum dan berlaku bagi setiap orang dan bersifat menyamaratakan.¹³

¹¹ Jimly, penegakan hukum, <http://www.solusihukum.com/artikel/artikel49.php>, diakses tanggal 1 Agustus 2023, pukul 21.49 Wib.

¹² Dellyana, Shant. 1988, *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Liberty hal 32

¹³ Sudikno Mertokusumo, 2005, h.160-161.

2. Polisi

Istilah polisi adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah yang ada dalam Negara. Pengertian tentang Kepolisian selalu berbeda- beda seiring berkembangnya ilmu di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia terdapat rumusan yang mengenai definisi dari berbagai hal yang berkaitan dengan polisi, dan termasuk pengertian Kepolisian. Definisi tentang Kepolisian tidak dirumuskan secara lengkap karena hanya menyangkut soal fungsi dan lembaga polisi sesuai yang diatur dalam Peraturan Perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 1 Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia yang dimaksud Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang- undangan dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pegawai negeri di Kepolisian Negara Republik Indonesia.¹⁴

Dan dalam Undang- Undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 5 yang mana berbunyi sebagai berikut :

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat
2. Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat

1

¹⁴ H. Pudi Rahardi, 2007, Hukum Kepolisian (Profesionalisme dan Reformasi Polri), Laksbang Mediatama, Surabaya, hlm. 53.

Jadi, dari penjelasan pengertian Kepolisian diatas dapat disimpulkan bahwa Kepolisian sebagai organ dan fungsi. Yang mana sebagai organ berarti suatu lembaga pemerintah yang terorganisir dan terstruktur dalam ketatanegaraan yang oleh undang-undang diberi tugas dan wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan Kepolisian. Sedangkan yang sebagai fungsi, ada fungsi preventif dan fungsi represif. Fungsi preventif itu dengan pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada masyarakat dengan baik. Serta fungsi represif itu yang mana dalam bentuk penegakan hukum. Jadi, bila dihubungkan dengan tugas maka intinya menunjuk pada tugas yang secara keseluruhan untuk menjamin ditaatinya norma- norma yang berlaku di masyarakat.¹⁵

Selain memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada masyarakat. Polisi Negara Republik Indonesia juga memiliki tugas pokok yang sudah ditetapkan didalam Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada pasal 13 yang berbunyi :

Tugas Pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah :

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

Polisi Negara Republik Indonesia juga memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas pokok diatas. Salah satu kewenangan Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu

¹⁵ Awaloedi Djamin, 2014, Administasi Kepolisian Republik Indonesia, Bandung, Kenyataan dan Harapan, POLRI.

Dalam Undang- Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 15 ayat (1) huruf a yang berbunyi :

“ menerima laporan dan/atau aduan”. Apabila dihubungkan dengan salah satu tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia yang terdapat pada pasal 13 huruf c Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polisi diberi tugas untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Jadi Kepolisian dilarang menolak laporan atau aduan dari warga atau masyarakat, karena itu termasuk dalam tugas pokok yang mana Polisi Negara Republik Indonesia harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dan apabila tugas tersebut dilanggar atau tidak dilaksanakan dengan baik Polisi Negara Republik Indonesia bisa mendapatkan sanksi disiplin sesuai peraturan kode etik Polri.

3. SPKT

SPKT adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. SPKT adalah satuan kerja yang tergabung di dalam Kepolisian. SPKT merupakan salah satu satuan kerja yang terdapat di Instansi Kepolisian Republik Indonesia yang mana Polri/ PNS memiliki kewajiban memberikan pelayanan pada Masyarakat yang sudah diamanatkan dalam peraturan perundang- undangan yang pengawasannya diawasi oleh Masyarakat dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik. SPKT juga dimaksud ialah unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan dan pengaduan Kepolisian terkait identifikasi atau pencegahan kejahatan. ¹⁶ SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu juga memiliki TUPOKSI yang mana bisa disebut juga dengan Tugas Pokok dan Fungsi.

¹⁶<https://sippn.menpan.go.id/images/article/temp/BUKU%20STANDAR%20YAN%20%20SPKT%202020-20210817183056.pdf> , diakses pada tanggal 11 Oktober 2023, Pukul 22.53.

SPKT bertugas memberikan pelayanan Kepolisian kepada Masyarakat, dalam bentuk penerimaan pertama laporan atau pengaduan, pelayanan atau bantuan Kepolisian yang Bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP yang sesuai dengan ketentuan hukum serta peraturan yang berlaku. SPKT dapat melayani pembuatan berbagai surat yaitu antara lain :

1. Laporan Polisi atau LP
2. Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK
3. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan atau SKTLK

Dan masih banyak lagi surat yang dapat dibuat yang berhubungan dengan kasus hukum di Kepolisian.

Adapun Fungsi SPKT lainnya yaitu, pengkoordinasiandan pemberian bantuan serta pertolongan, seperti penanganan tempat kejadian perkara (TKP) yang meliputi Tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu lintas) dan pengamanan. Dan apabila dalam hal Pelayanan Masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, internet (jejaring social) dan surat.¹⁷

4. Pelayanan Publik

Pelayanan pada masyarakat ialah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik oleh setiap instansi. Ruang lingkup pelayanan pada masyarakat meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatu dalam perundang-undangan.

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi

¹⁷ <https://tribratanews.metro.polri.go.id/spkt/>, diakses pada tanggal 12 Oktober Pukul 20.10.

Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.¹⁸

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Moenir yang dimaksud Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, yaitu:

1. Memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak

¹⁸ UIN Suska, https://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II_2018385ADN.pdf, diakses pada tanggal 6 Agustus pukul 22.40

2. Tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik
3. Mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik
4. Terpenuhiya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.¹⁹

Sehingga sebagai aparat sipil, Polisi memiliki tugas pokok yang mana sudah tertuang berdasarkan Undang – Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu, untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat penegak hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan Masyarakat. Sebagai pelayanan public Polri sebagai etalase pelayanan pemerintah, atau sebagai garda terdepan dalam pelayanan pemerintah karena kinerja kepolisian dapat maksimal jika kepercayaan dari Masyarakat terbangun dengan baik. Kepercayaan Publik dapat dibangun dengan dua hal. Yakni integritas anggota polisi serta kemampuan dalam memberikan penjelasan tugas pokok Kepolisian Republik Indonesia kepada publik.²⁰

VI. Metode Penelitian

1. Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan

Jenis penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian normatif. Penelitian Normatif ialah suatu metode penelitian aturan yang dilakukan menggunakan cara meneliti bahan pustaka. Penelitian ini dikaitkan dengan Perundang-Undangan itu sendiri, bukan meneliti tentang gejala sosial akibat Perundang-Undangan yang ada. Metode pendekatan yang

¹⁹ Kemenkeu, pentingnya pelayanan publik, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bengkulu/baca-artikel/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>], diakses tanggal 6 Agustus 2023, pukul 23.09

²⁰ <https://www.komnasham.go.id/index.php/news/2021/11/2/1968/komnas-ham-jadi-garda-terdepan-pelayanan-publik-polri-perlu-bangun-kepercayaan-publik.html> diakses pada tanggal 15 Oktober Pukul 22.58.

dipakai pada penelitian ini merupakan pendekatan Perundang-Undangan (statue approach). Pendekatan ini dipakai karena pada pembahasan pada skripsi ini akan mengacu dalam Undang-Undang.

2. Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan pada penulisan skripsi ini diantaranya bisa dibedakan sebagai bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan yang berupa peraturan Perundang-Undangan yang mengatur dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Sedangkan bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dipakai untuk memperjelas bahan aturan primer.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan yang berupa peraturan Perundang-Undangan yang mengatur dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini.

1. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
2. Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
3. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indoensia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana
4. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Kode Etik Profesi dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dipakai untuk memperjelas bahan aturan primer. Diperoleh dari literatur, teks ilmiah yang berfokus tentang Penegakan Hukum Terhadap Pihak Kepolisian yang Lalai dalam memberikan Pelayanan Pada Masyarakat. Diambil dari tulisan hukum, artikel maupun jurnal dan buku-buku serta penelitian-penelitian hukum untuk mengetahui isu-isu hukum yang aktual yang dianggap masih relevan dengan pokok masalah dalam penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan tentang hukum yang berisi petunjuk ataupun penjabaran tentang bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang dipakai penulis adalah KBBI dan internet untuk menjelajahi kasus maupun makna hukum.

3. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (library search). Dalam hal ini dikaji dari dokumen hukum atau sebuah data tertulis, baik berupa peraturan perundang-undangan, buku majalah, artikel atau surat kabar dan bahan tertulis lainnya yang tererkait dengan pokok bahasan pada penelitian ini.

4. Analisa Bahan Hukum

Analisa yang digunakan penulis adalah interpretasi sistematis yang mana merupakan metode untuk menafsirkan peraturan perundang-undangan dengan menghubungkan dengan peraturan hukum yang lain, atau dengan keseluruhan sistem hukum. Dalam metode ini, penafsiran atas suatu ketentuan undang-undang harus dihubungkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain sehingga dalam menafsirkan peraturan perundang-undang.

VII. Pertanggungjawaban Sistematika

Hasil penelitian ini disusun menjadi karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang terbagi dalam 4 bab, dilakukan pembagian agar memudahkan pemahaman terhadap materi, pembagian ini dilakukan secara sistematis sesuai dengan tahapan urutan skripsi pada setiap babnya dan disajikan dalam bentuk deskripsi sehingga berkaitan erat satu sama lain dan menjadi kesatuan yang menyeluruh. Dalam penulisan skripsi penelitian hukum ini penulis membuat pertanggung jawaban sistematika sebagai berikut :

BAB I : Dalam bab ini berisi pendahuluan memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, serta pertanggungjawaban sistematika. Selain itu, pada Bab I ini juga dijelaskan tata cara dan prosedur penelitian hukum normatif, sehingga dapat diperoleh hasil yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di masyarakat. Latar Belakang merupakan penjelasan dasar atas pemahaman dari penelitian yang akan disampaikan oleh penulis. Rumusan Masalah merupakan pertanyaan singkat mengenai penelitian. Tujuan Penelitian merupakan tujuan untuk menjelaskan tentang gagasan inti yang telah diteliti oleh penulis. Manfaat Penelitian merupakan manfaat yang akan diperoleh penulis dan para pembaca. Kerangka Konseptual merupakan penjelasan dari inti yang akan dibahas penulis dengan memiliki sub-bab berupa : Penegakan Hukum, Kepolisian, SPKT, dan Pelayanan Publik. Metode Penelitian adalah metode dan sistem yang akan digunakan dalam meneliti kasus atau permasalahan yang ditulis oleh peneliti, dalam penelitian ini metode penelitian memiliki sub Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan, Bahan Hukum Primer, Sekunder dan Tersier. Metode pengumpulan bahan hukum. Analisa bahan hukum dan pertanggungjawaban sistematika penulisan.

Bab II : Dalam bab ini berisi pembahasan pada rumusan masalah pertama yang mana menjelaskan bagaimana prosedur laporan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Bab II ini juga menjelaskan peraturan perundang – undangan apa yang diterapkan yang sesuai pada rumusan masalah pertama. Sehingga dapat memperoleh hasil sesuai dengan Peraturan Perundang- undangan yang berlaku.

Bab III : Dalam bab ini berisi pembahasan pada rumusan masalah kedua, yang mana menjelaskan bagaimana penerapan sanksi yang terhadap oknum polisi yang tidak memberikan pelayanan pada masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Bab III ini juga untuk mengetahui dan menganalisa Peraturan Perundangan- undangan apa yang diterapkan sesuai pada rumusan masalah kedua ini. Sehingga dapat memperoleh hasil sesuai dengan Peraturan Perundang- undangan yang berlaku.

Bab IV : Yang terdiri dari bagian akhir penulisan berupa penutup, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran, dan daftar bacaan.