

## **BAB II**

### **Prosedur Laporan Kepolisian dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat**

#### **I. Prosedur Pembuatan Laporan Kepolisian di bagian SPKT**

Prosedur adalah serangkaian langkah- langkah yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan- urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.<sup>1</sup>

Prosedur juga bisa diartikan atau dimaksud sebagai rangkaian aktivitas, atau tugas- tugas, langkah- langkah, proses- proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan atau kegiatan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan.

Menurut KUHAP Pasal 1 Angka 24, ” Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak atau kewajiban berdasarkan Undang- undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana”. Laporan juga bisa diartikan sebagai informasi dari seorang petugas, pejabat atau Masyarakat yang mana informasi tersebut didukung oleh data- data atau bukti- bukti yang dimilikinya telah lengkap.<sup>2</sup>

#### **Prosedur laporan menurut KUHAP :**

Pada Pasal 103

1. Yang mengalami, melihat, menyaksikan, menjadi korban peristiwa pidana :  
berh-hak mengajukan laporan/ pengaduan
2. Mengetahui permukafatan jahat : Wajib menyampaikan laporan
3. Penyidik, Penyidik Pembantu, Penyelidik
4. Secara lisan atau tertulis

---

<sup>1</sup> [https://repository.uin-suska.ac.id/12551/7/7.BAB%20II\\_2018146ADN.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/12551/7/7.BAB%20II_2018146ADN.pdf)

<sup>2</sup> <https://dilihatya.com/1523/pengertian-laporan-menurut-para-ahli>

5. - Secara Lisan : pada Pasal 103 yo 108 (5) :

Dicatat dan ditandatangani oleh pelapor / pengadu dan penyidik/ penyidik ( jika tak bisa menulis, harus dicatat). Selanjutnya Pasal 108 (6) : penyidik/ penyidik harus memberikan surat tanda penerimaan

- Secara Tertulis : Pasal 103 (1) yo 108 (4) : harus ditandatangani oleh pelapor atau pengadu. Selanjutnya penyidik atau penyidik harus memberikan surat tanda penerimaan.

Selanjutnya, **Prosedur Penyidikan menurut KUHAP:**

1. Penyidik mengetahui, menerima laporan atau pengaduan, menerima penyerahan tersangka yang tertangkap tangan

2. Pasal 102 (1) yo 104, wajib segera lakukan penyidikan

3. Apabila tersangka tertangkap tangan, Pasal 102 (2) tanpa menunggu perintah penyidik segera lakukan tindakan.

Dan apabila tidak tertangkap tangan, menunggu surat perintah dari penyidik.

4. Selanjutnya, lakukan tindakan yang perlu untuk memastikan ada tidak nya suatu peristiwa pidana yang dikoordinasi, diawasi dan diberi petunjuk oleh penyidik pejabat Polri.

5. Setelah itu wajib membuat berita acara dan lapor ke penyidik sederhana hukum { Ps. 3 (2) yo 102 (3)}

Selanjutnya, dilakukan Proses Penyidikan

**Prosedur Penyidikan menurut KUHAP :**

1. Penyidik yang mengetahui, menerima laporan atau pengaduan, menerima tersangka tertangkap tangan, wajib segera melakukan penyidikan. Apabila sudah mulai beritahu kepada penuntut umum.
2. Apabila tersangka tertangkap tangan, wajib melakukan penangkapan, Apabila tidak tertangkap tangan, pelajari dan teliti isi laporan / pengaduan atau peristiwanya. (wajib melakukan tindakan yang diperlukan)
3. Apabila tindakan penyidikan dilanjutkan, lakukan pemeriksaan dan tindakan lain yang perlu (pemanggilan, pemeriksaan, penangkapan, penahanan, penggeledahan, penyitaan, pengurusan). Setelah itu, wajib segera menyerahkan berkas perkara kepada penuntut umum {ps. 110(1)}.  
Apabila penyidikan tidak dilanjutkan, karena tidak cukup bukti, ternyata bukan tindak pidana, dihentikan demi hukum harus memberitahu kepada : penuntut umum, tersangka/keluarganya {109(2)}.
4. Jika penghentian dilakukan oleh penyidik pegawai negeri sipil, beritahu penyidik dan penuntut umum {109(3)}.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, prosedur laporan Kepolisian adalah Langkah-Langkah yang harus dijalankan melalui serangkaian yang sudah ditentukan oleh Instansi Kepolisian sebelum terbitnya laporan Kepolisian. SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada tingkat Polsek memiliki tugas yang mana memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan Masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan Masyarakat serta memberikan pelayanan informasi terkait Kepolisian. SPKT pada tingkat Polsek juga memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan terpadu pada Masyarakat, dalam bentuk pembuatan laporan kepolisian, surat tanda terima laporan polisi, surat perkembangan hasil penyidikan, surat tanda lapor kehilangan, skck, dan surat izin keramaian. Sedangkan pada fungsi

pengoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain seperti Tindakan pertama ditempat kejadian perkara, pengaturan penjagaan, pengawalan, patrol, dan pengamanan kegiatan Masyarakat dan instansi pemerintah. Pada bagian tugas pelayanan informasi, SPKT dapat memberikan pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Menurut Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor (Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek) Pasal 58 Ayat (7), SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada tingkat Polsek terdiri atas 6 (enam) Unit. Adapun Unit yang dimaksud adalah :<sup>3</sup>

1. Unit Intelijen Keamanan
2. Unit Reserse Kriminal
3. Unit Pembinaan Masyarakat
4. Unit Samapta
5. Unit Lalu Lintas
6. Unit Polisi Perairan

Setiap Unit diatas memiliki tugas masing- masing yang sudah tercantum pada Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor ( Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek). Menurut Pasal 68 Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor ( Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek) , Unit Intelijen Keamanan bertugas menyelenggarakan fungsi intelijen keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan atau informai untuk keperluan deteksi dini dan

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara petugas SPKT di Polda Jatim, Tanggal 12 November 2023

peringatan dini, dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban Masyarakat, serta pelayanan perizinan sesuai kewenangannya.

Unit Reserse Kriminal sebagaimana dimaksud diatas, memiliki tugas yang tercantum dalam Peraturan Kepolisian No 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Resor (Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek) pada Pasal 70 ayat (1) yang berbunyi “ Unit Reserse Kriminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (3) huruf f, bertugas melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, serta fungsi identifikasi.

Unit Pembinaan Masyarakat juga memiliki tugas yang berbeda, yaitu sesuai dengan Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 Pasal 72 ayat (1) yaitu, bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat meliputi kegiatan pemberdayaan pemolisian Masyarakat, ketertiban social, dan kegiatan koordinasi dengan bentuk- bentuk pengamanan swakarsa, kegiatan kerja sama dalam memelihara keamanan dan ketertiban Masyarakat, melaksanakan pembinaan dan pengoordinasia Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat, penyuluhan dan kegiatan kehumasan.

Unit Samapta juga memiliki beberapa tugas yang mana sudah tercantum di Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor (Polres) dan Kepolisian Sektor (Polsek) pada Pasal 74 ayat (1) yang mana berbunyi “ Unit Samapta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (3) huruf h, bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, patrol dan pengamanan kegiatan Masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, Tindakan pertama di tempat kejadian perkara, penanganan tindak pidana ringan, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan kemanan dan ketertiban Masyarakat serta pengamanan markas. Unit Lalu Lintas , menurut Pasal 76 ayat (1) Peraturan Kepolisian

Nomor 2 Tahun 2021. Yaitu, bertugas melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan paytroli serta penegakan hukum bidang lalu lintas.

Dan yang terakhir adalah Unit Polisi Perairan,, Peraturan Kepolisian Nomor 2 Tahun 2021 pada Pasal 78 ayat (1). Bertugas menyelenggarakan fungsi kepolisian perairan, yang meliputi patroli perairan dan pembinaan Masyarakat perairan.

Setiap Anggota Polisi memiliki tugas masing- masing sesuai dengan setiap bagian yang di embannya. Maka dari itu pembuatan laporan kepolisian adalah tugas dari Polisi pada bagian SPKT atau Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Pada saat seseorang ingin melaporkan kejadian pidana yang dialaminya maka orang tersebut harus menjalankan berbagai prosedur laporan kepolisian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun Prosedur Laporan Kepolisian yang mana tertuang didalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana. Penyidikan sendiri menurut Perkap Nomor 6 Tahun 2019 Pasal 1 ayat (2), yaitu serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya. Dan pengertian Tindak Pidana sendiri menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Pasal 1 angka 6 adalah suatu perbuatan melawan hukum berupa kejahatan atau pelanggaran yang diancam dengan hukuman pidana penjara, kurungan atau denda.

Penyidik adalah pejabat Polri yang diberi wewenang oleh undang- undang untuk melakukan penyidikan. Sebelum dilakukan pada tahap penyidikan, laporan/ aduan yang sudah diterima dan diberi penomoran harus dilakukan Penyelidikan. Pengertian Penyelidikan sendiri menurut Perkap Nomor 6 Tahun 2019 pada Pasal 1 angka 7 yaitu “ Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyidik untuk mencari dan menemukan

suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang diatur dalam undang – undang”. Penyelidik sendiri ialah, pejabat Polri yang diberi wewenang oleh undang- undang untuk melakukan penyelidikan.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi dahulu sebelum membuat laporan polisi di SPKT pada tingkat Polda/ Polres/ Polsek sebagai berikut :<sup>4</sup>

1. Membawa Identitas diri berupa KTP / KK / SIM atau Paspor.
2. Menceritakan kronologis peristiwa / kejadian yang dialami
3. Membawa bukti dokumen asli / foto copy legalisir sebagai bukti pendukung laporan
4. Apabila ada membawa saksi yang mengetahui peristiwa yang dilaporkan
5. Berdasarkan keterangan pelapor, saksi dan bukti awal petugas melaksanakan gelar awal guna menentukan peristiwa tersebut adalah peristiwa pidana atau bukan
6. Dari hasil gelar perkara tersebut Petugas memberikan rekomendasi kepada SPKT untuk membuatkan Laporan Polisi, apabila peristiwa yang dilaporkan merupakan Tindak Pidana.

Apabila persyaratan diatas tersebut sudah dipenuhi oleh pelapor, maka pelapor dapat melaporkan kejadian pidana yang telah dialaminya. Karena persyaratan diatas sangat penting dan dibutuhkan untuk memudahkan mendata data diri pelapor.

Adapun Prosedur Laporan Kepolisian yang tertuang pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana yaitu:

---

<sup>4</sup> <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/7955141/polres-kota-batu/laporan-polisi>, diakses pada tanggal 20 November 2023, Pukul 20.31 Wib.

1. Penyelidik berwenang menerima laporan/ pengaduan baik secara tertulis, lisan maupun menggunakan media elektronik tentang adanya tindak pidana.
2. Laporan/ pengaduan diterima di :

Satker pengembalian fungsi penyidikan fungsi Penyidikan pada tingkat Mabes Polri atau SPKT pada tingkat Polda/ Polres/ Polsek.
3. Pada SPKT yang menerima laporan/ pengaduan sebagaimana, ditempatkan Penyidik/ Penyidik Pembantu yang ditugasi untuk:
  - a. Menjamin kelancaran dan kecepatan pembuatan laporan polisi
  - b. Melakukan kajian awal guna menilai layak/ tidaknya dibuatkan laporan polisi, dan
  - c. Memberikan pelayanan yang optimal bagi warga Masyarakat yang melaporkan atau mengadu kepada Polri.
4. Setelah dilakukan kajian awal dibuat :
  - a. Tanda penerimaan laporan; dan
  - b. Laporan polisi
5. Setelah laporan polisi tersebut dibuat, selanjutnya akan diberi penomoran dan akan ditangani sesuai dengan kasus tersebut, laporan polisi diberi penomoran, sebagai Registrasi Administrasi penyidikan.
6. Selanjutnya, setelah laporan polisi dibuat, Penyidik/ Penyidik Pembantu yang bertugas di SPKT/ SPK pada tingkat Polda/ Polres/ Polsek atau pejabat penerima laporan yang bertugas di Satuan Kerja penembalian fungsi Penyidikan pada tingkat Mabes Polri, segera melakukan pemeriksaan terhadap pelapor dalam bentuk wawancara saksi pelapor. Sebelum berlangsungnya wawancara terhadap laporan yang sudah diterima tersebut, yang mana Kepala SPKT/ SPK atau pejabat penerima



laporan pada tingkat Mabes Polri , meneruskan laporan Polisi dan berita acara wawancara saksi pelapor kepada :

- a. Pejabat pengembalian fungsi pembinaan operasional penyidikan untuk laporan yang diterima di Mabes Polri
- b. Direktur Reserse Kriminal Polda untuk laporan yang diterima di SPKT Polda sesuai jenis perkara yang dilaporkan
- c. Kapolres/ Wakapolres untuk laporan yang diterima di SPKT Polres; atau
- d. Kapolsek/ Wakapolsek untuk laporan yang diterima di SPK Polsek.

Penerimaan laporan yang diterima harus pada Satuan kerja/ Satker pengembalian fungsi penyidikan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Setelah itu berdasarkan laporan dan surat perintah penyelidikan, polisi yang mengembalian fungsi penyelidikan tersebut melakukan penyelidikan. Penyelidikan dilakukan berdasarkan :

- a. Laporan dan / atau pengaduan ; dan
- b. Surat perintah penyelidikan  
dalam hal terdapat informasi mengenai adanya dugaan tindak pidana, dibuat laporan informasi dan dapat dilakukan penyelidikan sebelum adanya laporan dan / atau pengaduan dengan dilengkapi surat perintah.

8. Sebelum melakukan penyelidikan, penyidik wajib membuat rencana penyelidikan. Rencana penyelidikan yang diajukan kepada penyidik paling sedikit memuat :

- a. surat perintah penyelidikan

- b. jumlah dan identitas Penyidik/ penyelidik yang akan melaksanakan penyelidikan
  - c. objek, sasaran dan target hasil penyelidikan
  - d. kegiatan dan metode yang akan dilakukan dalam penyelidikan
  - e. peralatan dan perlengkapan yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan penyelidikan
  - f. waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan penyelidikan; dan
  - g. kebutuhan anggaran penyelidikan.
9. Setelah penyelidikan dilaksanakan, penyelidik wajib membuat Laporan Hasil Penyelidikan yang sudah ditandatangani oleh Penyelidik secara tertulis kepada Penyidik. Laporan tersebut paling sedikit berisi :
- a. tempat dan waktu
  - b. kegiatan penyelidikan
  - c. hasil penyelidikan
  - d. hambatan; dan
  - e. pendapat dan saran.
10. Setelah Laporan hasil penyelidikan sudah diserahkan terhadap tim penyidik, maka wajib dilaksanakan gelar perkara untuk menentukan peristiwa tersebut diduga tindak pidana atau bukan tindak pidana. Hasil perkaralah yang dapat memutuskan bahwa laporan tersebut merupakan tindak pidana atau bukan. Dan apabila laporan yang sudah dilakukan penyelidikan oleh tim penyelidik merupakan tindak pidana, maka akan dilanjutkan ke tahap penyidikan. Dan sebaliknya, apabila laporan yang sudah dilakukan penyelidikan oleh tim penyelidik tersebut bukan suatu tindak pidana, maka dilakukan penghentian penyelidikan. Dan apabila laporan tersebut

yang sudah dilakukan penyelidikan oleh tim penyidik merupakan perkara tindak pidana yang bukan kewenangan Penyidik Polri, maka laporan tersebut akan dilimpahkan ke instansi yang berwenang. Yang mana keputusan tersebut tercantum pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 6 Tahun 2019 pada Pasal 9 ayat (2).

11. Pada proses selanjutnya, karena laporan tersebut merupakan kasus tindak pidana, maka dilanjutkanlah pada proses Penyidikan. Pengertian Penyidikan sendiri sudah dijelaskan diatas yaitu, serangkaian tindakan Penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang- undang untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya.

Adapun rangkaian kegiatan Penyidikan sesuai yaitu kegiatan penyidikan tindak pidana terdiri atas :

- a. penyelidikan
- b. dimulainya penyidikan
- c. Upaya paksa
- d. Pemeriksaan
- e. Penetapan tersangka
- f. Pemberkasan
- g. Penyerahan berkas perkara
- h. Penyerahan tersangka dan barang bukti ; dan
- i. Penghentian penyidikan.

12. Dalam melaksanakan kegiatan Penyidikan, Penyidik harus melaksanakan registrasi administrasi penyidikan. Yang mana registrasi administrasi penyidikan dilakukan secara terpusat. Pada setiap perkembangan penanganan perkara pada kegiatan penyidikan tindak pidana harus diterbitkan SP2HP.

Pengertian SP2HP menurut Perkap Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana Pasal 1 angka 17 yaitu Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan, yang mana surat tersebut diberikan kepada pelapor/ pengadu tentang perkembangan hasil penyidikan, surat pemberitahuan terhadap pelapor / pengadu tentang hasil perkembangan penyelidikan. Surat tersebut merupakan hak bagi pelapor. Untuk menjamin akuntabilitas dan transparansi penyidikan wajib memberikan SP2HP baik diminta atau tidak diminta secara berkala.<sup>5</sup>

13. Selanjutnya dimulainya Penyidikan, dan penyidikan dilakukan atas dasar laporan polisi dan surat perintah penyidikan. Isi dari surat perintah penyidikan paling sedikit memuat yaitu:

- a. dasar penyidikan
- b. identitas penyidik
- c. perkara yang dilakukan penyidikan
- d. waktu dimulainya penyidikan dan
- e. identitas penyidik selaku pejabat pemberi perintah.

14. Apabila surat perintah penyidikan sudah diterbitkan, maka dibuatkan SPDP. Yang mana SPDP ialah Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan, surat pemberitahuan kepada Kepala Kejaksaan tentang dimulainya penyidikan yang dilakukan oleh Penyidik Polri sesuai dengan pasal 1 angka 16 Perkap Nomor 6 Tahun 2019. SPDP tersebut akan dikirimkan kepada penuntut umum, pelapor/

---

<sup>5</sup> <https://polri.go.id/sp2hp>, diakses Pada Tanggal 1 November 2023, Pukul 12.38 Wib

korban, dan dilaporkan dalam waktu paling lambat 7 hari setelah diterbitkan Surat Perintah Penyidikan.

Isi dari SPDP sesuai dengan Perkap Nomor 6 Tahun 2019 Pasal 14 ayat (2) paling sedikit memuat tentang :

- a. dasar penyidikan berupa laporan dan surat Perintah Penyidikan
- b. waktu dimulainya penyidikan
- c. jenis perkara, pasal yang dipersangkakan dan uraian singkat tindak pidana yang disidik
- d. identitas tersangka dan
- e. identitas pejabat yang menandatangani SPDP.

Dan apabila penyidik belum dapat menetapkan siapa tersangkanya, maka identitas tersangka tidak perlu dicantumkan dalam SPDP.

15. Setelah itu dibuat rencana penyidikan yang diajukan kepada atasan Penyidik.

Rencana penyidikan yang mana paling sedikit memuat:

- a. Jumlah dan identitas Penyidik
- b. Objek, sasaran dan target penyidikan
- c. Kegiatan dan metode yang akan dilakukan dalam penyidikan
- d. Karakteristik dan anatomi perkara yang akan disidik
- e. Waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan penyidikan
- f. Kebutuhan anggaran penyidikan
- g. Kelengkapan administrasi penyidikan.

16. Selanjutnya, apabila telah selesai dilakukan penyidikan, dibuat resume sebagai ikhtisar dan kesimpulan hasil penyidikan tindak pidana. Setelah resume selesai dibuat, dilaksanakan penyusunan isi berkas perkara yang meliputi kelengkapan administrasi penyidikan. Administrasi penyidikan yang dimaksud terdiri atas isi

berkas perkara dan bukan isi berkas perkara menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana.

## **II. Pelayanan Terhadap Masyarakat di SPKT**

Pelayanan publik atau pelayanan pada Masyarakat telah diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Yang mana negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik ialah kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dibuatnya Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik adalah sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenng didalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperluakaan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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.

Yang dimaksud dengan Penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 1 ayat (2) yaitu berbunyi “ Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi

penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak. <sup>6</sup>

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengeni Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastiab hukum dalam hubungan antara Masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan dari undang undang tentang

---

<sup>6</sup> Sinambela, Iijan poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.

pelayanan publik yang tercantum pada Pasal 3 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Tujuan undang- undang tentang pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun asas- asas atau prinsip- prinsip yang dipakai dalam undang- undang tentang pelayanan publik. Yang mana tercantum pada Pasal 4 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipasi
- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu



1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Unsur-unsur pelayanan publik dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. (Menurut Moenir, 2015) unsur-unsur tersebut antara lain :

a) Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c) Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d) Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.<sup>7</sup>

Pasal 2 Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan “ Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban Masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada Masyarakat”. Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak.

Pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia tepatnya pada pasal 7 mengenai Etika Kemasyarakatan. Yang mana dalam Pasal tersebut berisi tentang setiap pejabat Polri dalam Etika Kemasyarakatan wajib memberikan

---

<sup>7</sup> Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

pelayanan kepada Masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Etika kemasyarakatan adalah sikap moral Anggota Polri yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban Masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi, dan melayani Masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia.

Pada pihak Kepolisian dalam bagian pelayanan Masyarakat seharusnya berjalan secara sistematis, terarah dan terpantau sesuai aturan yang ditetapkan dan diberlakukan, sesuai ketentuan yang berlaku tetapi pada realitanya belum sepenuhnya tercapai, banyaknya pengaduan maupun keluhan dari Masyarakat di media massa atau internet menyangkut kinerja Kepolisian, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai.

Pelayanan dapat dikatakan baik dan berkualitas apabila terdapat susunan standar pelayanan publik, jadi hal tersebut dapat membantu para aparat dalam bertindak dalam melayani Masyarakat. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan apabila dilakukan dengan cara memberikan pelayanan secara langsung pada Masyarakat dan bagaimana cara Polisi memberikan solusi ataupun menyelesaikan keluhan Masyarakat.

Pelayanan ialah kinerja yang dilakoni oleh satu pihak kepada yang lainnya dan tidak berwujud fisik ataupun menghasilkan bentuk kepemilikan. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk tawaran antar pihak yang sama-sama saling membutuhkan.<sup>8</sup>

Kepuasan Masyarakat adalah hal yang utama bagi penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan sebagai bentuk perbandingan antara kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapan yang dirasakan. Apabila Masyarakat mendapatkan apa yang diharapkannya, maka hal tersebut akan memberikan pandangan yang positif. Dengan

---

<sup>8</sup> Wijaya, Toni. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks

terbentuknya pandangan yang positif, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan Masyarakat telah terbentuk.<sup>9</sup>

Misalnya yang terjadi pada Perempuan Bernama Meta Kumala yang melaporkan kejadian perampokan yang menimpa dirinya ke Polsek Pulogadung, Jakarta Timur. Namun, Meta Kumala tidak mendapatkan respon yang baik oleh petugas Kepolisian bagian SPKT yang sedang menjalankan tugas piket.<sup>10</sup>

Kemudian Meta Kumala, yang menjadi korban perampokan dan laporan atas kejadian buruk yang menimpa dirinya ditolak oleh Petugas SPKT Polres Pulogadung pun mengungkapkan kekecewaannya atas sikap dan pelayanan yang diberikan oleh Petugas SPKT Pulogadung tersebut di akun media sosial miliknya ( Instagram). Hingga akhirnya unggahan kekecewaan Meta Kumala di akun media sosial tersebut viral dan telah diketahui Masyarakat Indonesia hingga terjadilah banyak komentar yang kurang baik terhadap Pelayanan pada Instansi Kepolisian Republik Indonesia.

Keluhan kondisi penyediaan pada pelayanan publik yang dikelola dari Aparatur Negara (POLRI) masih sering dilihat dan terdengar, maka dari itu memerlukan pemikiran yang serius didalam meningkatkan kedisiplin dan produktifitas kinerja pelayanan dengan pelaksanaan budaya kerja yang sesuai pada norma, nilai-nilai dan budaya bangsa, serta Peraturan Perundang- Undang yang berlaku.

Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Kapolri Jendral Listyo Sigit Prabowo mengingatkan agar pelayanan publik prima ditubuh Polri benar- benar bisa direalisasikan. Pelayanan juga harus diwasi kualitasnya agar tidak menjadi jargon belaka.

---

<sup>9</sup> Sunyoto, Danang. 2013. Teori Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu

<sup>10</sup> <https://www.kompas.tv/nasional/241332/kronologi-aipda-rudi-dimutasi-kapolres-jakarta-timur-viral-di-medsos-korban-bernama-meta-kumala> , diakses Tanggal 3 November 2023, Pukul 11.58 Wib.

Kapolri meminta agar kualitas pelayanan bisa secara nyata dirasakan oleh seluruh Masyarakat Indonesia yang membutuhkan pelayanan dalam hal Kepolisian. Yang mana dengan cara, di setiap lokasi pelayanan terdapat kotak pengaduan dan sistem *handling complain*. Sehingga nantinya dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan oleh setiap Anggota Polri sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada sesuai dengan peraturan yang berlaku atau malah sebaliknya yang mana ternyata masih jauh dari harapan Masyarakat.

Sebagai Upaya peningkatan kualitas Pelayanan Publik dalam Instansi POLRI, POLRI merencanakan berbagai program. Yang mana sebagai berikut:

1. Modernisasi fasilitas sarana dan prasarana sentra pelayanan publik
2. Pengutan standarisasi sistem manajemen mutu dan control di semua sentra pelayanan publik dalam lingkungan POLRI
3. Peningkatan status wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih
4. Melayani Wilayah Birokrasi yang Bersih dan Melayani pada seluruh sentra pelayanan publik.
5. Pembuatan pelayanan online dan *delivery system* layanan Kepolisian.

Berbagai program tersebut diwujudkan dalam inovasi- inovasi pelayanan Kepolisian. Seperti, SKCK Online, SIM Online dan lain- lain. Polri pun bersinergi dengan pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan melalui Samsat dan mal pelayanan publik.<sup>11</sup>

Polri sudah berusaha untuk memperbaiki sistem pelayanan pada masyarakat menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya, sehingga masyarakat tidak perlu mengkhawatirkan kinerja Polri. Namun, masyarakat juga harus memahami bagaimana Langkah- Langkah

---

<sup>11</sup> <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/kapolri-pelayanan-publik-jangan-hanya-sekadar-jargon>, diakses pada Tanggal 2 November 2023, Pukul 20.30 Wib.

dalam memohon pelayanan yang sedang diperlukan. Sebagai contoh, apabila masyarakat ingin membuat sebuah laporan di Kepolisian maka masyarakat harus mengetahui apa saja prosedur laporan Kepolisian yang harus dipenuhi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.