

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di sinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan mengenai kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan publik, berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven government*). Karakter pelayanan publik haruslah bersandar pada fungsi pembangunan regulasi yang menjamin pelayanan kepada masyarakat, prinsip kemudahan (*accessible*), desentralisasi urusan dan kewenangan serta melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung sebagai bagian integral untuk *quality control* dalam Pelayanan Publik.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja

birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pada era reformasi membawa Polri pada suatu keadaan di mana Polri semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegak hukum, sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat secara profesional, transparan, responsif dan akuntabel. Untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, Polri telah melakukan berbagai upaya pembenahan-pembenahan, penataan-penataan, penguatan-penguatan, perubahan-perubahan (*reform*) menuju Polri yang professional dan dipercaya masyarakat, diantaranya menetapkan sasaran dalam pelaksanaan penataan dan perubahan, yaitu untuk tahun 2005-2009, Polri berusaha membangun kepercayaan publik (*trust building*), pada tahun 2010-2014, Polri membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2015-2025, Polri ditargetkan mencapai keunggulan (*strive for excellence*).

Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat tersebut, globalisasi dunia dan tuntutan reformasi birokrasi nasional, masyarakat menuntut Polri untuk melaksanakan pelayanan publik yang akuntabilitas, responsif, berorientasi pada pelayanan profesional, transparan, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit. Selain itu, masyarakat juga menuntut akan kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh Polri. Dengan adanya *service quality* yang prima, maka diharapkan akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polri. Persepsi yang baik dari masyarakat akan

menumbuhkan perasaan puas karena telah memenuhi harapan yang mereka inginkan yang pada gilirannya menaruh kepercayaan terhadap Polri.

Polri memiliki landasan dalam pelaksanaan kinerja yakni adanya Tribrata dan Catur Prasetya. Tribrata terdiri dari 3 unsur yakni, Berbakti Kepada Nusa dan Bangsa dengan penuh ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, Menjunjung tinggi kebenaran, keadilan dan kemanusiaan dalam menegakkan hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Senantiasa melindungi, mengayomo dan melayani masyarakat dengan keikhlasan dan ketertiban.

Disamping itu terdapat Catur Prasetya yang terdiri dari 4 unsur yakni, Meniadakan segala bentuk gangguan keamanan dan ketertiban, Menjaga keselamatan jiwa raga, harta benda dan hak asasi manusia, Menjamin kepastian berdasarkan hukum, Memelihara perasaan tentram dan damai.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik tidak dikecualikan bagi lembaga Polri, seperti halnya bagi lingkungan Polda Jawa Barat terutama menjadi tugas dan fungsi dari Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi dan peranan SPKT Polda Jabar berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah, SPKT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada langsung di bawah Kapolda, SPKT bertugas memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau

pertolongan dan pelayanan surat keterangan serta menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas Kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) SPKT menyelenggarakan fungsi : Pelayanan Kepolisian kepada masyarakat secara terpadu antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi(STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Lapor Dini (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan. Selain itu SPKT juga untuk pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan baik berupa penanganan Tempat Kejadian Perkara (TKP), Pelayanan masyarakat untuk pelaporan pada SPKT dapat melalui Telephone, Pesan Singkat, Faximile, Internet dan surat.

SPKT Polda Jabar diangkat dalam karya tulis ini karena penulis anggap merupakan salah satu satuan kerja yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bersentuhan langsung dengan masyarakat yang mana dalam laporan tersebut merupakan sebuah kebijakan yang akan mempengaruhi suatu kualitas informasi di SPKT tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti melalui observasi, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SPKT Polda Jabar dalam menyelesaikan pelayanan kepolisian masih rendah. Hal tersebut dapat peneliti sajikan dalam laporan

mengenai rencana dan realisasi pelayanan kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Jabar pada Tahun 2017 seperti di bawah ini :

Tabel 1.1
Rencana dan Realisasi Pelayanan Kepolisian
Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu
Polda Jabar Pada Tahun 2015 s.d. 2017

Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengajuan	Yang Terselesaikan	Yang Tidak Terselesaikan	Persentase
2017	DITRESKRIM UM	1165	980	185	84%
	DIT. RESKRIM NARKOBA	360	300	60	83%
	DIT RESKRIM SUS	604	500	104	83%
	Surat Ijin Keramaian	279	198	81	71%
	Surat Tanda Terima Pemberitahuan	156	128	28	82%
	Surat Ijin Usaha Jasa Pengamanan	244	200	44	82%

Sumber : Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu,2018

Dari data tabel tersebut di atas, terlihat bahwa pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam menyelesaikan pelayanan kepolisian dari masyarakat belum berkualitas. Dimana tidak semua tugas Kepolisian dapat terselesaikan dengan optimal. Harapan SPKT Polda Jabar untuk memberikan pelayanan yang prima belum bisa terwujud. Padahal dalam Peraturan Kapolri Nomor 22 Tahun 2010 SPKT bertugas memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan prima, akan tercipta suatu persepsi yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polri. Persepsi yang baik dari masyarakat akan menumbuhkan perasaan puas

karena telah memenuhi harapan yang mereka inginkan yang pada gilirannya menaruh kepercayaan terhadap Polri.

Indikasi-indikasi lain masih rendahnya kualitas pelayanan surat pengajuan dari masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Jabar antara lain:

1. Terbatasnya sarana untuk mendukung pelayanan kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Seperti : kursi di ruang tunggu, Komputer banyak yang rusak, ruang tunggu yang kurang luas.
2. Masih banyak surat pengajuan dan laporan masyarakat belum bisa diselesaikan tepat waktu.
3. Keluhan yang disampaikan masyarakat belum bisa ditanggapi secara keseluruhan.
4. Para petugas layanan belum mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam menyelesaikan surat-surat yang diajukan masyarakat.
5. Tingkat kepuasan masyarakat kepada Polri masih minim.
6. Para petugas layanan kurang dapat memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat.

Dari beberapa permasalahan yang telah diuraikan di atas, masih rendahnya kualitas pelayanan kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polda Jabar menurut asumsi dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan. Karena secara teoritis pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual project dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai, terutama yang berhubungan

dengan komunikasi, sumber-sumber, disposisi/sikap pelaksana, dan struktur birokrasi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dirumuskan permasalahan penelitian tentang implementasi kebijakan dengan kualitas pelayanan kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Jawa Barat dan menuangkannya ke dalam karya ilmiah berjudul : “Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Jawa Barat.”.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti mengidentifikasi sebagai berikut :”Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Jawa Barat”.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.

1.3.1 Maksud Penelitian.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan mengkaji Seberapa Besar Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Besarnya Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Kepolisian di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Jawa Barat

1.4 Kegunaan Penelitian.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran berkenaan dengan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya dalam kajian kebijakan publik.
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan masukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Kepolisian Daerah Jawa Barat umumnya dan Petugas pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian khususnya dalam memberikan pelayanan kepolisian untuk lebih berkualitas.