

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan salah satu aparatur Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Salah satu tugas kepolisian yaitu untuk melakukan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang mana tengah memerlukan bantuan. Sesuai dengan Undang-Undang Kepolisian No. 2 Th. 2002 pasal 13 tentang tugas pokok Polri (1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, (2) Menegakan hukum, dan (3) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang kepolisian No. 2 Th. 2002 pasal 2, Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kepolisian Republik Indonesia juga mempunyai fungsi kamtibmas yaitu menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam pasal 1 ayat 5 undang-undang kepolisian No. 2 Th. 2002, keamanan dan ketertiban masyarakat adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketenteraman, yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal,

mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Terdapat cukup banyak kejadian yang timbul di masyarakat sehingga membutuhkan sarana untuk dapat membantu memenuhi keperluan masyarakat. Kepolisian memang merupakan tempat yang didatangi oleh masyarakat untuk membantu keperluan-keperluan tertentu, seperti ketika ingin membuat Surat Izin Mengemudi (SIM), memperpanjang Surat Izin Mengemudi (SIM), membuat perizinan untuk mengadakan kegiatan, membuat Surat meminjam senjata, melakukan pengaduan mengenai permasalahan yang menyangkut hukum, membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) mengamankan suatu tempat, pengawasan, juga untuk memberikan arahan-arahan kepada instansi-instansi tertentu seperti ke sekolah dan membuat laporan tindak kejadian perkara yang bernama Laporan Polisi (LP). Meskipun tidak semua keperluan masyarakat berada di kepolisian, akan tetapi kepolisian memiliki peran yang cukup besar bagi memenuhi keperluan masyarakat.

Satuan Reserse Kriminal sendiri merupakan salah satu yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat karena fungsinya yaitu untuk menindaklanjuti laporan terjadinya tindak pidana yang dilaporkan oleh masyarakat. Tentunya untuk dapat menindaklanjuti laporan dari masyarakat dibutuhkan waktu karena harus dilakukan sesuai prosedur yang berlaku. Dengan adanya prosedur dari pihak Kepolisian yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh masyarakat, sering kali ada masyarakat yang menganggap bahwa prosedur tersebut sangat lama, mengulur waktu dan bahkan tidak dikerjakan sehingga masyarakat memilih jalan pintas untuk bisa

mempermudah mereka. Padahal untuk memproses laporan masyarakat tersebut memang memerlukan waktu karena harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Maka dari itu masyarakat yang merasa bahwa proses laporan mereka terlalu lama akan memilih jalur belakang yang merugikan diri sendiri dan tidak sesuai dengan aturan.

Sanksi akan diberikan kepada anggota Polisi apabila melanggar peraturan atau menyalahgunakan wewenang sebagai anggota POLRI. Ada tiga aturan hukum yang berlaku di lingkungan POLRI, yaitu ketentuan pidana, disiplin dan pelanggaran kode etik.

Masyarakat yang merasa dirugikan atau mendapat perlakuan buruk dari anggota Polisi yang melanggar hukum atau berbuat kecurangan dapat melaporkan ke Seksi Profesi dan Keamanan (SIE PROPAM) di Polres setempat. Karena apabila anggota POLRI tersebut terbukti bersalah, maka akan dilakukan tindakan tegas pada pelakunya. Dengan adanya laporan dari masyarakat mengenai anggota Polisi yang tidak sesuai tugas pokok dan fungsinya dapat membantu meningkatkan kinerja anggota POLRI menjadi lebih baik dengan tidak adanya anggota yang melakukan pelanggaran dan bisa memberikan rasa lebih nyaman kepada masyarakatnya sendiri.

Kepercayaan publik terhadap Polri meningkat signifikan. Hal itu sesuai dengan hasil jajak pendapat beberapa lembaga *survey* dan Ombudsman pada akhir tahun 2017 lalu. Tahun 2015 lalu tingkat kepercayaan publik terhadap POLRI hanya sebesar 60 persen. Namun pada akhir 2017 tingkat kepercayaan publik terhadap POLRI dan beberapa lembaga *survey* menunjukkan peningkatan pada angka 70

persen ke atas. Angka tertinggi tingkat kepercayaan publik yaitu sebesar 79 persen yang dipegang oleh KPK. POLRI sendiri berada di urutan ke tiga setelah KPK dan TNI. Peningkatan yang paling terlihat terutama pada bidang pelayanan masyarakat, seperti pengurusan SIM, STNK, dan SKCK. Sementara dalam bidang pelayanan hukum hanya terjadi peningkatan sebesar 1 persen. Layanan ini yang masih menjadi kendala bagi POLRI. Masih banyak komplain dari masyarakat berkaitan dengan pelayanan hukum. Salah satu komplain masyarakat mengenai masalah penanganan kasus hukum, kemudian masalah KKN, dan masih kurang maksimalnya pemberantasan penyuaipan.

Salah satu bagian pelayanan hukum di Kepolisian yaitu Reserse Kriminal (RESKRIM). Di setiap kantor polisi baik pada tingkat Mabes, Polda, Polres, maupun Polsek pasti terdapat Reserse Kriminal, salah satunya di Polrestabes Bandung. Sejarah Satuan Reserse Kriminal atau yang biasa disingkat dengan nama Sat Reskrim. Satuan Reserse Kriminal (SAT RESKRIM) Polrestabes Bandung, bertugas membina fungsi dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana dalam rangka penegakan hukum, dengan memberikan pelayanan atau perlindungan khusus kepada korban atau pelaku, remaja, anak dan wanita, serta termasuk menyelenggarakan fungsi identifikasi, baik untuk kepentingan penyidikan maupun pelayanan umum dan menyelenggarakan koordinasi dan pengawasan operasional dan administrasi penyidikan PPNS, sesuai ketentuan hukum dan perundang-undangan di wilayah hukum Polrestabes Bandung.

Sat Reskrim kini memiliki enam unit untuk penanganan laporan tindak pidana yang dilaporkan oleh masyarakat. Setiap fungsi memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap penanganan perkara:

1. Unit I (RESUM): Unit Reserse Umum ini bertugas melaksanakan penyidikan kasus-kasus tindak pidana pencurian biasa, pencurian dengan pemberatan, penipuan, penggelapan, penganiayaan, pembunuhan, korupsi dan perjudian.
2. Unit II (JATANRAS):Unit Kejahatan dan Kekerasan bertugas melaksanakan penyidikan untuk kasus-kasus menonjol dan berintensitas tinggi, kejahatan dengan kekerasan, tindak pidana yang menyangkut harta benda, penculikan, pembunuhan serta memberikan bantuan terhadap unit-unit yang memerlukan tindakan kepolisian (penangkapan).
3. Unit III (TIPITER): Unit Tindak Pidana Tertentu bertugas melaksanakan penyidikan dan penyelidikan terhadap tindak pidana tertentu khususnya menyangkut Undang-Undang diluat KUHP. Selain itu juga bertugas memberikan bimbingan teknis, koordinasi dan pengawasan terhadap PPNS dalam lingkungan Polrestabes Bandung dalam menyelenggarakan dan melaksanakan penyidikan oleh PPNS.
4. Unit IV (EKONOMI):Unit ini bertugas melaksanakan penyidikan kasus tindak pidana khususnya yang menyangkut tindak pidana pada ekonomi terutama di bidang perbankan, penyelundupan, produk dan perdagangan serta melakukan pengawasan atau penindakan terhadap

pengusaha yang melakukan tindak pidana dalam dokumen perusahaan tentang impor dan ekspor barang.

5. Unit V (RANMOR): Unit Pencurian Kendaraan Bermotor bertugas melaksanakan penyidikan tindak pidana pencurian, pemalsuan surat-surat kendaraan dan tindak pidana penipuan atau penggelapan yang berhubungan dengan Ranmor roda 2 maupun roda 4 yang terjadi di wilayah hukum Polrestabes Bandung.
6. Unit VI (PPA): Unit Pelayanan Perempuan dan Anak bertugas melaksanakan penyidikan dan pelayanan terhadap tindak pidana yang korban kekerasannya adalah Wanita dan Anak termasuk tindak pidana pelecehan *sexual* yang terjadi di wilayah hukum Polrestabes Bandung. Unit ini terbentuk untuk memberikan rasa nyaman terhadap korban khususnya Wanita dan Anak-anak dan personilnya diwakili oleh Polwan.

Ketika ada laporan yang dilaporkan oleh masyarakat dan telah menjadi Laporan Polisi, maka Laporan Polisi atau yang biasa disingkat menjadi (LP) akan di disposisi sesuai dengan jenis perkaranya dan mempermudah proses penanganan perkara karena fokusnya tidak terbagi dengan perkara yang lain. Setiap harinya ada cukup banyak laporan yang diterima oleh Sat Reskrim Polrestabes Bandung. Satuan Reserse Kriminal juga terdiri dari Reskrim Polsek yangmana cakupannya sesuai dengan wilayah Polsek tersebut. Sedangkan Satuan Reserse Kriminal sendiri membawahi Reskrim Polsek dan terkadang memberikan limpahan perkara sesuai dengan tempat kejadian perkara yang dilaporkan oleh masyarakat supaya proses

penyelidikan dapat lebih terarah karena sesuai dengan tempat kejadian perkaranya. Masyarakat pun dapat langsung membuat Laporan Polisi di Polisi Sektor (Polsek) yang membawahi daerah tempat kejadian perkara itu terjadi. Meskipun ada beberapa laporan yang hanya bisa dilaporkan pada tingkat mulai dari Polisi Resor (POLRES) ataupun Polisi Daerah (POLDA) seperti kasus tentang perlindungan anak dan perempuan karena unit yang menangani kasus tersebut hanya ada di Polres dan Polda.

Hal-hal tersebut merupakan Standar Operasional Prosedur atau biasa disingkat dengan SOP. Arti dari SOP sendiri disini bahwa setiap perusahaan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. SOP adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses pekerjaan dari awal hingga akhir. Sehingga dengan adanya SOP pelayanan kepolisian memiliki panduan tersendiri apa-apa saja yang harus dilakukan dalam melayani pengaduan dari masyarakat.

Maka dari itu penelitian ini dilakukan agar komunikasi pelayanan polisi dapat lebih ditingkatkan lagi dan lebih baik kedepannya sehingga terciptanya kepercayaan masyarakat yang lebih baik khususnya dibagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung. Diharapkan juga bahwa penelitian ini dapat membantu meningkatkan pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian Indonesia.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka fokus penelitian adalah bagaimana **“Komunikasi Pelayanan Polisi Dalam Menangani Laporan Masyarakat?”**. Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk komunikasi pelayanan Polisi di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung dalam menangani laporan masyarakat?
2. Bagaimana teknik komunikasi pelayanan Polisi di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung dalam menangani laporan masyarakat?
3. Bagaimana proses komunikasi Pelayanan Polisi di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung dalam menangani laporan masyarakat?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini untuk menjawab fokus penelitian yang dipaparkan sebelumnya yaitu: Untuk mengetahui **“Komunikasi Pelayanan Polisi**

Dalam Menangani Laporan Masyarakat. Studi Deskriptif Kualitatif di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung.”

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dipaparkan sebelumnya, yaitu:

1. Mengetahui bentuk komunikasi pelayanan Polisi di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung dalam menangani laporan masyarakat.
2. Mengetahui teknik komunikasi pelayanan Polisi di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung dalam menangani laporan masyarakat.
3. Mengetahui proses komunikasi pelayanan Polisi di Bagian Satuan Reserse Kriminal Polrestabes Bandung dalam menangani laporan masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Filosofis

Manfaat Filosofis penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi pengembangan konsep ilmu komunikasi yang berkaitan dengan Komunikasi Pelayanan Polisi dalam menangani laporan masyarakat.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai komunikasi pelayanan polisi dalam menangani laporan masyarakat.

1.5.2 Manfaat Akademis

Adapun manfaat akademis penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca dalam mengetahui komunikasi pelayanan polisi dalam menangani laporan masyarakat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan khasanah ilmu komunikasi yang berada dalam posisi lintas disiplin ilmu, khususnya ilmu komunikasi pelayanan.

1.5.3 Manfaat Praktis

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan sumbangan, yaitu:

1. Bagi pihak Polrestabes, sebagai bahan masukan bagi instansi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan polisi dalam menangani laporan masyarakat.
2. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan maupun rujukan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan.