



TINJAUAN KOMPETENSI KELAYAKAN TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN POLRI (Suatu Studi Di Polresta Kendari)

Prayogi Supratmanto, Basoddin, La Ode Muhram

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sulawesi Tenggara

ARTICLE INFO

Keywords:

Competency Review,
Fitment Of Duties And
Service Functions,
Kendari Police.

e-mail:

prayogi78@gmail.com

Corresponding Author:

Prayogi Supratmanto

Received:28/11/2022

Accepted:01/01/2023

Published:30/04/2023



ABSTRACT

This study aims to: 1) find out and understand the competency of the police's duties and functions in carrying out services 2) To find out and understand the inhibiting factors of the police's duties and functions in carrying out services to the community. This study is an empirical study, by studying various books and reading laws and regulations related to the material for writing this thesis. Data collection techniques in the study were carried out by field research and literature to obtain data related to the title of the thesis being raised. Furthermore, the data was processed and analyzed using a qualitative descriptive method by describing the reality that had occurred. The results of this study concluded that the Review of Competence of the Eligibility of the Police's Duties and Functions of Service. The police, especially the Kendari Police, the competency of the duties and functions of the Police's services (Indonesian Republic Police) covers various aspects that are the basis for assessing the quality and effectiveness of services provided by the institution to the community. The inhibiting factors that can be found in the duties and functions of the Police's services to the community consist of internal and external factors, both the lack of effective management, community participation, support and synergy between law enforcement agencies and the government, the use of technology and the imbalance between demands and limited capacity.

I. PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan lembaga organisasi pemerintah yang melaksanakan fungsinya dalam melakukan penegakan hukum serta pelayanan kepada masyarakat. Polri ditengah masyarakat tidak hanya melaksanakan tugas melihat pada tugas dan fungsinya secara pokok tetapi juga bagian dari kelompok masyarakat yang membaaur di lingkungan masyarakat dengan tugas fungsi yang tepat yang bertujuan untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan keadilan di masyarakat mengacu pada prinsip transparansi dan menjunjung tinggi nilai integritasnya.

Pada umumnya masyarakat membutuhkan adanya pelayanan publik. Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat maupun daerah. Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu yang sangat strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia di berbagai bidang, sedangkan pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, sosial, budaya, politik, dan segala aspek kehidupan masyarakat.

Keberadaan polri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan amanah Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yakni Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan dasar hukum utama yang mengatur tentang organisasi, tugas, wewenang, hak, kewajiban, dan tanggung jawab Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur lebih lanjut mengenai susunan organisasi Polri, pembagian tugas, dan tanggung jawab unit di dalamnya. Kemudian Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Polri peraturan ini memberikan pedoman pelaksanaan tugas yang lebih rinci bagi anggota Polri, termasuk dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia menetapkan norma, standar, prosedur, dan kriteria pelayanan publik yang dilakukan oleh Polri kepada masyarakat. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Meskipun tidak diperuntukkan khusus polri, ketetapan ini memberikan dasar hukum yang bersifat umum tentang bentuk ideal pelayanan publik di Indonesia.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Polri harus mematuhi prinsip hukum dan hak asasi manusia yang dijamin oleh konstitusi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan bagian integral dari tugas Polri untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Terdapat beberapa penyempurnaan dasar peraturan kepolisian dari masa ke masa dimulai dari Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 yang sebelumnya adalah Undang-undang Nomor 28 Tahun 1997 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3710) sebagai penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1961 (Tahun 1961 nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2289).

Sistem Kepolisian suatu Negara sangat dipengaruhi oleh Sistem Politik serta kontrol sosial yang diterapkan. Kepolisian selalu berada dalam sebuah dilema kepentingan kekuasaan dan selalu menjadi garda terdepan perbedaan pendapat antara kekuasaan dengan masyarakatnya. Berdasarkan Penetapan Pemerintah No. 11/S.D Kepolisian pada akhirnya beralih status menjadi Jawatan tersendiri. Ketetapan Pemerintah tersebut menjadikan kedudukan Polisi setingkat dengan Departemen dan kedudukan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) setingkat dengan Menteri.

Pada masa pemerintahan Orde Baru Kepolisian dibenamkan dalam sebuah satuan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) yang bergerak dalam pengaruh budaya militer Pemerintah mengharapkan Kepolisian dapat berkembang lebih baik dan merintis hubungan vertikal sampai ketingkat terkecil. Kedudukan kepolisian dalam sebuah Negara selalu menjadi sarana bagi kepentingan banyak pihak untuk duduk dan berada dibawah kekuasaan kepolisian di Indonesia menjadi tumpuan tidak hanya dalam melaksanakan penegakan hukum tetapi juga secara profesional, memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya itu sebagai sub sistem dari pemerintah secara responsif polri memberi kontribusi mewujudkan prinsip *good governance*

terhadap pelaksanaan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang direncanakan dalam grand strategi arah kebijakan Polri.

Arah Kebijakan Polri selalu mengutamakan wujudnya dalam masyarakat sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat dimaksudkan bahwa dalam setiap kiprah pengabdian anggota Polri baik sebagai pemelihara Keamanan serta pandangan penegak hukum dijiwai dengan sikap sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat sejalan dengan paradigma barunya yang mengabdikan pada kepentingan masyarakat dalam melaksanakan tugas serta fungsinya. Anggota kepolisian juga merupakan anggota masyarakat. Keberadaan polisi erat kaitannya dengan masyarakat, karena masyarakat memiliki pengaruh paling besar dan merupakan target utama dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkan peran aparat keamanan. Untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Kepolisian dibentuk sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, pelayanan dan informasi bagi masyarakat dalam rangka terciptanya keamanan. Selain melakukan pelayanan kepada masyarakat, polisi juga bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban dalam lingkungan masyarakat sehingga polisi dituntut untuk membangun sinergi dengan masyarakat agar dapat tercipta hubungan yang harmonis antara polisi dan masyarakat dan dapat bekerjasama dalam mengatasi berbagai pelanggaran hukum atau tindakan kriminal yang marak terjadi guna terciptanya kondisi yang aman.

Meskipun hubungan antara polisi dan masyarakat sangat penting, namun tidak dapat dipungkiri bahwa Tahun 1998 menjadi titik awal tuntutan masyarakat mengemuka dalam upaya membangun sebuah pemerintahan yang bersih dan mempunyai keberpihakan terhadap kepentingan masyarakat. Untuk menghindari tingkat kepercayaan masyarakat pada polisi semakin berkurang yang disebabkan adanya persepsi negatif masyarakat pada tubuh polisi diperlukan optimalisasi efisiensi kinerja polisi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Polres Kendari dalam upaya peningkatan profesionalitas tidak hanya melaksanakan Perbaikan SDM akan tetapi juga perbaikan dari segi pelayanan kepada masyarakat agar kepolisian bisa lebih baik dalam melakukan tugas dan fungsinya. Stigma yang melekat dan menimbulkan citra buruk dalam pelayanan kepada masyarakat saat ini khususnya menjadi perhatian lebih, konsep perbaikan pelayanan khususnya di Polresta kendari adalah upaya memperbaiki kualitas budaya kerja yang diinginkan masyarakat dengan tinjauan kinerja cakup, profesional dan transparan dan disertai sikap serta perilaku yang baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Kepolisian

Kepolisian Republik Indonesia adalah anggota badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum. Kata polisi dapat merujuk kepada salah satu dari tiga hal, yaitu orang, institusi (lembaga) atau fungsi. Polisi yang bermakna institusi biasa kita sebut dengan Kepolisian. Arti polisi sebagai fungsi atau sebagai "kata kerja" berasal dari bahasa Inggris "*to police*," yaitu pekerjaan mengamati, memantau, mengawasi segala sesuatu untuk menangkap gejala yang terjadi. polisi sebagai aparat penegak hukum akan melakukan segala tindakan yang diperlukan untuk mengupayakan agar situasi kembali normal sesuai dengan standar norma.

Ditinjau dari segi etimologis istilah polisi di beberapa negara memiliki perbedaan, seperti di Yunani istilah polisi dengan sebutan "*politeia*," di Inggris (*police*) juga dikenal adanya istilah di Jerman (*polizei*) di Amerika dikenal dengan (*sheriff*), di Belanda (*politie*) di Jepang dengan istilah (koben). Jauh sebelum istilah polisi lahir sebagai organ, kata "polisi" telah dikenal dalam bahasa Yunani, yakni (*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.

Dengan dikeluarkannya Tap MPR No.VI/2000 yang menyatakan bahwa salah satu tuntutan Reformasi dan tantangan masa depan adalah dilakukannya demokratisasi, maka diperlukan reposisi dan restrukturisasi ulang terhadap tubuh TNI. Mengingat akibat dari penggabungan terjadi tumpang tindih peran dan fungsi TNI sebagai kekuatan pertahanan dan Polri sebagai kekuatan keamanan yang berperan dalam memelihara keamanan masyarakat dan negara. Sehingga Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam pemeliharaan kamtibmas, gakkum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Bab II Tap MPR No. VII/2000 menjelaskan bahwasanya:

- 1) Polri merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara Kamtibmas,, menegakkan hukum, memberikan pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Dalam menjalankan perannya, Polri wajib memiliki keahlian dan ketrampilan secara profesional

Dalam ketentuan umum Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 terdapat rumusan mengenai definisi dari berbagai hal yang berkaitan dengan polisi, termasuk pengertian kepolisian. Hanya saja definisi tentang kepolisian tidak dirumuskan secara lengkap karena hanya menyangkut soal fungsi dan lembaga polisi sesuai yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan kearah perbaikan kinerja kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda tersendiri dalam tubuh kepolisian. Daya kritis masyarakat terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak masyarakat. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menjadi fungsi pelayanan kepolisian bersifat umum dan khusus yang dilaksanakan secara terpadu untuk melakukan interaksi dengan 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. Selengkapnya pasal 1 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 berbunyi :Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
2. Anggota kepolisian Negara republik Indonesia adalah pegawai negeri pada kepolisian Negara republik Indonesia;
3. Pejabat kepolisian Negara republik Indonesia adalah anggota kepolisian Negara republik Indonesia yang berdasarkan undang-undang memiliki wewenang umum kepolisian;
4. Peraturan kepolisian adalah segala peraturan yang dikeluarkan oleh kepolisian Negara republik Indonesia dalam rangka memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
5. Kepentingan umum adalah kepentingan masyarakat dan atau kepentingan bangsa dan Negara demi terjaminnya keamanan dalam negeri;
6. Kepala kepolisian Negara republik Indonesia selanjutnya disebut kapolri adalah pimpinan kepolisian Negara republik Indonesia dan penanggung jawab peyelenggaraan fungsi kepolisian.

B. Lembaga kepolisian

Sedang pengertian kepolisian sebagai lembaga adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga yang diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya berkaitan dengan fungsi kepolisian lebih lanjut dalam pasal 3 Undang-Undang No. 2 Tahun 2001 disebutkan, bahwa:

- 1) Pengemban fungsi kepolisian adalah kepolisian Negara republik Indonesia yang dibantu oleh :

- a. Kepolisian khusus
 - b. Penyidik pegawai negeri sipil
 - c. Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa
- 2) Pengemban fungsi kepolisian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, b, dan c, melaksanakan fungsi kepolisian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya masing-masing.

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. istilah “polisi” adalah sebagai organ atau lembaga pemerintah dalam negara, sedangkan istilah “Kepolisian” adalah sebagai organ dan sebagai fungsi. Sebagai organ, yakni suatu lembaga pemerintahan yang terorganisasi dan terstruktur dalam organisasi negara. Sedangkan sebagai fungsi, yakni tugas dan wewenang serta tanggungjawab lembaga atas kuasa undang-undang untuk menyelenggarakan fungsinya, antara lain memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat (Sadjijono,2006:6). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merumuskan arti kata polisi adalah suatu badan yang bertugas memelihara keamanan, ketentraman, dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar hukum), merupakan suatu anggota badan pemerintah pegawai negara yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban.(W.J.S Purwodarminto, 2002:82)

Polisi pada hakekatnya kepada suatu situasi konflik dan polisi bertugas untuk mengambil keputusan. Apabila pada akhirnya polisi bertindak, maka pada saat itu polisi telah melakukan suatu yang menguntungkan atau melindungi salah satu pihak dalam konflik, tetap dengan melawan, mengalahkan “merugikan pihak yang lain. Tetapi sulit juga untuk mengharap, polisi selalu akan mempertimbangkan dengan masak-masak segala segi etis dan moral. Untuk itu, maka polisi tidak hanya harus berbuat sebagai polisi, melainkan juga seorang filosof. (Satjipto Rahardjo,2009:113-117).

C. Tugas Kepolisian

Dalam pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan, bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

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

Dalam kewenangannya setiap anggota terutama yang berseragam wajib melakukan tindakan kepolisian bila melihat pelanggaran hukum terjadi. Hal tersebut harus melekat pada jiwa setiap anggota polri, dalam bertindak sesuai dengan kewenangannya. Kewenangan polri diatur dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 yang menyebutkan dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 dan 14, kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang:

- a) Menerima laporan atau pengaduan.
- b) Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum
- c) Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat
- d) Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
- e) Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administrasi kepolisian
- f) Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan
- g) Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian

- h) Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang
- i) Mencari keterangan dan barang bukti
- j) Menyenggarakan pusat informasi kriminal nasional
- k) Menggeluarkan surat izin dan atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat
- l) Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan intansi lain, serta kegiatan masyarakat.
- m) Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Kepolisian Negara republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan juga berwenang melakukan :

- a. Memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya
- b. Menyenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
- c. Memberikan surat izin mengemudi kendaraan bermotor
- d. Menerima pemberitahuan tentang kegiatan politik (Anton Tabah, 1991:81)

Kepolisian dalam melaksanakan tanggung jawabnya di masyarakat juga tercantum dalam ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, maka kepolisian bertugas :

- a. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum, mencegah dan memberantas menjalarnya penyakit masyarakat, memelihara keselamatan orang, benda dan masyarakat, termasuk memberikan perlindungan dan pertolongan, mengusahakan ketaatan warga negara dan masyarakat terhadap peraturan-peraturan negara.
- b. Dalam bidang peradilan mengadakan penyelidikan atas kejahatan dan pelanggaran menurut ketentuan dalam Undang-Undang Hukum Acara Pidana dan peraturan Negara lainnya.
- c. Mengawasi aliran-aliran kepercayaan yang dapat membahayakan masyarakat dan negara.
- d. Melaksanakan tugas khusus lain yang diberikan kepadanya oleh suatu peraturan negara.

Dalam menjalankan tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, polisi mengupayakan untuk terciptanya suatu kondisi yang aman dan tertib di dalam masyarakat. Menurut pasal 14 ayat 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum bertugas :

- a) Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
- b) Menyenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan;
- c) Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan Peraturan Perundang-undangan;
- d) Turut serta dalam pembinaan hukum masyarakat;
- e) Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;
- f) Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk pengamanan swakarsa;
- g) Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang- undangan lainnya;
- h) Menyenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
- i) Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan atau atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
- j) Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang;

- k) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup kepolisian; serta
- l) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

D. Fungsi Kepolisian

Pada pasal 2 Undang-undang No.2 Tahun 2002 yang berbunyi : “Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.” Pengertian kepolisian sebagai fungsi tersebut diatas sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pelindung, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

E. Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (4) Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.:

- a) Kecepatan
- b) Kemudahan
- c) Keterjangkauan
- d) Persamaan Perlakuan Atau Tidak Diskriminatif
- e) Keprofesionalan
- f) Keterbukaan
- g) Akuntabilitas”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan Menurut Para Ahli adalah :

- a) S. Lukman bahwa 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 (Sinambela,2014:5).
- b) Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Moenir,2015:27).
- c) Sedangkan menurut AG.Subarsono dalam pendefinisianya Pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Agus Dwiyanto, 2005:141).

F. Teori pelayanan

Hal ini mencakup berbagai konsep dan pendekatan yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh sektor publik kepada masyarakat. Hukum Pelayanan Publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat dengan pelaksana dan penyelenggara. Berikut adalah beberapa teori utama yang terkait dengan Pelayanan Publik:

- a) Teori *New Public Management (NPM)*, Fokus pada pendekatan manajemen sektor publik yang lebih efisien dan efektif, dengan menerapkan metode bisnis swasta ke dalam pelayanan publik. Menekankan akuntabilitas, hasil yang terukur, dan pemberdayaan pegawai untuk meningkatkan kinerja organisasi.

- b) Teori Birokrasi, Merupakan konsep yang dikembangkan oleh Max Weber, menekankan struktur hierarkis, spesialisasi tugas, dan aturan formal dalam pelayanan publik. Birokrasi dianggap sebagai cara yang efisien dan rasional untuk mengelola organisasi.
- c) Teori Pelayanan Publik *Collaborative*, Menyoroti kerjasama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam merancang dan memberikan pelayanan publik. Memandang partisipasi masyarakat sebagai kunci untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutan pelayanan.
- d) Teori *Good Governance*, Mengemukakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, termasuk partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Mendorong praktik tata kelola yang efisien, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- e) Teori Pelayanan Publik Responsif, Menekankan pentingnya pelayanan publik yang merespon kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik dianggap harus sensitif terhadap perubahan dalam tuntutan dan keinginan masyarakat.
- f) Teori Pelayanan Publik *Empowerment*, Mendorong pemberdayaan masyarakat dengan memberikan mereka keterlibatan lebih dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan. Melibatkan warga sebagai mitra dalam perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi program.
- g) Teori Hak Asasi Manusia (HAM) dalam Pelayanan Publik, Menekankan perlindungan dan penghormatan hak-hak dasar individu dalam konteks pelayanan publik. Menjamin bahwa setiap pelayanan publik tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga menghormati martabat manusia.

F. Kompetensi

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia kompetensi dapat diartikan kecakapan, mengetahui, berwenang dan berkuasa memutuskan sesuatu Kompetensi secara umum adalah kombinasi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap yang dimiliki oleh seseorang atau suatu organisasi. Ini mencakup kapasitas untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu dengan baik dan efektif. Kompetensi dapat bersifat umum atau spesifik untuk pekerjaan atau tugas tertentu.

Ada beberapa dimensi kompetensi yang umumnya diakui:

- a) Pengetahuan (*Knowledge*): Pemahaman dan informasi yang dimiliki seseorang tentang suatu subjek atau domain tertentu. Ini dapat melibatkan pengetahuan akademis, teknis, atau praktis.
- b) Keterampilan (*Skills*): Kemampuan untuk melakukan tugas atau aktivitas tertentu dengan tingkat keahlian atau kecakapan tertentu. Keterampilan dapat melibatkan keterampilan teknis, interpersonal, atau manajerial.
- c) Kemampuan (*Abilities*): Kemampuan alami atau diperoleh untuk melakukan tugas tertentu. Ini dapat mencakup kemampuan kognitif, fisik, atau kreatif.
- d) Sikap (*Attitude*): Orientasi mental atau emosional terhadap suatu tindakan atau lingkungan kerja. Sikap mencakup aspek-aspek seperti motivasi, etika kerja, dan respons terhadap tantangan.
- e) Nilai (*Values*): Prinsip-prinsip atau kepercayaan yang membimbing perilaku seseorang atau organisasi. Nilai dapat mempengaruhi keputusan dan interaksi sehari-hari.

Kompetensi juga dapat dibagi menjadi kompetensi inti dan kompetensi khusus. Kompetensi inti adalah kemampuan dasar yang relevan untuk berbagai situasi, sementara kompetensi khusus lebih terkait dengan tugas atau pekerjaan spesifik. Konsep kompetensi dapat berlaku untuk individu, tim, atau organisasi. Di tingkat organisasi, kompetensi dapat mencakup kemampuan untuk beradaptasi, inovasi, dan menjaga daya saing di pasar. Di tingkat individu, kompetensi membantu memberikan penilaian kecocokan antara kemampuan seseorang dan tugas atau peran yang diemban.

G. Kelayakan

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia kelayakan dapat diartikan sebagai kewajiban, kepatutan dan kepantasan. Secara umum kelayakan adalah suatu kondisi atau sifat yang membuat sesuatu

atau seseorang pantas, layak, atau memenuhi standar tertentu. Istilah ini sering digunakan dalam berbagai konteks dan bidang, seperti bisnis, proyek, kebijakan, atau seseorang yang mencari pekerjaan. Berikut adalah beberapa penggunaan umum dari konsep kelayakan:

- a) Kelayakan Hukum (*Legal Feasibility*): Untuk kebijakan atau tindakan tertentu, kelayakan hukum menilai apakah suatu keputusan atau tindakan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.
- b) Kelayakan Pekerjaan (*Job Suitability*): Dalam konteks karir atau pekerjaan, seseorang dianggap layak untuk suatu pekerjaan jika memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang sesuai dengan persyaratan pekerjaan tersebut.
- c) Kelayakan Teknis (*Technical Feasibility*): Dalam konteks proyek atau pengembangan produk, kelayakan teknis mengevaluasi apakah suatu ide atau konsep dapat diimplementasikan dengan teknologi yang ada atau yang dapat dikembangkan.
- d) Kelayakan Proyek (*Project Feasibility*): Sebelum melaksanakan suatu proyek, kelayakan proyek dievaluasi untuk memastikan bahwa proyek tersebut memenuhi persyaratan dan dapat berhasil dilaksanakan. Ini mencakup aspek-aspek seperti biaya, waktu, dan sumber daya yang tersedia

H. Instrumen Hukum

Bidang pelayanan kepolisian memiliki tugas melaksanakan fungsi administrasi yang tertuang pada :

- 1) Ketetapan MPR RI Nomor VII/MPR/ 2000
- 2) Keputusan Presiden Nomor 89 Tahun 2000 tentang kedudukan kepolisian negara republik indonesia
- 3) Undang-undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- 4) Keputusan Presiden No. 70 Tahun 2002 tentang Organisasi Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia

Agar hukum dapat efektif dalam masyarakat menurut Lawrence M. Friedman, maka hal ini terkait dengan *legal system* sebagai unsur-unsurnya. Adapun unsur-unsur tersebut, adalah (Achmad Ali 1999 : 123):

1. *Substantive rules of law*, merupakan aturan norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem tersebut. Atau dapat dikatakan sebagai suatu hasil nyata, produk yang dihasilkan, yang diterbitkan oleh sistem hukum tersebut. Elemen substansi meliputi peraturan-peraturan sesungguhnya yang menjadi norma dan pola perilaku dari orang-orang di dalam sistem tersebut. Hasil nyata ini dapat berbentuk *in concreto*, atau norma hukum individu yang berkembang dalam masyarakat, hukum yang hidup dalam masyarakat (*living law*), ataupun norma hukum umum yang tertuang dalam kitab undang-undang.
2. *Legal institution*, yaitu merupakan bagian dari sistem hukum yang bergerak dalam suatu mekanisme. Contohnya, lembaga pembuat undang-undang, pengadilan dan berbagai badan yang diberi wewenang untuk menerapkan dan menegakkan hukum. Perubahan struktur dari sistem hukum tersebut berjalan dengan kecepatan berbeda.
3. *The legal culture* (budaya hukum), yaitu merupakan sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum, kepercayaan, nilai, pemikiran, serta harapannya. Kultur atau budaya hukum berupa sikap tindak masyarakat beserta nilai-nilai yang dianutnya.

III. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian Dilaksanakan di Polresta Kendari pada bidang SPKT dan Tipidter. Jenis data yang digunakan adalah primer dan sekunder yang berasal dari field research dan Library research. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi dan menganalisis secara kualitatif.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kompetensi Kelayakan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Polri

Kompetensi kelayakan tugas dan fungsi pelayanan Polri (Kepolisian Republik Indonesia) mencakup berbagai aspek yang menjadi dasar dalam menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh institusi tersebut kepada masyarakat. Tugas dan fungsi pelayanan kepolisian mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan. Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi utama pelayanan kepolisian:

- a) Pencegahan Tindak Pidana: Melakukan kegiatan preventif untuk mencegah terjadinya tindak pidana, seperti patroli, razia, pengawasan, dan penyuluhan kepada masyarakat tentang bahaya kriminalitas.
- b) Penanganan Laporan dan Pengaduan: Menerima laporan dan pengaduan dari masyarakat terkait tindak pidana, kecelakaan lalu lintas, hilangnya barang berharga, dan masalah keamanan lainnya, serta melakukan penanganan sesuai prosedur hukum yang berlaku.
- c) Penyidikan: Melakukan penyidikan terhadap kasus-kasus tindak pidana untuk mengungkap pelaku, mengumpulkan bukti, dan menyusun berkas perkara guna proses penuntutan di pengadilan.
- d) Penindakan: Melakukan penindakan hukum terhadap pelaku tindak pidana sesuai dengan hukum yang berlaku, mulai dari penangkapan, penahanan, sampai dengan proses pengadilan.
- e) Pelayanan Administrasi: Memberikan pelayanan administrasi kepolisian kepada masyarakat, seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengurusan perizinan, dan surat keterangan lainnya.
- f) Pengamanan dan Pengaturan Lalu Lintas: Melakukan pengamanan dan pengaturan lalu lintas untuk menjaga ketertiban dan keselamatan di jalan raya, serta memberikan bantuan kepada korban kecelakaan.
- g) Pendidikan dan Penyuluhan: Memberikan edukasi, penyuluhan, dan sosialisasi kepada masyarakat tentang hukum, keselamatan, dan upaya pencegahan tindak pidana.
- h) Perlindungan Korban: Memberikan perlindungan dan bantuan kepada korban tindak pidana, termasuk korban kekerasan, penipuan, dan perlindungan saksi.
- i) Kerjasama dengan Pihak Lain: Melakukan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti instansi pemerintah, lembaga swasta, LSM, dan komunitas masyarakat dalam upaya penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan.

Dengan menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepolisian ini, diharapkan kepolisian dapat memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat. Profesionalisme polri harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang hukum, prosedur penegakan hukum, pelayanan administrasi kepada masyarakat dan teknik investigasi yang tepat.

- a) Etika dan Integritas: Karyawan Polri diharapkan memiliki integritas yang tinggi, menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moralitas dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Hal ini mencakup kejujuran, keadilan, dan penghormatan terhadap hak asasi manusia.
- b) Keterampilan Komunikasi: Polri perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan masyarakat secara efektif dan membangun hubungan yang positif. Komunikasi yang baik dapat membantu dalam penyelesaian konflik, penyuluhan, dan edukasi kepada masyarakat.
- c) Kemampuan Analisis: Polri harus mampu menganalisis informasi dengan cermat dan cepat untuk mengambil keputusan yang tepat dalam menangani berbagai situasi, termasuk dalam investigasi tindak pidana.

- d) Keterbukaan dan Responsif: Polri harus responsif terhadap kebutuhan dan masukan dari masyarakat, serta terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- e) Kerjasama Tim: Karena penegakan hukum seringkali memerlukan kerjasama tim yang solid, Polri harus memiliki kemampuan untuk bekerja sama secara efektif dengan pihak lain, baik di dalam maupun di luar institusi, termasuk lembaga pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil.
- f) Pemahaman tentang Kebutuhan Masyarakat: Polri harus memiliki pemahaman yang baik tentang berbagai masalah dan kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

B. SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah sebuah fasilitas atau unit layanan yang menyediakan berbagai layanan kepolisian secara terpadu di satu lokasi. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat dengan mengintegrasikan beberapa layanan kepolisian dalam satu tempat. Layanan yang biasanya tersedia di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu meliputi:

- a) Pelayanan laporan kehilangan barang.
- b) Pelayanan pengaduan masyarakat terkait tindak pidana.
- c) Penerbitan surat keterangan dari kepolisian, seperti SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian).
- d) Pelayanan informasi terkait keamanan dan keselamatan.
- e) Pelayanan bantuan hukum awal.

Dengan adanya Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, diharapkan masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kepolisian dengan lebih mudah dan cepat, serta dapat meningkatkan hubungan antara kepolisian dan masyarakat dalam hal penegakan hukum dan pencegahan tindak kriminal. SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) memiliki beberapa tugas dan fungsi yang penting dalam mendukung pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi dari SPKT:

- a) Menerima Laporan: SPKT bertugas untuk menerima laporan dari masyarakat terkait tindak pidana, kecelakaan lalu lintas, hilangnya barang berharga, dan masalah keamanan lainnya.
- b) Menyediakan Informasi: SPKT memberikan informasi kepada masyarakat terkait prosedur dan ketentuan dalam membuat laporan, serta memberikan informasi terkait kejadian atau situasi keamanan di area tersebut.
- c) Pengelolaan Dokumen: SPKT bertanggung jawab untuk mengelola dokumen-dokumen yang terkait dengan laporan masyarakat, seperti membuat surat perintah penangkapan, surat pemanggilan, dan dokumen lainnya yang diperlukan dalam proses penegakan hukum.
- d) Pelayanan SKCK: SPKT juga dapat memberikan pelayanan terkait penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) bagi masyarakat yang membutuhkannya.
- e) Koordinasi dengan Unit Lain: SPKT berkoordinasi dengan unit-unit kepolisian lainnya, seperti Reserse, Sabhara (Satuan Samapta Bhayangkara), dan Satlantas (Satuan Lalu Lintas), untuk melakukan tindakan lanjutan terkait laporan yang diterima.
- f) Penyuluhan dan Pendidikan Masyarakat: SPKT juga dapat melakukan kegiatan penyuluhan dan pendidikan kepada masyarakat terkait kesadaran hukum, pencegahan kriminalitas, dan upaya menjaga keamanan.
- g) Mengelola Pelayanan Administrasi: Selain itu, SPKT juga bertugas dalam mengelola pelayanan administrasi kepolisian, seperti penerbitan surat keterangan, penanganan administrasi kecelakaan lalu lintas, dan lain sebagainya.
- h) Fungsi SPKT lainnya Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, anantara laian penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalulintas), dan pengamanan.

C. TIPIDTER (Tindak Pidana Terpadu)

Tipidter adalah singkatan dari "Tindak Pidana Terpadu". Istilah ini merujuk pada pendekatan yang dilakukan oleh aparat penegak hukum, terutama kepolisian, dalam menangani berbagai jenis tindak pidana secara terpadu dan komprehensif. Dengan menerapkan pendekatan tipidter, diharapkan penanganan tindak pidana dapat lebih efektif dan efisien, serta mampu memberikan rasa keadilan kepada masyarakat.

Beberapa karakteristik atau prinsip yang terkait dengan pendekatan tipidter antara lain:

- a) Pendekatan Holistik: Menggunakan pendekatan yang komprehensif untuk menangani berbagai aspek tindak pidana, termasuk pencegahan, penindakan, dan rehabilitasi.
- b) Kolaborasi Antar Instansi: Melibatkan kerja sama antara berbagai lembaga penegak hukum seperti kepolisian, kejaksaan, dan lembaga lainnya dalam mengatasi tindak pidana.
- c) Penggunaan Teknologi: Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses investigasi, pengumpulan bukti, dan penindakan terhadap tindak pidana.
- d) Pencegahan Secara Proaktif: Selain fokus pada penindakan, juga melakukan upaya pencegahan secara proaktif melalui sosialisasi, edukasi, dan program-program lainnya.
- e) Perlindungan Korban: Memberikan perlindungan dan dukungan kepada korban tindak pidana, baik secara psikologis maupun legal.

Tugas dan fungsi Tindak Pidana Terpadu (Tipidter) di Polresta (Polisi Resort Kota) meliputi beberapa hal yang penting dalam penegakan hukum secara terpadu dan komprehensif. Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi Tipidter di Polresta:

- a) Pencegahan Tindak Pidana: Mengembangkan strategi dan program pencegahan tindak pidana di tingkat lokal atau kota yang melibatkan kerjasama antara berbagai instansi terkait, seperti pemerintah daerah, lembaga sosial, dan masyarakat.
- b) Penyelidikan dan Penyidikan: Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap berbagai jenis tindak pidana yang terjadi di wilayah hukum Polresta, termasuk koordinasi dengan instansi terkait seperti kejaksaan dan pengadilan.
- c) Penindakan Hukum: Melakukan penindakan hukum terhadap pelaku tindak pidana dengan mengikuti prosedur hukum yang berlaku, mulai dari penangkapan, penahanan, sampai dengan penuntutan di pengadilan.
- d) Pemberdayaan Masyarakat: Mengembangkan program pemberdayaan masyarakat dalam upaya pencegahan tindak pidana, seperti melalui penyuluhan, pelatihan, dan kerjasama dengan komunitas lokal.
- e) Koordinasi Antar Instansi: Berkoordinasi dengan instansi lain seperti kejaksaan, pengadilan, dinas sosial, dan lembaga lainnya dalam menangani kasus-kasus tindak pidana secara terpadu dan efektif.
- f) Penggunaan Teknologi: Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses penyelidikan, pengumpulan bukti, dan pelacakan pelaku tindak pidana.
- g) Perlindungan Korban: Memberikan perlindungan dan dukungan kepada korban tindak pidana, baik secara psikologis maupun sosial, serta memastikan hak-hak korban dihormati dan dilindungi sesuai dengan undang-undang.
- h) Dengan melaksanakan tugas dan fungsi Tipidter ini, Polresta dapat memberikan pelayanan kepolisian yang lebih efektif dan berdaya guna dalam menangani berbagai kasus tindak pidana di wilayah hukumnya.

Perlindungan hukum oleh kepolisian merupakan bagian dari pelayanan terhadap masyarakat yang melibatkan beberapa aspek penting dan bertujuan untuk memberikan perlindungan serta keadilan kepada masyarakat. Kepolisian bertanggung jawab untuk melindungi dan menghormati hak asasi manusia dalam setiap tindakan penegakan hukum yang dilakukan. Ini termasuk hak-hak seperti kebebasan berpendapat, kebebasan dari penahanan yang sewenang-wenang, dan perlindungan dari perlakuan diskriminatif. Berikut adalah beberapa bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh kepolisian:

- a) Perlindungan Korban Tindak Pidana: Kepolisian memberikan perlindungan kepada korban tindak pidana, baik secara fisik maupun psikologis. Hal ini dapat mencakup memberikan bantuan darurat, menyediakan akses ke layanan medis dan konseling, serta mengawal korban dalam proses hukum.
- b) Perlindungan Saksi: Kepolisian juga bertanggung jawab untuk melindungi saksi-saksi dalam proses hukum, terutama dalam kasus-kasus yang melibatkan ancaman atau intimidasi terhadap saksi. Ini dapat dilakukan dengan memberikan perlindungan fisik, menjaga kerahasiaan identitas saksi, dan memastikan keamanan mereka selama proses peradilan.
- c) Perlindungan Terhadap Pelaku Kriminalitas: Meskipun tugas utama kepolisian adalah menegakkan hukum dan menindak pelaku kejahatan, namun kepolisian juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa hak-hak pelaku kriminalitas dijamin, termasuk hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan proses peradilan yang adil.
- d) Penyediaan Informasi dan Edukasi Hukum: Kepolisian dapat memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak hukum mereka, proses hukum yang berlaku, dan cara mengakses sistem peradilan. Hal ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dalam melindungi diri mereka sendiri dan menghadapi situasi hukum yang kompleks.
- e) Kerja Sama dengan Lembaga Perlindungan Hukum: Kepolisian juga bekerja sama dengan lembaga-lembaga perlindungan hukum lainnya, seperti kejaksaan, pengadilan, dan lembaga advokasi, untuk memastikan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat mencakup seluruh spektrum yang diperlukan.

Dengan mengimplementasikan bentuk-bentuk perlindungan hukum ini, kepolisian berperan penting dalam menjaga keadilan, melindungi hak-hak individu, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum. Pelayanan kepolisian yang berkualitas dan adil sangat penting untuk memastikan keamanan dan keadilan bagi masyarakat. Kepolisian harus responsif terhadap setiap laporan atau kejadian yang melibatkan keamanan masyarakat. Tanggapan cepat dapat mencegah eskalasi masalah. Profesionalisme harus dimiliki dalam menjalankan tugas termasuk dalam penanganan kasus, interaksi dengan masyarakat, dan pemenuhan standar etika.

Proses hukum dan penegakan hukum pun dituntut untuk transparan, di mana masyarakat dapat memahami langkah-langkah yang diambil oleh kepolisian dan alasan di balik keputusan. Disamping itu juga Personil aparat harus diberikan pendidikan dan pelatihan yang memadai dalam penegakan hukum, penanganan konflik, komunikasi, serta pemahaman tentang hak asasi manusia lebih banyak lagi dalam mengembangkan sumber daya manusia kepolisian. Kepolisian harus mengedepankan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam semua tindakan mereka, tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, atau gender. Peningkatan terus-menerus dalam semua aspek ini dapat membantu menciptakan pelayanan kepolisian yang lebih berkualitas dan adil bagi masyarakat.

B. Faktor-Faktor Penghambat Tugas Dan Fungsi Pelayanan Polri Pada Masyarakat

Pentingnya upaya untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam berbagai aspek, mulai dari manajemen sumber daya hingga peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap Polri merupakan hal yang harus dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan dan perlindungan hukum kepada masyarakat. Beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat dalam tugas dan fungsi pelayanan Polri kepada masyarakat merupakan faktor internal dan eksternal yang meliputi:

- 1) Faktor internal
 - a) Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan: Ketersediaan pelatihan dan pengembangan yang kurang dapat menghambat kemampuan personel kepolisian dalam melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.

- b) Ketidakeimbangan Beban Kerja: Penugasan yang tidak seimbang atau tidak proporsional dapat mengakibatkan stres dan kelelahan pada personel, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pelayanan kepada masyarakat.
- c) Kurangnya Keterlibatan Masyarakat: Kurangnya upaya untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan dan partisipasi dalam kegiatan kepolisian dapat menghambat transparansi dan akuntabilitas institusi kepolisian.
- d) Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang: Praktek korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan perilaku tidak etis di dalam institusi kepolisian dapat menghambat kinerja dan integritas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- e) Ketidakmampuan Manajemen: Manajemen yang tidak efektif dalam mengelola sumber daya, mengatur tugas, dan mengimplementasikan kebijakan dapat menghambat kualitas dan efisiensi pelayanan kepolisian.
- f) Kurangnya Penggunaan Teknologi: Keterbatasan dalam penggunaan teknologi modern seperti sistem informasi, analisis data kriminal, dan pelacakan kejahatan dapat menghambat kemampuan kepolisian dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.
- g) Ketidakmampuan Beradaptasi: Kurangnya kemampuan institusi kepolisian dalam beradaptasi dengan perubahan sosial, teknologi, dan kejahatan dapat menghambat efektivitas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- h) Kurangnya Kualitas Layanan: Penyediaan layanan yang kurang berkualitas seperti lambatnya tanggapan, kurangnya kesopanan, dan ketidaktepatan dalam menangani kasus dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.

2) Faktor Eksternal

- a) Kondisi Sosial-Ekonomi Masyarakat: Kondisi sosial-ekonomi masyarakat yang buruk seperti tingginya tingkat kemiskinan, pengangguran, dan ketimpangan sosial dapat meningkatkan tingkat kejahatan dan menimbulkan tekanan pada kepolisian untuk memberikan pelayanan yang lebih intensif.
- b) Ketidakstabilan Politik dan Konflik Sosial: Ketidakstabilan politik, konflik sosial, atau perbedaan politik yang tinggi dalam masyarakat dapat mengganggu kinerja kepolisian dalam menjaga keamanan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c) Ketidakpercayaan Masyarakat terhadap Kepolisian: Ketidakpercayaan masyarakat terhadap kepolisian, baik akibat praktek korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau penyalahgunaan kekuasaan, dapat menghambat kerja sama antara kepolisian dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif.
- d) Kurangnya Dukungan dan Anggaran dari Pemerintah: Kurangnya dukungan dan anggaran dari pemerintah dapat membatasi kemampuan kepolisian dalam menyediakan layanan yang memadai kepada masyarakat, termasuk dalam hal sumber daya manusia, peralatan, dan infrastruktur.
- e) Tekanan dari Media dan Opini Publik: Tekanan yang tinggi dari media dan opini publik terhadap kinerja kepolisian dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menghambat motivasi dan kinerja anggota kepolisian.
- f) Perubahan Teknologi dan Kriminalitas: Perubahan teknologi yang cepat dan evolusi bentuk kejahatan dapat mengharuskan kepolisian untuk terus beradaptasi dan mengembangkan kemampuan baru, yang bisa menjadi tantangan jika tidak diikuti dengan investasi dan pelatihan yang memadai.
- g) Ketidakpastian Hukum: Ketidakpastian dalam regulasi hukum atau kebijakan yang tidak konsisten dapat membuat kepolisian kesulitan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan responsif.
- h) Ketidakeimbangan antara Tuntutan dan Kapasitas: Tuntutan yang tinggi dari masyarakat terhadap kepolisian untuk menangani berbagai permasalahan sosial dan kejahatan dapat melebihi kapasitas dan sumber daya yang dimiliki, mengakibatkan keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bahwa berdasarkan hasil penelitian Tinjauan kompetensi kelayakan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Polri (Suatu Studi Di Polresta Kendari)" kemudian ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kompetensi kelayakan tugas dan fungsi pelayanan Polri (Kepolisian Republik Indonesia) mencakup berbagai aspek yang menjadi dasar dalam menilai kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh institusi tersebut kepada masyarakat. Tugas dan fungsi pelayanan kepolisian mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan. Berikut adalah beberapa tugas dan fungsi utama pelayanan kepolisian:
 - a) Pencegahan Tindak Pidana: Melakukan kegiatan preventif untuk mencegah terjadinya tindak pidana, seperti patroli, razia, pengawasan, dan penyuluhan kepada masyarakat tentang bahaya kriminalitas.
 - b) Penanganan Laporan dan Pengaduan: Menerima laporan dan pengaduan dari masyarakat terkait tindak pidana, kecelakaan lalu lintas, hilangnya barang berharga, dan masalah keamanan lainnya, serta melakukan penanganan sesuai prosedur hukum yang berlaku.
 - c) Penyidikan: Melakukan penyidikan terhadap kasus-kasus tindak pidana untuk mengungkap pelaku, mengumpulkan bukti, dan menyusun berkas perkara guna proses penuntutan di pengadilan.
 - d) Penindakan: Melakukan penindakan hukum terhadap pelaku tindak pidana sesuai dengan hukum yang berlaku, mulai dari penangkapan, penahanan, sampai dengan proses pengadilan.
 - e) Pelayanan Administrasi: Memberikan pelayanan administrasi kepolisian kepada masyarakat, seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengurusan perizinan, dan surat keterangan lainnya.
 - f) Pengamanan dan Pengaturan Lalu Lintas: Melakukan pengamanan dan pengaturan lalu lintas untuk menjaga ketertiban dan keselamatan di jalan raya, serta memberikan bantuan kepada korban kecelakaan.
 - g) Pendidikan dan Penyuluhan: Memberikan edukasi, penyuluhan, dan sosialisasi kepada masyarakat tentang hukum, keselamatan, dan upaya pencegahan tindak pidana.
 - h) Perlindungan Korban: Memberikan perlindungan dan bantuan kepada korban tindak pidana, termasuk korban kekerasan, penipuan, dan perlindungan saksi.
 - i) Kerjasama dengan Pihak Lain: Melakukan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti instansi pemerintah, lembaga swasta, LSM, dan komunitas masyarakat dalam upaya penegakan hukum dan pemeliharaan keamanan.
2. Beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat dalam tugas dan fungsi pelayanan Polri kepada masyarakat terdiri dari faktor internal dan eksternal yang meliputi:
 - a) Faktor internal
 - 1) Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan: Ketersediaan pelatihan dan pengembangan yang kurang dapat menghambat kemampuan personel kepolisian dalam melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.
 - 2) Ketidakseimbangan Beban Kerja: Penugasan yang tidak seimbang atau tidak proporsional dapat mengakibatkan stres dan kelelahan pada personel, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pelayanan kepada masyarakat.
 - 3) Kurangnya Keterlibatan Masyarakat: Kurangnya upaya untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan dan partisipasi dalam kegiatan kepolisian dapat menghambat transparansi dan akuntabilitas institusi kepolisian.
 - 4) Korupsi dan Penyalahgunaan Wewenang: Praktek korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan perilaku tidak etis di dalam institusi kepolisian dapat menghambat kinerja dan integritas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

- 5) Ketidakmampuan Manajemen: Manajemen yang tidak efektif dalam mengelola sumber daya, mengatur tugas, dan mengimplementasikan kebijakan dapat menghambat kualitas dan efisiensi pelayanan kepolisian.
 - 6) Kurangnya Penggunaan Teknologi: Keterbatasan dalam penggunaan teknologi modern seperti sistem informasi, analisis data kriminal, dan pelacakan kejahatan dapat menghambat kemampuan kepolisian dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.
 - 7) Ketidakmampuan Beradaptasi: Kurangnya kemampuan institusi kepolisian dalam beradaptasi dengan perubahan sosial, teknologi, dan kejahatan dapat menghambat efektivitas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - 8) Kurangnya Kualitas Layanan: Penyediaan layanan yang kurang berkualitas seperti lambatnya tanggapan, kurangnya kesopanan, dan ketidaktepatan dalam menangani kasus dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian.
- b) Faktor Eksternal
- 1) Kondisi Sosial-Ekonomi Masyarakat: Kondisi sosial-ekonomi masyarakat yang buruk seperti tingginya tingkat kemiskinan, pengangguran, dan ketimpangan sosial dapat meningkatkan tingkat kejahatan dan menimbulkan tekanan pada kepolisian untuk memberikan pelayanan yang lebih intensif.
 - 2) Ketidakstabilan Politik dan Konflik Sosial: Ketidakstabilan politik, konflik sosial, atau perbedaan politik yang tinggi dalam masyarakat dapat mengganggu kinerja kepolisian dalam menjaga keamanan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - 3) Ketidakpercayaan Masyarakat terhadap Kepolisian: Ketidakpercayaan masyarakat terhadap kepolisian, baik akibat praktek korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau penyalahgunaan kekuasaan, dapat menghambat kerja sama antara kepolisian dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif.
 - 4) Kurangnya Dukungan dan Anggaran dari Pemerintah: Kurangnya dukungan dan anggaran dari pemerintah dapat membatasi kemampuan kepolisian dalam menyediakan layanan yang memadai kepada masyarakat, termasuk dalam hal sumber daya manusia, peralatan, dan infrastruktur.
 - 5) Tekanan dari Media dan Opini Publik: Tekanan yang tinggi dari media dan opini publik terhadap kinerja kepolisian dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menghambat motivasi dan kinerja anggota kepolisian.
 - 6) Perubahan Teknologi dan Kriminalitas: Perubahan teknologi yang cepat dan evolusi bentuk kejahatan dapat mengharuskan kepolisian untuk terus beradaptasi dan mengembangkan kemampuan baru, yang bisa menjadi tantangan jika tidak diikuti dengan investasi dan pelatihan yang memadai.
 - 7) Ketidakpastian Hukum: Ketidakpastian dalam regulasi hukum atau kebijakan yang tidak konsisten dapat membuat kepolisian kesulitan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan responsif.
 - 8) Ketidakseimbangan antara Tuntutan dan Kapasitas: Tuntutan yang tinggi dari masyarakat terhadap kepolisian untuk menangani berbagai permasalahan sosial dan kejahatan dapat melebihi kapasitas dan sumber daya yang dimiliki, mengakibatkan keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

B. Saran

1. Dengan menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepolisian yang tepat diharapkan kepolisian mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat. Profesionalisme Polri harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya yang ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang hukum, prosedur penegakan hukum

- pengecahan tindak pidana, pelayanan administrasi kepada masyarakat dan teknik investigasi yang tepat.
2. Diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan dalam faktor-faktor internal dan eksternal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat serta mengatasi hambatan yang ada. Melalui pelatihan yang baik, manajemen yang efektif, partisipasi masyarakat, dukungan dan sinergi lembaga penegak hukum dan pemerintah serta penggunaan teknologi yang tepat, kepolisian dapat lebih baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanannya dan dapat membantu mengurangi dampak negatif dari hambatan yang dialami.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmad Ali.1999. Menguak Tabir Hukum Suatu Kajian Filosofis Dan Sosiologis. PT Gunung Agung : Jakarta
- Agus Dwiyanto, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Anton Tabah, 1991, Menatap Dengan Hati Polisi Indonesia, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Erma Yulihastin. 2008. Bekerja Sebagai Polisi, Erlangga: Jakarta
- H.A.S. Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta. PT: Bumi Aksara.
- Mahmud, 2011. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.
- Muladi, 2010. Teori-Teori Dan Kebijakan Pidana, P.T. Alumni, Bandung
- Ninik Suparni, 2007, Eksistensi Pidana Denda dalam Sistem Pidana dan Pemidanaan, Sinar Grafika, Jakarta
- Pudi Rahardi. 2007. Hukum Kepolisian Profesionalisme Dan Reformasi Polri, Laksbang Mediatama.
- Rahardjo S. 2002. Polisi Sipil Dalam Perubahan Sosial Di Indonesia, Jakarta.
- Raco.2010.Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya
- Sadjijono. 2006. Hukum Kepolisian, Perspektif Kedudukan Dan Hubungan Dalam Hukum Administrasi, Laksbang Pressindo. Yogyakarta
- Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- W.J.S Purwodarminto. 2002. Kamus Umum Bahasa Indonesia Cet III, Balai Pustaka, Jakarta

Peraturan

- Ketetapan MPR RI Nomor VII/MPR/2000
- Keputusan Presiden Nomor 89 Tahun 2000 Tentang Kedudukan Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Keputusan Presiden Nomor 70 Tahun 2002 Tentang Organisasi Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Website/Jurnal

<https://sumbawa.ntb.polri.go.id/profil/tugas-fungsi-kewenangan-polri/>