



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 6794-6806

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kepolisian Resort Gorontalo

Sela Marcelina Mbiuwa^{1✉}, Sastro M. Wantu², Udin Hamim³, Zulfikar Adjie⁴

Universitas Negeri Gorontalo

Email: sellambiuwa44@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan publik di Kepolisian Resort Gorontalo dengan fokus pada sistem pelayanan kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan sumber data utama primer berasal dari kepolisian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip laporan, jurnal, dan informasi umum lainnya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara yang kemudian dianalisis untuk menghasilkan temuan yang terkait dengan sistem pelayanan publik di Polres Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di Polisi Resort Gorontalo masih menghadapi beberapa kendala, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan yang ada, serta dugaan praktik permintaan imbalan dari petugas. Meskipun sistem pelayanan publik telah dirancang sesuai dengan regulasi perundang-undangan dan prosedur yang berlaku, masih terdapat kesenjangan antara harapan dari kebijakan yang dirumuskan dan kenyataan dalam implementasinya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa upaya perbaikan dalam implementasi pelayanan publik di Polres Gorontalo harus mengambil pendekatan yang mampu melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Langkah-langkah perbaikan yang disarankan termasuk edukasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan publik, penegakan aturan dan etika yang ketat bagi petugas, serta peningkatan koordinasi antar instansi terkait. Dengan demikian, diharapkan masalah-masalah yang ditemukan dapat diatasi dan pelayanan publik yang diberikan dapat lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Sistem Pelayanan, Masyarakat, Kepolisian*

Abstract

This research aims to analyze the system of public services at the Polres (Precinct Police Station) Gorontalo, focusing on the service system to the community. This research employs qualitative research with primary data sources, mainly from the police. Secondary data is obtained from report archives, journals, and other general information. Data collection techniques include observation and interviews, which are then analyzed to produce findings related to the public service system at the Polres Gorontalo. The results indicate that implementing public services at the Polres Gorontalo still faces several challenges, including a lack of public understanding of the existing service system and allegations of officers demanding bribes. Although the public service system has been designed according to applicable regulations and procedures, there is a gap between the expectations of the formulated policies and the reality of their implementation. In conclusion, the efforts to improve the implementation of public services at the Polres Gorontalo must take a holistic approach involving various stakeholders. Suggested improvement steps include educating the public about the public service system, strictly enforcing rules and ethics for officers, and enhancing coordination among related agencies. Thus, it is hoped that the identified issues can be addressed and public services can become more effective, efficient, and satisfactory for the community.

Keywords: *Service System, Public, Police*

PENDAHULUAN

Kepolisian merupakan salah satu instrumen lembaga negara yang bertugas untuk memberikan perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat. pentingnya tugas tersebut, didasarkan pada fungsi kepolisian yang memiliki tugas utama dalam hal legalitas, keadilan dan ketertiban. Yang dimana, Legalitas mengacu pada kepatuhan terhadap hukum, memastikan setiap tindakan polisi didasarkan pada undang-undang yang sah. Keadilan menekankan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap semua individu, menjaga kepercayaan masyarakat dengan memberikan hak yang setara bagi setiap orang. Ketertiban berkaitan dengan menjaga keamanan dan keteraturan, memastikan lingkungan yang aman dan teratur melalui pencegahan kejahatan dan penanganan situasi darurat. (Ridwan, 2018).

Untuk merealisasikan hal tersebut, salah satu parameter yang digunakan untuk menentukan keberhasilan dari pekerjaan kepolisian adalah soal bagaimana tugas tersebut dilaksanakan secara maksimal melalui pelayanan publik yang prima. Dalam konteks pelayanan publik, kepolisian bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat, adil, dan berkualitas kepada masyarakat. Dimana, kepolisian harus mampu memberikan pertolongan dalam situasi darurat, menangani laporan kejahatan, memberikan informasi tentang prosedur hukum, serta memberikan perlindungan kepada korban kejahatan sebagaimana.

Pentingnya hal tersebut, berkesesuaian dengan ketentuan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa "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." Lewis dan Gilman Dalam Marzali (2012) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Masyarakat berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Sudut pandang lain dikemukakan oleh sinambela (2011) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah Pemenuhan Keinginan dan Kebutuhan masyarakat dari penyelenggara negara. Dwiyatno (2015) Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan karena pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat sebagai pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Dari uraian sebelumnya dapat ditarik sebuah pemahaman mengenai pelayanan publik adalah sebuah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dari para pelaksana pelayanan publik sesuai dengan regulasi yang berlaku kepada seluruh masyarakat.

Dalam kehidupan bernegara, tentunya seluruh instansi pemerintah dianggap perlu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Baik institusi pemerintahan maupun lembaga kenegaraan yang berkuat pada bidang pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik secara maksimal. Salah satu institusi yang berkuat pada bidang pelayanan publik adalah Polisi Republik Indonesia atau yang disingkat dengan POLRI. Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dikatakan bahwa Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara pada bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.

Yuniarto (2021) Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan sebuah organisasi kenegaraan yang sangat berperan dalam memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, sebagai lembaga penegak hukum, perlindungan dan pengayoman serta mewujudkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya sebuah keamanan dalam negeri. Dengan demikian Polisi Republik Indonesia adalah Sebuah lembaga yang bersinergi dengan pemerintah dengan memiliki fungsi dan peran penting dalam kehidupan bernegara, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Polri adalah pelayanan administratif yang pelaksanaan dilakukan melalui unit yang bernama Sentra Pelayanan

Kepolisian Terpadu (SPKT). Unit kerja ini memberikan layanan berupa Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD), Surat Izin Keramaian, Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). (Pratama, et., al 2023).

Pun dalam kenyataannya, kepolisian dalam mengimplementasikan konsep pelayanan publik masih menunjukkan kelemahan. Selaras akan hal tersebut, Baharuddin (2017) menyoroiti perlunya Polri meningkatkan profesionalisme dan kemandiriannya sebagai lembaga publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan good governance dan kepastian hukum. Sementara itu, Ridwan, D P (2018) menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri yang masih kurang memuaskan, disebabkan oleh keterkaitan yang lemah antara anggaran dan kinerja organisasi. Di sisi lain, penelitian Alfian, Elvi (2020) menyoroiti sejumlah faktor penghambat dalam pelaksanaan tugas kepolisian dalam penegakan hukum, seperti faktor hukum itu sendiri, penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan, yang semuanya mempengaruhi kepercayaan publik terhadap penegakan hukum.

Menyikapi hal itu, Temuan awal dari observasi yang dilakukan di lapangan menyoroiti bahwa, walaupun sistem pelayanan publik telah diterapkan di Kepolisian Resort Gorontalo, masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat mengenai cara kerja sistem tersebut. Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam penyediaan layanan publik, namun masih banyak masyarakat yang belum memahami secara mendalam bagaimana proses tersebut sebenarnya berjalan. Hal ini tercermin dari kritik serta kontra yang muncul dari sebagian anggota masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi kepolisian.

Kesenjangan antara harapan dan realitas menjadi semakin jelas, di mana harapan akan pelayanan publik yang efektif dan efisien seringkali tidak sesuai dengan pengalaman nyata yang dialami oleh masyarakat. Faktor-faktor seperti kurangnya informasi yang jelas, kurangnya edukasi mengenai hak dan kewajiban masyarakat dalam menggunakan layanan publik, serta mengindikasikan adanya kendala dalam implementasi sistem pelayanan publik menjadi penyebab utama dari ketidakpuasan ini. Untuk itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Polisi Resort Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini, menggunakan metode kualitatif. Berkenaan dengan hal itu, (Sugiyono 2017) kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reliabilitas masalah yang akan dipecahkan. Adapun sumber data meliputi data primer dan sekunder. dalam pengertiannya, data diartikan sebagai informasi yang diperoleh mengenai fenomena nyata atau empiris, termasuk dalam bentuk ungkapan kebahasaan. Data primer diartikan data utama dalam penelitian, memiliki ruang lingkup seluruh data yang diperoleh melalui Pelaksanaan wawancara. Responden dalam hal ini akan berasal dari pihak pemerintah dan masyarakat. Sedangkan, data sekunder adalah sesuatu yang di diperoleh melalui kajian buku-buku referensi, seperti pengertian-pengertian, teori-teori yang ada keterkaitan dengan rumusan masalah yang akan diteliti. Perolehan data primer penelitian ini berasal dari pihak Kepolisian Resort Gorontalo. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil arsip laporan, jurnal, dan informasi umum lainnya.

Selanjutnya, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi adalah salah satu metode yang digunakan dalam teknik pengumpulan data yang sangat sesuai untuk penelitian kualitatif. Pada dasarnya, observasi melibatkan penggunaan panca indera secara prioritas, baik secara visual, auditori, maupun olfaktorius, untuk memperoleh informasi yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian. Wawancara diartikan sebagai pertemuan antara dua orang di mana mereka saling bertukar informasi dan ide melalui sesi tanya jawab, sehingga dapat membangun pemahaman tentang suatu topik tertentu. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian dan mencakup berbagai sumber seperti buku terkait, peraturan, laporan kegiatan, dan foto (Sugiyono, 2017)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kepolisian Resort Gorontalo

Sistem pelayanan publik adalah sebuah rangkaian proses, kebijakan, dan mekanisme yang dirancang untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan adil. Sistem ini mencakup berbagai instansi atau lembaga pemerintah yang bertugas untuk memberikan berbagai macam layanan kepada masyarakat, mulai dari pelayanan administratif, kesehatan, pendidikan, hingga keamanan dan perlindungan. Tujuan utama dari sistem pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan cara yang terbaik, serta meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan seluruh warga negara. Sistem ini juga mencakup regulasi, standar, dan prosedur yang mengatur

pelaksanaan layanan agar sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kecepatan, kejelasan, aksesibilitas, responsivitas, dan keadilan.

Selanjutnya, Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Polisi Resort Gorontalo adalah rangkaian proses dan mekanisme yang dirancang oleh Polisi Resort Gorontalo untuk memberikan layanan kepada masyarakat di wilayah Gorontalo, Indonesia. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh Polisi Resort Gorontalo, seperti pelayanan keamanan, penegakan hukum, penanganan laporan kejahatan, serta pelayanan administratif seperti penerbitan surat keterangan dan layanan pengaduan masyarakat. Sistem ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat Gorontalo dalam hal keamanan dan pelayanan hukum, dengan memberikan layanan yang efektif, efisien, dan adil. Dalam implementasinya, sistem ini mengikuti aturan, regulasi, dan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

Pada dasarnya, Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan karena pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat sebagai pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap anggota masyarakat atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah semua kegiatan dari pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan dari ketentuan perundang-undangan. Selain itu, Kumayza (2013) menjelaskan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.

Wijaya (2011) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah 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. Dari segala Uraian diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik kepada para penerima pelayanan publik dalam prinsip kesetaraan dan kesesuaian prosedur atau perundang-undangan yang berlaku.

Berkenaan dengan hal itu, Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di Polisi Resort Gorontalo masih memiliki beberapa kekurangan dan masalah yang perlu diatasi. Hal itu dikarenakan, sistem pelayanan publik masih menuai kritik dan kontra di tengah masyarakat, dengan banyaknya yang belum mengetahui secara pasti dan rinci mengenai bagaimana sebenarnya sistem pelayanan publik di institusi kepolisian tersebut. Catatan Ombudsman RI juga menunjukkan bahwa masih terdapat masalah dalam sikap pelayanan dari petugas polisi, dengan ditemukannya oknum petugas yang melakukan dugaan permintaan barang, imbalan, uang, dan jasa pada sejumlah fasilitas pelayanan publik. Namun, dari wawancara dengan para narasumber, terlihat bahwa sistem pelayanan publik di Polres Gorontalo telah dirancang sesuai dengan regulasi perundang-undangan dan prosedur yang berlaku. Petugas menyatakan bahwa sistem ini dilaksanakan dengan baik dan mengayomi masyarakat sebagaimana amanat undang-undang. Adapun bentuk pelayanan yang disediakan meliputi penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan, serta pelayanan surat keterangan dengan berbagai jenis.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan, polisi menjalankan prinsip 3S (senyum, sapa, salam) dan memberikan pelayanan yang adil, cepat, mudah, dan tanpa imbalan. Namun, masih terdapat beberapa masalah seperti diskriminasi dalam pelayanan, serta adanya dugaan permintaan imbalan. Meskipun demikian, Polres Gorontalo telah menetapkan beberapa langkah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya, mereka telah memperhatikan prinsip etis dan estetis (ramah tamah, senyum, sapa, salam), serta menyediakan layanan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat 24 jam.

Selain itu, mereka menjadikan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sebagai pintu layanan kepada masyarakat dengan proses yang berpedoman pada prinsip dasar pelaksanaan tugas guna pemberian pelayanan sesuai dengan kepentingan masyarakat. Dari hasil analisis, sistem pelayanan publik di Polres Gorontalo terdiri dari dasar hukum yang kuat, berbagai bentuk pelayanan, tata cara pelayanan kepada masyarakat, serta sikap dan tindakan petugas dalam proses pelayanan. Namun, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengatasi masalah yang ada, dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

Olehnya, Salah satu bagian dari analisis kebijakan yang kurang mendapat perhatian selama ini tetapi bersifat krusial adalah perumusan masalah kebijakan. Analisis kebijakan sering gagal karena memecahkan masalah yang salah dibandingkan gagal karena mereka menemukan solusi yang salah terhadap masalah yang benar. Gejala yang pertama diatas

lebih disebabkan karena subjektivitas atau kepentingan analis atau policy maker sangat menonjol, sedangkan gejala kedua lebih disebabkan karena kompleksitas masalah itu sendiri dan kemampuan policy makers. (Indah, 2020). Kebijakan Publik adalah sebuah instrumen pemerintah, bukan saja dalam arti government yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula governance yang menyentuh pengelolaan sumberdaya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara. Kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideologi dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara. (Indah, 2020)

Menurut Bridgman dan Davis, 2004 dalam Edi Suharto (2007:5) menerangkan bahwa kebijakan publik setidaknya memiliki tiga dimensi yang saling bertautan, yakni sebagai tujuan (objective), sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum (authoritative choice), dan sebagai hipotesis (hypothesis). (1) Kebijakan publik sebagai tujuan Kebijakan publik pada akhirnya menyangkut pencapaian publik. Artinya, kebijakan publik adalah serangkaian tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. (2) Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal Pilihan tindakan dalam kebijakan bersifat legal atau otoritatif karena dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan. Keputusan itu mengikat para pegawai negeri untuk bertindak atau mengarahkan pilihan tindakan atau kegiatan seperti menyiapkan rancangan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dipertimbangkan oleh parlemen atau mengalokasikan anggaran guna mengimplementasikan program tertentu. (3) Kebijakan publik sebagai hipotesis Kebijakan dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat.

Korelasi antara hasil temuan penelitian tentang implementasi pelayanan publik di Polisi Resort Gorontalo dengan teori perumusan masalah kebijakan menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan publik (1) mencerminkan identifikasi masalah yang kurang tepat oleh pembuat kebijakan. Masalah seperti sikap pelayanan petugas dan dugaan permintaan imbalan dari oknum petugas juga mengindikasikan kepentingan atau subjektivitas yang menonjol, menyebabkan kegagalan dalam mengatasi masalah yang sebenarnya. Namun, langkah-langkah yang diambil oleh Polres Gorontalo untuk meningkatkan pelayanan (2) mencerminkan upaya untuk memperbaiki identifikasi masalah dan mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan memperhatikan prinsip etis dan estetis serta menyediakan

layanan pengaduan yang lebih mudah diakses. Ini sesuai dengan teori bahwa kebijakan publik (3) harus mencapai tujuan yang diharapkan oleh publik, menjadi pilihan tindakan yang legal, dan didasarkan pada hipotesis mengenai sebab dan akibat. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan masyarakat dapat membantu dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap masalah yang ada.

Padahal, kebijakan pada dasarnya haruslah senantiasa bersandar pada asumsi mengenai perilaku. Kemudian, dalam konteks implementasi kebijakan publik, penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan dapat dijalankan secara efektif dan sesuai dengan tujuannya. Namun, dalam kasus Polres Gorontalo, meskipun sistem pelayanan publik telah dirancang sesuai dengan regulasi perundang-undangan dan prosedur yang berlaku, masih terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya, seperti diskriminasi dalam pelayanan dan dugaan praktik permintaan imbalan. Hal ini tentu akan tidak bersesuaian dengan implementasi pelayanan publik. sebab, implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi kebijakan dari sudut pandang teori siklikal (cyclical theory) maka implementasi itu akan diperlukan sebagai suatu tahapan penting yang berlangsung dari proses kebijakan, terutama setelah wacana legal formal, biasanya berupa undang-undang, peraturan, ketetapan, atau bentuk-bentuk produk lainnya, dianggap sudah usai. (Baharudin,2020). Dalam arti seluas-luasnya, implementasi juga sering dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasi atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama antara berbagai pemangku kepentingan (stakeholders), aktor, organisasi (public atau privat), prosedur, dan teknik secara sinergistis yang digerakan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan ke arah tertentu yang dikehendaki.

Bentuk Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kepolisian Resort Gorontalo

Adapun bentuk pelayanan publik kepada masyarakat di Kepolisian Resort Gorontalo didasarkan pada beberapa peraturan hukum penting. Pertama, Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur tugas, fungsi, dan wewenang kepolisian sebagai aparat penegak hukum yang bertugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Kedua, Keputusan Kapolri Nomor: Kep/53/I/2010 tentang Rencana Strategis Polri Tahun 2010–2014, yang memberikan panduan strategis bagi Polri dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya selama periode tersebut. Ketiga, Peraturan Kababinkam Polri No. 9 Tahun 2009 tanggal 31 Desember 2009, yang mengatur tentang prosedur penjagaan untuk memastikan keamanan dan ketertiban dalam

pelaksanaan tugas kepolisian. Terakhir, Perkap No. 23 Tahun 2010 tanggal 30 September 2010, yang menetapkan susunan organisasi dan tata cara kerja pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, untuk memastikan bahwa struktur dan operasional di tingkat daerah berjalan secara efisien dan efektif. Dengan dasar hukum ini, Kepolisian Resort Gorontalo berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat bentuk pelayanan dan tata cara pelayanan publik di Kepolisian Resort Gorontalo yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Bentuk Pelayanan Publik di Kepolisian Polres Gorontalo

No	Bentuk Pelayanan
1	Laporan Polisi (LP)
2	Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP)
3	Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP)
4	Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK)
5	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6	Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP)
7	Surat Keterangan Lapor Diri (SKLD)
8	Surat Izin Keramaian (SIK)
9	Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamanan (SRIUJP)
10	Surat Izin Mengemudi (SIM)
11	Pengolahan TKP, Turjawali, dan Pengamanan
12	Pelayanan Masyarakat melalui telepon, pesan singkat, faksimail, internet (jejaring sosial), dan surat
13	Penyajian Informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
14	Penyiapan Registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolres

Sumber: Polres Gorontalo, (2024)

Selanjutnya, untuk tata cara pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tata Cara Pelayanan Publik di Kepolisian Polres Gorontalo

No	Tata Cara Pelayanan
1	Ruangan penerimaan laporan/pengaduan harus bersih, rapi, sejuk, dan tidak ada kesan yang menakutkan.
2	Ruangan penerimaan laporan/pengaduan harus mudah dilihat dan dijangkau oleh masyarakat.

3	Di depan ruang pelayanan dipasang motto pelayanan “Kami Siap Melayani Anda Dengan Tulus Ikhlas, Cepat, Mudah, Dan Tanpa Imbalan”.
4	Untuk melayani perempuan dan anak harus ada ruang khusus.
5	Ruang penerimaan laporan harus dilengkapi dengan meubeler, alat tulis/komputer, jaringan telepon, dan fax.
6	Tersedia sarana mobilitas dan dukungan operasional yang memadai.

Sumber: Polres Gorontalo, (2024)

Pada Pasal 15 dan 16 UU Kepolisian RI adalah perincian mengenai tugas dan wewenang Kepolisian RI, sedangkan Pasal 18 berisi tentang diskresi Kepolisian yang didasarkan kepada Kode Etik Kepolisian. Sesuai dengan rumusan fungsi, tugas pokok, tugas dan wewenang Polri sebagaimana diatur dalam UU No. 2 tahun 2002, maka dapat dikatakan fungsi utama kepolisian meliputi; (1) Tugas Pembinaan masyarakat (*Preemtif*) Segala usaha dan kegiatan pembinaan masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum dan peraturan perundang-undangan. Tugas Polri dalam bidang ini adalah Community Policing, dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat secara sosial dan hubungan mutualisme, maka akan tercapai tujuan dari community policing tersebut; (2) Tugas di bidang Preventif.

Segala usaha dan kegiatan di bidang kepolisian preventif untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, memelihara keselamatan orang, benda dan barang termasuk memberikan perlindungan dan pertolongan, khususnya mencegah terjadinya pelanggaran hukum. Dalam melaksanakan tugas ini diperlukan kemampuan profesional teknik tersendiri seperti patroli, penjagaan pengawalan dan pengaturan; (3) Tugas di bidang Represif. Di bidang represif terdapat 2 (dua) jenis Peran dan Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu represif yustisial dan non yustisial. UU No. 2 tahun 2002 memberi peran Polri untuk melakukan tindakan-tindakan represif non Yustisial terkait dengan Pasal 18 ayat 1(1), yaitu wewenang “diskresi kepolisian” yang umumnya menyangkut kasus ringan.

KUHAP memberi peran Polri dalam melaksanakan tugas represif yustisial dengan menggunakan asas legalitas bersama unsur Criminal Justice system lainnya. Tugas ini memuat substansi tentang cara penyidikan dan penyelidikan sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya. Bila terjadi tindak pidana, penyidik melakukan kegiatan berupa: (1) Mencari dan menemukan suatu peristiwa Yang dianggap sebagai tindak pidana; (2) Menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan; (3) Mencari serta mengumpulkan bukti; (4) Membuat terang tindak pidana yang terjadi; (5) Menemukan tersangka pelaku tindak pidana.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik pada satuan Kepolisian Republik Indonesia, Polri mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik kepada masyarakat. SOP ini bertujuan untuk menciptakan sistem kinerja yang profesional, berdaya guna, dan meminimalisir risiko tindakan yang telah diperhitungkan. Standar Operasional Prosedur Polri didasarkan pada beberapa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik, antara lain Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Polri, Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Keputusan Menteri PANRB Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Surat Telegram Kapolri Nomor ST/114/II/2014 dan ST/992/V/2014 tentang Program Quick Wins Nasional Pelayanan Dasar Publik, serta Surat Telegram Kapolda NTB Nomor ST/933/VIII/2015 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.

SIMPULAN

Implementasi pelayanan publik di Polisi Resort Gorontalo masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Meskipun sistem pelayanan publik telah dirancang sesuai dengan regulasi perundang-undangan dan prosedur yang berlaku, masih terdapat masalah seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan publik di institusi kepolisian tersebut dan dugaan praktik permintaan imbalan dari petugas. Temuan ini mengindikasikan bahwa ada kesenjangan antara harapan dari kebijakan yang dirumuskan dan kenyataan dalam implementasinya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan upaya yang komprehensif. Langkah-langkah perbaikan harus mencakup edukasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan publik yang ada, serta penegakan aturan dan etika yang ketat bagi petugas. Selain itu, perlu juga ditingkatkannya koordinasi antar instansi terkait untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Selain itu, implementasi kebijakan juga harus memperhitungkan aspek-aspek sosial dan budaya yang ada di masyarakat setempat. Polres Gorontalo dapat memperluas jaringan komunikasi dengan masyarakat, membangun kepercayaan, dan memperkuat hubungan yang positif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, E. (2020). Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Penegak Hukum. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 12(1).
- Baharuddin. (2017). Reformasi Polri dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance. *Asian Journal of Environment, History and Heritage*, 1(1).
- Ridwan, D. P. (2018). Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kepolisian daerah sulawesi selatan. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 460–475.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. In UGM
- WIJAYA, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. PT Indeks Kembangan, Jakarta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Edi Suharto. (2007). Kebijakan sosial sebagai kebijakan publik. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Indah, Dkk (2020). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik. In Malang: Bayumedia.
- Kumayza, T. N. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM*, 3(1).
- Marzali, A. (2006). Amri Marzali (Universitas Indonesia) Abstract Sejarah Pendekatan Fungsional Teori Radcliffe-Brown. *Antropologi Indonesia*, 30(2).
- Pratama, R. Y., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTABES SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 599-618.
- Sinambela. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Modul Kuliah MSDM Internasional, 2013.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Yuniarto, Topan. (2021) Lembaga Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jakarta
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Tentang Pelayan Publik
- Tap MPR RI No.IV/2000 tentang TNI POLRI
- UU Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Publik.