

Kinerja Pelayanan Prima Di Kesatuan Polisi Resor Minahasa

Oleh

¹ **Jek Albert San Sarendeng**

² **Johny Lumolos**

³ **Marthen L. Kimbal**

Abstract

Indonesian National Police is a state apparatus whose role of maintaining security and public order, enforcing the law, and to provide protection, shelter, and services to the community in order to maintaining security in the country. Members of the Police of the Republic of Indonesia is a civil servant at the Indonesian National Police. In service proactively, transparently, accountable to the law-abiding by the rules, procedures, ethics and governance so that it can be expected to increase public trust and internal solidity of the Indonesian National Police. This study was to examine how the performance of the police in the resort Minahasa in providing excellent service to the community, this study used a qualitative approach to unravel the phenomenon behind the service system at the level of the police station to investigate the activities System Police Services Integrated conducted by elements operational policing to the community.

Keywords: Performance, Police Service Excellence

PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia adalah salah satu pilar penegakan hukum di Indonesia yang mempunyai peran penting dan strategis. Artinya Polri memiliki peran yang menentukan kearah mana hukum dan keamanan Negara akan diwujudkan dalam masyarakat khususnya ketertiban masyarakat. Di Kepolisian sesungguhnya hukum itu hidup, karena di tangan Polisi hukum dijalankan, dimaknai, dihidupkan bahkan digunakan langsung sebagai pengambil keputusan, sehingga tepat kalau tugas pokok Polri adalah pelindung, pengayom, pelayan sekaligus sebagai penegak hukum. Namun, dalam realitanya masyarakat seringkali merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Polisi belum memuaskan.

¹ Mahasiswa PSP Pascasarjana Unsrat

² Staf Pengajar di PSP Pascasarjana Unsrat

³ Staf Pengajar di PSP Pascasarjana Unsrat

Dalam buku Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak.

Data tersebut tentunya bertentangan dengan perundang-undangan yang memutuskan bahwa semua penyelenggara pelayanan harus berjalan dengan mengedepankan aspek pelayanan prima. Mengingat fungsi utama instansi publik (termasuk kepolisian) ialah melayani masyarakat, maka dalam pencapaian tujuan, instansi perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi publik harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan publik oleh Kepolisian Republik Indonesia ditetapkan dalam SOP pelayanan prima Kepolisian Terpadu yang menjadi standar untuk dilaksanakan dari tingkat Pusat sampai tingkat Polsek di seluruh Wilayah Kesatuan Negara Republik Indonesia.

Tantangan eksternal yang dihadapi oleh Polisi Republik Indonesia saat ini ditandai dengan terjadinya gangguan kriminalitas yang semakin canggih seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun perilaku kehidupan masyarakat sebagai dampak pola kejahatan yang terjadi. Sedangkan tantangan internal yang dihadapi oleh Polisi Republik Indonesia adalah tingkat profesionalisme dan kinerja anggota Polisi Republik Indonesia yang masih perlu ditingkatkan. Apabila peningkatan profesionalisme dan kinerja ini tidak dilakukan maka akan menjadi bumerang bagi Polisi Republik Indonesia sendiri atau dapat menimbulkan masalah baru, antara lain misalnya kekerasan yang dilakukan oleh petugas kepolisian di lapangan, salah prosedur, salah tembak, penanganan konflik

antar suku bangsa maupun perkelahian antar warga masyarakat yang tidak tuntas dan lain sebagainya.

Upaya Polisi Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum serta pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat guna mewujudkan Keamanan Nasional telah menunjukkan keberhasilan, ditandai dengan semakin kondusifnya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat serta semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap Polisi Republik Indonesia.

Hal ini menjadi modal awal dalam membangun keikutsertaan masyarakat, lembaga/instansi terkait, baik dalam maupun luar negeri, sebagai mitra Polisi Republik Indonesia. Oleh sebab itu pencapaian Arah Kebijakan Polisi Republik Indonesia tahun 2012 diprioritaskan pada mewujudkan pelayanan prima dengan menggelar pelayanan masyarakat secara menyeluruh serta didukung Sinergi Polisional dengan elemen Birokrasi (Kementerian/ Lembaga) dalam menjaga supremasi hukum melalui kebijakan mendekatkan penyelenggaraan titik-titik pelayanan masyarakat dengan perkuatan sebaran personel di tingkat Polisi Sektor (Polsek) serta kebijakan Strategi Perpolisian Masyarakat (Polmas) sampai dengan komunitas terjauh di pulau-pulau terluar berpenghuni.

Sampai saat ini, institusi Polisi Republik Indonesia tidak pernah terlepas dari sorotan publik, karena memiliki tugas pokok, fungsi, peran dan wewenang sebagai salah satu bagian dari fungsi Pemerintahan Negara dalam rangka pemenuhan di bidang pemeliharaan keamanan dalam negeri/kamtibmas, aparaturnya penegak hukum, pelindung, pengayom, pelayan kepada masyarakat, sehingga kinerja Polisi Republik Indonesia tidak pernah luput dari penilaian masyarakat, khususnya menyangkut komplain dari masyarakat atau instansi pemerintah terhadap kinerja Polisi Republik Indonesia terutama menyangkut pelayanan Polisi Republik Indonesia terhadap masyarakat yang diduga menyalahgunakan wewenang, melanggar disiplin dan kode etik Kepolisian, korupsi, kolusi, nepotisme, yang merugikan masyarakat di mana implikasinya bermuara pada citra Polisi Republik Indonesia yang negatif.

Peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu telah mengharuskan adanya perubahan konsepsi atau ide tentang negara. Negara dan pemerintah tidak mungkin lagi hanya berpangku tangan, berperanan sebagai “penjaga garis” atau “penjaga malam” saja. Negara dan pemerintah harus mampu memenuhi keinginan-keinginan individu dan masyarakat secara baik dengan penuh keserasian. Perlindungan terhadap yang lemah dalam persaingan perlu diadakan, penguasaan secara semena-mena dari pihak yang kuat harus dicegah. Kegiatan-kegiatan yang serba berorganisasi itu perlu pengaturan, sehingga kegiatan dan kehidupan dalam masyarakat dapat berjalan dengan baik dan penuh harmoni. Meningkatnya kesadaran bernegara, menghendaki penyediaan kesempatan atau penyalurannya.

Dengan reformasi, Polisi Republik Indonesia siap memberikan pelayanan prima yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat dengan memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan dengan tekad “pelayanan adalah pemberdayaan kepada masyarakat”. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik/terbaik, karena telah sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi pemberi pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian dan analisis terhadap pelayanan Polisi Republik Indonesia perlu dilakukan untuk dapat melihat sejauh mana reformasi dalam tubuh Polisi Republik Indonesia telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini, penilaian dilakukan hanya di dalam tubuh Polisi Republik Indonesia dengan melihat sejauh mana *Standar Operating Procedure* tentang penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat telah dilaksanakan.

Salah satu tugas utama kepolisian adalah memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat demi terwujudnya keamanan dan ketertiban dalam masyarakat. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen. (Lehtinen 1983 *dalam* Simanjuntak, 2012).

Masalah-masalah yang telah digambarkan merupakan permasalahan umum yang dihadapi oleh hampir semua jajaran kepolisian di seluruh wilayah Republik Indonesia, sehingga diperlukan penilaian secara sektoral di tingkat resor, yaitu setingkat Kabupaten/Kota.

Dalam pelayanan Polisi Republik Indonesia masih terdengar keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan mempraktekkan pungli, atau berbelit-belitnya prosedur serta lamanya pelayanan yang diberikan, belum lagi ditambah dengan petugas yang kurang ramah, sehingga sering muncul anggapan dan penilaian negatif terhadap institusi Polisi Republik Indonesia yang akhirnya banyak muncul jargon-jargon negatif terhadap pelayanan publik yang diberikan Polisi Republik Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Kinerja

Wibowo (2007:4) mengemukakan kinerja adalah Implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja.

Pengertian kinerja menurut Wirawan (2009:5) adalah merupakan singkatan dari kinetika energy kerja yang padanya dalam Bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Gumehsoston, 1987 (*dalam* Simanjuntak, 2012:3) pelayanan adalah sesuatu yang dapat diperjualbelikan dan bahkan tidak dapat dihilangkan. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah, dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan (Surat Keputusan Menteri Penerangan No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum) maupun dalam proses interaksi sosial masyarakat luas. Berarti pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat/customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Selanjutnya menurut Sampara Lukman, dikutip oleh Sinambela (2006:5), “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”. Pelayanan dititikberatkan kepada proses interaksi karena hasil dari interaksi tersebut akan menentukan sejauh mana kepuasan pelanggan dapat dipenuhi oleh pemberi layanan.

Kurniawan, dikutip Sinambela (2006:5) “Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan”. Proses pemberian layanan kepada masyarakat didasari atas aturan atau tata cara yang ditetapkan sebagai jaminan penyelenggaraan layanan. Peraturan penyelenggaraan layanan telah ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka melindungi hak masyarakat terhadap layanan yang diterima.

3. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah organisasi. Aktivitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan yang prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi. Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima.

Barata (2003:25), “Hakikat pelayanan prima/ layanan prima beritik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”. Secara luas, Barata (2003:31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action* dan *Accountability*), yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*Ability*), adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*), adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

- c. Penampilan (*Appearance*), adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*), adalah suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Prinsip pelayanan prima dirumuskan dalam SESPANAS LAN dikutip oleh Sutedi (2011:11), antara lain:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada, bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang dianggap mendekati pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

Konsep Pelayanan Prima

Mengingat ruang lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh instansi/lembaga sangat luas dan kompleks baik menurut jenis maupun sifat maka upaya menetapkan dasar-dasar pelayanan umum tersebut merupakan hal yang mendasar dan sangat perlu untuk mengatasi kompleksitas tersebut. Sehingga pelayanan umum menurut Simanjuntak (2012:3) dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi/lembaga di bidang pelayanan umum.

- b. Mendorong agar dapat mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong terciptanya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat untuk mencapai pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Konsep Implementasi

Implementasi bisa diartikan sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap *fix* (Anonymous, 2012).

Berdasarkan pengertian di atas maka Polisi yang merupakan bagian yang tak terpisahkan (*integral*) dari kultur masyarakat harus membangun kemitraan dengan masyarakat berarti memiliki perspektif perpolisian yang tidak hanya ditekankan pada penegakan hukum secara tradisional semata. Pandangan yang lebih luas ini diakui memberikan nilai terhadap kegiatan-kegiatan yang membantu menciptakan ketertiban dan kesejahteraan sebuah lingkungan (*komunitas*).

Program Revitalisasi Polri Menuju Pelayanan Prima Guna Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat yang telah disampaikan pada uji kelayakan dan kepatutan (*fit and proper test*) di depan Komisi III DPR RI, berisi kerangka makro program (*road map*) revitalisasi dan 10 (sepuluh) program prioritas.

Konsep Polisi

Lich (2010) dalam Rianto dan Lestari (2012:21), “Polisi adalah hukum yang hidup (*The Living Law*)”. Hal ini karena polisi merupakan salah satu instrument negara yang dapat memaksakan berlakunya hukum demi pemulihan keadaan, bersama instrument negara yang lain seperti jaksa, hakim dan advokat. Keempat elemen penegak hukum tersebut, sering dikenal dengan sebutan ‘Catur Wangsa Penegak Hukum’.

Asal kata, perkembangan dan pengertian kata “polisi” dalam bahasa Indonesia berupa kata pinjam dan jelas berasal dari kata Belanda “*politie*”. Walaupun demikian, kenyataan kuat, bahwa kata itu dalam pengertian dan penggunaannya pertama-tama diintroduksikan di Indonesia oleh kuasa Inggris

permulaan abad ke-19, tepatnya saat interregnum Inggris dari 1811-1817 (Rianto dan Lestari, 2012:27).

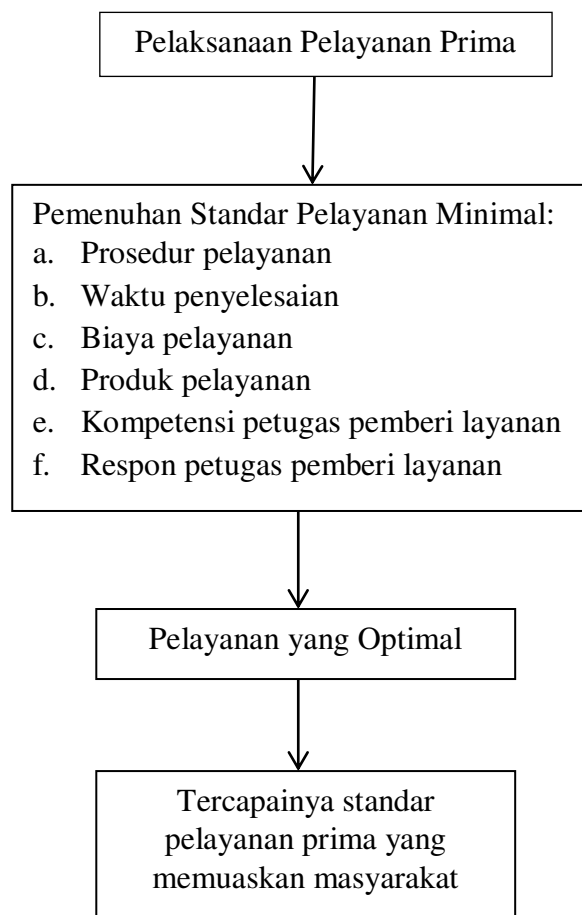
Mengacu pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, khususnya pada Bab III mengenai tugas dan wewenang Polisi Republik Indonesia. Dalam poin pertama (a) Pasal 13 dinyatakan bahwa: “Tugas pokok Polisi Republik Indonesia adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat”. Keamanan dan ketertiban yang dimaksud di sini adalah suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional. Yang tentunya ditandai dengan terjaminnya keamanan, ketertiban dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menangkal, mencegah, menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lain yang dapat meresahkan masyarakat. Sehingga dalam menjalankan tugasnya hubungan polisi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan dan pengayoman kepada publik, Polisi berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat demi terwujudnya keamanan dan ketertiban.

Tujuan penyelenggaraan Kepolisian di Indonesia adalah untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia (Sadjijono, 2008:24).

B. Kerangka Pikir

Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini adalah diharapkan bahwa penerapan pelayanan prima di Kepolisian Rersort Minahasa dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penyelenggaran instansi publik sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan maksud dan tujuan dikeluarkanya Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:

Kepolisian Resort Minahasa perlu mengimplementasikan pelayanan prima yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan pelayanan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan prima. Kerangka pikir dapat diilustrasikan melalui gambar berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan budaya pelayanan prima terhadap laporan atau pengaduan masyarakat di Kantor Kepolisian Resor Minahasa, sumber data dipilih secara “*purposive*” berdasarkan pendekatan *emic* yaitu memperoleh data “sebagaimana mestinya”. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode pengamatan, wawancara, kajian dokumen dan triangulasi atau gabungan. Untuk menganalisis

data penulis menggunakan langkah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (penarikan kesimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Prima SPKT

Konsep Perpolisian Masyarakat melalui Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/737/X/2005 tanggal 13 Oktober 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Penerapan Model Perpolisian Masyarakat dalam penyelenggaraan tugas Polri dan turunannya berupa Surat Keputusan Kapolri No. Pol: Skep/433/VII/2006 tanggal 01 Juli 2006 tentang Panduan Pembentukan dan Operasionalisasi Perpolisian Masyarakat; secara sistematis akan menjadi angan-angan kosong belaka jika tidak disertai komitmen dan kerja keras untuk merealisasikannya. Karena itu diharapkan seluruh anggota Polres mulai tingkat bawah sampai pucuk pimpinan bisa menerapkannya dalam pelaksanaan tugas dan kehidupan sehari-hari, walaupun tidak segampang membalikkan telapak tangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian menyebutkan bahwa Kepolisian memiliki fungsi sebagai salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat. Dari Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tersebut telah dijelaskan bahwa Kepolisian memiliki fungsi untuk melayani masyarakat selain fungsi-fungsi lainnya, oleh karena itu pihak Kepolisian mulai berbenah untuk meningkatkan pelayanan publik yang sudah ada pada saat ini dengan cara menciptakan inovasi-inovasi mengenai pelayanan publik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Berbagai cara dapat diwujudkan agar pelayanan publik Kepolisian menjadi baik, salah satunya yaitu dengan meningkatkan strategi yang digunakan dalam pemeliharaan keamanan, pemeliharaan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayom dan pelayanan kepada masyarakat sehingga rasa aman tercipta di masyarakat karena pada akhir-akhir ini jumlah kejahatan semakin meningkat.

Semakin meningkatnya tindak kejahatan dan masih rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan tersebut membuat pihak Polres Minahasa, khususnya bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) harus bertindak lebih tegas kepada para anggotanya, agar dapat lebih optimal dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan keamanan kepada masyarakat. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan organisasi dengan tampilan fungsi pelayanan kepolisian bersifat umum dan khusus yang dilaksanakan secara terpadu, 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. SPKT merupakan ujung tombak pelayanan kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu peningkatan pelayanan di SPKT sangatlah penting.

Sesuai dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Sektor, dalam Pasal 10 huruf a menerangkan bahwa SPKT bertugas :

1. Memberikan pelayanan Kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan, pemberian bantuan atau pertolongan dan pelayanan surat keterangan; dan
2. Menyajikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan tugas kepolisian guna dapat diakses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), SPKT menyelenggarakan fungsi :

1. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Keterangan Laport Diri (SKLD), Surat IZIN Keramaian, Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);

2. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, anantara laian Penanganan tempat Kejadian Perkara (TKP) meliputi Tindakan Pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, Turjawali, dan pengamanan;
3. Pelayanan masyarakat anatar lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
4. Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
5. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan, dan penyampaian laporan harian kepada Kapolda melalui Roops.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) terdiri dari: 1) Urusan Perencanaan dan Administrasi (Urrenmin); dan 2) Kepala Siaga SPKT (Ka Siaga SPKT). Ka Siaga SPKT terdiri dari Ka Siaga SPKT I, II, dan III. Dalam pelaksanaan tugasnya, Ka Siaga SPKT dibantu Oleh :

1. Perwira Pelayanan Masyarakat (Payanmas), yang bertugas memproses pelayanan penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat, serta pemberian bantuan dan pertolongan kepolisian;
2. Perwira Administrasi (Pamin), yang bertugas menyelenggarakan pengadministrasian umum kegiatan siaga SPKT dan pelayanan surat keterangan kepolisian; dan
3. Piket Fungsi dari masing-masing fungsi operasional yang bertugas membantu Ka Siaga dalam menindaklanjuti seluruh kegiatan pelayanan dan pemberian bantuan pertolongan kepolisian kepada masyarakat.

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. SPKT dapat melayani:

- 1 Laporan Polisi (LP)
- 2 Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP)
- 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 Lapori Diri (SKLD)
- 8 Surat Ijin Keramaian
- 9 Surat Rekomendasi Ijin Usaha Jasa Pengamatan
- 10 Surat Ijin Mengemudi (SIM)
- 11 Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Fungsi SPKT lainnya meliputi:

- 1 Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain penanganan tempat kejadian perkara (TKP) meliputi tindakan pertama di TKP (TPTKP) dan pengolahan TKP, turjawali (pengaturan jalan dan pengawalan lalu-lintas), dan pengamanan;
- 2 Pelayanan masyarakat antara lain melalui telepon, pesan singkat, faksimili, internet (jejaring sosial), dan surat;
- 3 Penyajian informasi umum yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mekanisme pelayanan SPKT adalah sebagai berikut: laporan dari masyarakat masuk ke SPKT dilayani dengan senyum, sapa dan salam (3S). Tamu dicatat dalam Buku Register Kunjungan, selanjutnya informasi yang disampaikan dibuat dalam Laporan Polisi. Laporan Polisi selanjutnya dianalisa untuk ditindaklanjuti dengan sebelumnya dicatat dalam Buku Register Laporan Polisi. Laporan yang diterima selanjutnya dibuatkan Surat Tanda Terima Laporan (STTL) dan diserahkan kepada pelapor. Laporan yang perlu dilanjutkan, dicatat dan dilanjutkan ke atasan yang lebih tinggi. Mekanisme pelayanan SPKT dapat digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut:



Gambar Mekanisme pelayanan SPKT.

Penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan asas-asas:

- 1) Asas Keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- 2) Asas Persamaan Perlakuan, yakni setiap penerima pelayanan berhak mendapatkan yang adil;

- 3) Asas Keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
- 4) Asas Akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 5) Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yakni pelayanan pengaduan diselenggarakan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Prinsip yang diterapkan dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu:

- 1) Obyektivitas, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- 2) Koordinasi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku;
- 3) Efektivitas dan Efisiensi, yakni kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya;
- 4) Kehati-hatian, yakni penanganan terhadap suatu pengaduan dilakukan secara berhati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa hal yang dinilai sehubungan dengan sikap anggota SPKT dalam pelayanan masyarakat khususnya dalam menangani pengaduan masyarakat di Polres Minahasa disajikan pada Tabel berikut:

Tabel Penilaian terhadap sikap anggota SPKT dalam pelayanan.

Komponen penilaian	Kualitas yang seharusnya	Kualitas di lapangan
Penampilan	- senyum, sapa, salam	selalu
	- badan harus tegap	selalu
	- tutur bahasa menarik	selalu
	- familiar dalam perilaku	sering tapi tidak
	- penampilan penuh percaya diri	selalu
	- busana harus menarik	selalu

Tepat waktu dan janji	- apakah janji selalu ditepati	sering tapi tidak selalu
Kesediaan melayani	- dengan senang hati - terpaksa - hanya karena menjalankan perintah atasan	selalu sangat jarang tidak pernah
Pengetahuan dan keahlian	- Tingkat pendidikan - pelatihan - pengalaman	baik cukup sangat baik
Kesopanan dan ramah tamah	- sabar - tidak egois - santun dalam bertutur - tidak membedakan status sosial	selalu selalu selalu selalu
Kejujuran dan kepercayaan	- jujur dalam aturan - jujur dalam biaya - jujur dalam waktu	selalu selalu selalu
Kepastian hukum	- tidak cacat hukum - masyarakat percaya bahwa ada kepastian hukum	selalu selalu
Keterbukaan	- terbuka - unsur keserdahanan - kejelasan informasi	selalu selalu selalu
Efisien	- biaya murah - waktu singkat - tepat - kualitas tinggi	ya ya ya ya
Biaya	- wajar - disesuaikan - transparan	ya kadang ya

	- sesuai ketentuan	ya
Tidak rasial	- tidak membedakan suku	ya
	- tidak membedakan agama	ya
	- tidak membedakan aliran	ya
	- tidak membedakan politik	ya
Kesederhanaan	- kemudahan	ya
	- tidak berbelit	ya

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sikap yang familiar masih belum dapat diterapkan secara baik. Ini dikarenakan sering ada sikap “pandang enteng” yang ditunjukkan masyarakat terhadap anggota Polisi sehingga terkadang perlu dijaga wibawa anggota sebagai petugas Negara. Masyarakat merasa bahwa semua masalah mereka harus dapat diselesaikan oleh pihak Polisi tanpa menyadari bahwa masyarakat itu sendiri berperan penting dalam semua masalah yang terjadi atau yang menimpanya.

Dalam masalah pembiayaan, masih juga ditemukan kadang terjadi ‘biaya yang disesuaikan’ artinya tidak sesuai dengan yang seharusnya atau tidak sesuai ketentuan yang berlaku. Sekalipun di bawah motto "KAMI SIAP MELAYANI ANDA DENGAN CEPAT, TEPAT, TRANSPARAN, AKUNTABEL DAN TANPA IMBALAN", namun kenyataannya imbalan sekedarnya masih juga diberikan oleh masyarakat dan diterima oleh petugas.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan sesuai hasil penelitian ini yaitu:

1. Kinerja pelayanan prima dalam penerimaan dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat di kesatuan polisi resor minahasa masih ditemukan berbagai kelemahan.
2. SOP telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Nilai skor yang diperoleh untuk setiap pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa bila laporan

masyarakat merupakan laporan langsung, maka pelayanan dilakukan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.

3. Kebijakan yang perlu diambil adalah konsisten terhadap motto "Kami siap melayani Anda dengan Cepat, Tepat, Transparan, Akuntabel dan Tanpa imbalan".

B. Saran

Saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan penelitian ini yaitu:

1. Kewenangan dalam menangani kasus harus dijabarkan secara jelas dalam juklak tugas-tugas yang berhubungan dengan penerimaan laporan masyarakat sehingga porsi penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan segera.
2. Kesadaran dalam melayani masyarakat sesuai motto yang disampaikan perlu terus dibudayakan dalam penanganan pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A., 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. PT Gramedia Pustaka, Jakarta
- Lupiyoadi, R., 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Salemba Empat, Jakarta,
- Mabes Polri, 1999. Buku Biru Reformasi Polri. Mabes Polri, Jakarta.
- Nawawi, H., 1992. Administrasi Perionalia untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja. Haji Masagung, Jakarta.
- Rianto, B. dan L. T. Lestari, 2012. Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik. CV. Putra Media Nusantara (PNM), Surabaya.
- Sadjijono, 2008. Profesi Hukum. Suatu Telaah Filosofis terhadap Konsep dan Implementasi Kode Etik Profesi Polri. Laksbang Mediatama, Jakarta,
- Siagian, S.P., 2007. Manajemen Sumberdaya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L. P., 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasinya. Bumi Aksara, Yogyakarta.
- Sutedi, A., 2011. Good Corporate Governance. Sinar Grafika, Jakarta.

Suwarni, 2009. Perilaku Polisi; Studi Budaya Organisasi dan pola Komunikasi. Nusa Media, Bandung.

Tahi, Handoko., 1987. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. BPFE, Yogyakarta.

Wibowo, 2007. Manajemen Kinerja. PT. Raja Grafindo Parsada, Jakarta.

Wirawan, 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.

Yuwono, I.D., 2012. Cerdas dan Percaya Diri Hadapi Polisi, Panduan menjalani pemeriksaan di Kepolisian. Pustaka Yustisia, Jakarta.

Jurnal :s

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2009. Edisi keempat. Jakarta.

