

ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN DAN LAPORAN MASYARAKAT (Studi Kasus di Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Wilayah Hukum Kepolisian Resort Bandung)

H.R. AR. Harry Anwar

anggororahardjo1950@gmail.com

Program Studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Langlangbuana

Abstract. *Dayeuhkolot Police Sector Service Center is technically and administratively still faced with limitations. To meet service standards in accordance with Police Chief Skep No.Pol: Kep/22 /VI/2010. This study aims to determine and describe the implementation of the Police Service Center in serving complaints and public reports revealing the factors that influence the task of implementing the Police Service Center and alternative efforts to improve the service of reporting complaints of the community in the Dayeuhkolot police area of the Bandung Police Resort. The research method used is analytical descriptive which describes and analyzes in accordance with what happened to the object of research. The research results show that the Implementation of the Police Service Center in serving and public complaints from the number of reports is relatively high and has not been able to be overcome properly followed by various obstacles such as reports from the community has no clarity (communication), some members of the police are undisciplined, infrastructure means, limited budget and vehicles (resources), there is no clarity from the police regarding reports of loss from the community (disposition), and in receiving reports there are still nonconformities with standards operating procedure.*

Keywords: *Services, Community complaints, Police*

Abstrak. Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Sektor Dayeuhkolot secara teknis maupun administratif masih dihadapkan pada keterbatasan-keterbatasan. Untuk memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Skep Kapolri No.Pol: Kep/22/VI/2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian dalam melayani pengaduan dan laporan masyarakat mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi tugas pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian dan upaya alternatif untuk meningkatkan pelayanan pengaduan laporan masyarakat di wilayah hukum Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Kepolisian Resort Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yang menggambarkan dan menganalisis sesuai dengan yang terjadi pada objek penelitian. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian dalam melayani dan pengaduan masyarakat dari jumlah laporan relatif tinggi dan belum dapat teratasi dengan baik yang diikuti berbagai kendala seperti laporan dari masyarakat tidak ada kejelasan (komunikasi), sebagian anggota polisi yang tidak disiplin, sarana prasarana, terbatasnya anggaran dan kendaraan (sumber daya), tidak ada kejelasan dari pihak kepolisian terhadap laporan kehilangan dari masyarakat (disposisi), dan dalam menerima laporan masih terjadi ketidaksesuaian dengan standar operasional prosedur.

Kata kunci: Pelayanan, Pengaduan masyarakat, Kepolisian

PENDAHULUAN

Salah satu modal yang tidak bisa diabaikan dan merupakan salahsatu persyaratan yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan pembangunan adalah adanya situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) yang kondusif, hanya situasi kamtibmas yang kondusiflah yang dapat mengiringi dinamika kehidupan masyarakat dengan baik, tanpa adanya keamanan dan ketertiban masyarakat niscaya pembangunan tidak akan terwujud dengan baik.

Istilah kata pembangunan dan kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat adalah ibarat “ikan dan air”,

artinya terlaksananya pembangunan pasti ditunjang dengan keamanan dan ketertiban masyarakat yang baik. Dengan demikian situasi dan kondisi Kamtibmas itu harus dapat terpelihara dengan baik, karena dengan terpeliharanya situasi kamtibmas yang kondusif, sudah pasti masyarakat akan merasa tenang dan tenang melaksanakan berbagai aktivitas kegiatannya dengan baik, dan tentu hal ini akan menjadi rangsangan bagi perkembangan pembangunan khususnya bagi daerah itu sendiri umumnya bagi negara Indonesia.

Sebagai wujud dari adanya situasi Kamtibmas yang kondusif dan dapat mendukung pembangunan adalah adanya jaminan keamanan dan kepastian

hukum yang tinggi. Dengan adanya jaminan keamanan dan kepastian hukum yang tinggi ini, kaum investor akan datang untuk membuka berbagai kegiatannya, dan kedatangannya itu sudah pasti akan menambah denyut pembangunan bagi daerah itu serta menjadi "counter magnet" bagi warga masyarakat lainnya untuk berlomba mencari peruntungan dibidang usaha dan jasa.

Kepolisian Negara Republik Indonesia salah satu unsur pemerintah yang dipercaya mengemban tugas pokok sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dan penegak hukum sebagaimana tertuang dalam Pasal 13 UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Sektor (Polsek) Dayeuhkolot merupakan salahsatu jajaran terdepan Kepolisian Republik Indonesia yang berada dibawah kesatuan Polres Bandung.

Sedangkan karakteristik daerah wilayah hukum Polsek Dayeuhkolot didominasi oleh perindustrian tekstil. Dari karakteristik daerah tersebut terutama daerah perindustriannya terdapat jumlah penduduk yang berbeda terutama pada hari kerja akan senantiasa bertambah oleh penduduk yang tidak menetap atau hanya ikut bekerja di wilayah hukum Polsek Dayeuhkolot. Dengan karakteristik daerah semacam itu wilayah hukum Polsek Dayeuhkolot mempunyai trend kecenderungan meningkatnya angka gangguan kamtibmas dari waktu kewaktu. Untuk itu, Polsek Dayeuhkolot harus dapat memberikan pelayanan kamtibmas kepada masyarakatnya

Dalam menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat petugas satuan Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) dituntut harus mampu berkomunikasi dengan pengadu atau pelapor, agar peristiwa pidana yang dilaporkan dapat dicatat dan dipahami secara terkronologis, untuk penerapan pasal persangkaan awal tetang perbuatan pidana yang terjadi dan catatan tersebut dituangkan dalam lembaran laporan, yang disebut Laporan Polisi (LP), dan LP dilanjutkan pada bagian Reserse untuk ditindaklanjuti sebagai dasar tindakan penyelidikan dan penyidikan. Bagi masyarakat yang mengadukan atau melapor tentang kejadian yang merugikan dirinya atau korban, baik kerugian material maupun moril, tentu saja masyarakat berupaya agar laporannya cepat ditanggapi dan segera ditindak lanjuti dari masalah yang dilaporkan.

Banyak permasalahan dan tantangan yang dihadapi unit SPK dalam peran dan fungsinya di bidang pelayanan masyarakat yang mengadukan atau melaporkan tentang suatu peristiwa yang dialami dan dianggap meragukan dirinya, keluarganya atau kliennya jika yang melaporkan kuasa atau penasehat hukumnya, dan dalam situasi tertentu mewakili kepala satuan wilayah untuk menghadapi kejadian yang terjadi dalam wilayahnya. Idealnya Polsek Dayeuhkolot dalam memberikan pelayanan harus berpedoman kepada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tanggal 10 Juli 2003, tentang

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam kebijakan tersebut diatur mengenai prinsip pelayanan sebanyak 14 unsur minimal yang harus ada pada pelayanan publik yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan ;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian danketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan rama serta saling menghargai;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan,sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat kamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak saja akan membebankan kepada masyarakat tapi lebih jauh akan

memicu kepada daya saing daerah, keunggulan daya saing daerah yang maju tidak hanya dipicu oleh adanya sumber daya alam yang tersedia saja namun juga adalah adanya kepercayaan terhadap jaminan keamanan dan kepastian hukum yang ada di daerah itu sendiri, sedangkan terciptanya kepastian hukum dan jaminan keamanan daerah salah satunya pendukungnya adalah adanya pelayanan publik yang baik. Pada penelitian ini dideskripsikan mengenai bagaimana pelaksanaan tugas SPK dalam melayani pengaduan dan laporan masyarakat di Polsek Dayeuhkolot Polres Bandung; Faktor-faktor mempengaruhinya serta upaya yang dilakukan Unit SPK dalam mengoptimalkan pelayanan pengaduan dan laporan masyarakat.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan aparat negara yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom serta pelayan masyarakat. Polri berperan sebagai pemelihara keamanan dalam negeri dan sebagai pelindung serta pengayom bagi masyarakat. Di samping peran, Polri juga termasuk salah satu peran fungsi yang ada dalam pemerintahan seperti yang dijelaskan dalam pasal 2 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berbunyi: "fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Unsur-unsur pelaksanaan polri adalah Fungsi Inteligen, Fungsi Binmas, Fungsi Reskrim, Fungsi Lalu Lintas, dan Fungsi Shabara atau yang lebih dikenal dengan Samapta Bhayangkara. Satuan Samapta Bhayangkara lebih dikenal oleh masyarakat dengan sebutan satuan Sabhara Polri juga salah satu dari Fungsi teknis operasional Polri yang mengemban tugas utama bersifat preventif atau pencegahan.

Ini berarti Shabara harus mampu melaksanakan tugas-tugas pencegahan dan penangkalan terhadap segala bentuk gangguan kamtibmas baik yang berupa pelanggaran maupun kejahatan dalam rangka pelayanan dan perlindungan masyarakat. Patrol, penjagaan, pengaturan, dan pengawalan, serta pelayanan masyarakat adalah tugas – tugas esensial bagi satuan shabara ini, yang sasaran utamanya adalah menghilangkan atau meminimalisasi bertamunya niat dan kesempatan berbuat jahat dari penjahat atau calon penjahat, tetapi sekaligus menarik simpatik masyarakat, yang pada gilirannya akan membangkitkan partisipasi masyarakat terhadap polisi.

Daerah lampu merah, tempat huburan dan tempat rawan kejahatan lainnya merupakan tugas utama sasaran petugas patrol. Pada jam-jam sibuk dan usai sekolah petugas Shabara bertanggung jawab terhadap pemeliharaan keamanan dan ketertiban baik di sekolah, kantor-kantor, dan tempat-tempat umum lainnya. Proyek vital seperti bank dan industri penting lainnya juga dijaga oleh para petugas shabara secara selektif. Pengawalan terhadap para pejabat penting, tamu negara, angkutan uang dan barang berharga lainnya

juga termasuk dalam lingkup tugas mereka. Dan akhirnya, menerima laporan dan pengaduan, member perlindungan dan pengayoman terhadap siapa saja yang membutuhkan, mendatangi dan pemeriksaan terhadap tersangka yang tertangkap tangan termasuk pula dalam lingkup tugas satuan ini.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang dapat diketahui, melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian "pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991:14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Sedangkan pengertian pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfian berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik.

Moenir (1995:47) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Menyebutkan bahwa pelayanan yang secara umum didambakan adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapat pelayanan wajar.
- c. Mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Untuk meningkatkan pelayanan setiap anggota harus memposisikan dirinya sendiri sebagai pembela masyarakat, berupaya melampaui tugasnya dalam mencapai keinginan masyarakat, mengadakan upaya memperbaiki kelemahan yang ada, bekerja dengan misi dan visi yang jelas dan teratur, berupaya untuk selalu meningkatkan hasil, penuh dengan perhatian terhadap lingkungan, serta senantiasa melakukan pemerdayaan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam ini adalah metode deskriptif analisis yaitu suatu bentuk penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dari obyek yang diteliti, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan sentral pelayanan dan pengaduan masyarakat, sumber data terdiri dari:

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh dari anggota Polri yang bertugas pada Fungsi Teknis Samapta yang khususnya bertugas dalam sentra pelayanan kepolisian di Polsek Dayeuhkolot sebagai sumber utama dalam penelitian.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen, SOP pelaksanaan tugas sentral pelayanan kepolisian, perundang-undangan, aturan-aturan lain yang relevan dengan objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu mengamati secara langsung ke lokasi penelitian terhadap objek yang sedang diamati.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab antara peneliti dengan aparat yang terkait langsung dengan masalah di Polsek DayeuhKolot.
3. Dokumentasi, yaitu teknik mendokumentasikan hal-hal yang berkaitan dengan objek yang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Tugas Sentra Pelayanan Kepolisian dalam Melayani

Sentra Pelayanan Kepolisian adalah struktur organisasi yang mengacu Kepada Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor. SPK merupakan unsur pelaksanaan tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. SPK dipimpin oleh Ka.SPK yang bertanggung jawab kepada Kapolsek, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolsek.

SPK bertugas memberikan Pelayanan Kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi dalam melaksanakan tugas pelayanan tersebut, SPK menjalankan fungsi:

- 1) Pelayanan Kepolisian Kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk laporan polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda lapor kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), dan Surat Ijin Keramaian;
- 2) Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
- 3) Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, *facsimile*, jejaring sosial (internet);
- 4) Pelayanan informasi yang berkaitan dengan

kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

- 5) Penyiapan registasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.

Sebagian besar waktu Petugas Sentra Pelayanan Kepolisian digunakan untuk melayani hal-hal yang bersifat wawancara, yaitu pada saat menerima telepon. Dalam hal penerimaan laporan atau pengaduan masyarakat tentang suatu peristiwa tindak pidana, petugas SPK dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik dengan pengaduan atau pelapor, agar peristiwa pidana yang di laporkan dapat dipahami dan di catat secara kronologis sehingga penerapan pasal persangkaan awal yang digunakan sesuai dengan perbuatan pidana yang terjadi.

Selanjutnya, catatan tersebut di tuangkan kedalam format laporan yang telah di tentukan dan berlaku untuk seluruh wilayah Indonesia, yang disebut sebagai laporan polisi (LP). Laporan Polisi (LP) adalah laporan tertulis yang dibuat oleh petugas Polri tentang adanya pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak dan kewajiban berdasarkan undang-undang. Bahwa akan sedang atau telah terjadi peristiwa pidana. Sedangkan registrasi adalah pemberian nomor urut dalam buku registrasi pada saat laporan tersebut dicatat.

Ada beberapa jenis laporan polisi yaitu:

1. Laporan Polisi Model A; adalah laporan polisi yang dibuat oleh anggota polri yang mengalami, mengetahui atau menemukan secara langsung peristiwa yang terjadi.
2. Laporan Polisi Model B; adalah laporan polisi yang dibuat oleh anggota polri berdasarkan laporan atau pengaduan dari masyarakat.

Laporan polisi (LP) tersebut memuat beberapa hal di antaranya:

1. Kop kesatuan yang tertulis pada bagian kiri atas halaman dan diberi garis bawah. Dibawah Kop tertulis "*Pro Justisia*", pada bagian tengah atas ditulis "Laporan Polisi" dan diberi garis bawah, dan dibawahnya ditulis nomor laporan polisi.
2. Isi laporan. Laporan polisi yang dibuat harus memuat hal-hal berikut:
 - Pendahuluan; memuat waktu pembuatan laporan, identitas petugas pembuatan laporan, dan identitas pelapor.
 - Materi laporan, yaitu uraian kejadian secara kronologis.
 - Nama jelas dan tanda tangan pelapor.
 - Kalimat penutup disertai pernyataan bahwa laporan dibuat dengan sebenar-benarnya.
 - Pada bagian akhir laporan, di bagian kanan bawah di cantumkan tempat dan waktu pembuatan laporan serta tanda tangan dan identitas pelapor, sedangkan sebelah kiri bawah dicantumkan nama kepala Kepolisian selaku penyidik atau atasan penyidik yang ditunjuk.

Selanjutnya laporan polisi tersebut diserahkan kepada Satuan Reskrim selaku penyidik dan penyidik. Istilah ini dipergunakan secara resmi pertama kalinya dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.

Petugas piket Satuan Reskrim yang menerima laporan polisi dari petugas SPK kemudian membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) pelapor. Setelah BAP dibuat, kemudian membuat surat panggilan para saksi dan panggilan terlapor. Apabila saksi mangkir selama dua kali berturut-turut, maka petugas menyerahkan surat perintah membawa. Sedangkan apabila terlapor mangkir selama dua kali berturut-turut, petugas membuat dan menyerahkan surat penangkapan. Selain itu, dalam proses penyelidikannya pihak Reskrim juga menerbitkan SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) kepada pelapor.

Menurut ketentuan umum Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981, penyidik adalah pejabat polisi atau pejabat pegawai negeri "tertentu" yang di beri wewenang khusus oleh "undang-undang". Sedangkan penyidik berarti "serangkaian tindakan yang dilakukan pejabat penyidik sesuai dengan cara yang diatur dalam undang-undang untuk mencari serta mengumpulkan barangbukti, dan dengan bukti itu membuat atau menjadi terang tindak pidana yang terjadi serta sekaligus menemukan tersangkanya atau tindak pidananya. Dengan demikian maka penyidik mempunyai wewenang melakukan tindakan yang tersebut dalam pasal 5 ayat 1 huruf b KUHAP, yaitu tindakan penangkapan, larangan meninggalkan tempat, penggeledahan, penyitaan dan sebagainya.

Kegiatan dalam mencari alat-alat bukti meliputi keterangan saksi, keterangan ahli, sutar, petunjuk, dan keterangan terdakwa, sebagaimana diisyaratkan dalam pasal 184 ayat 1 KUHAP, Berkaitan dengan adanya laporan pengaduan masyarakat melalui sentra pelayanan kepolisian (SPK) tentang terjadinya suatu perbuatan tindak pidana, apabila hasil penyidikan terhadap tersangka patut dan cukup unsure persangkaan melakukan suatu perbuatan tindak pidana, dan terhadap tersangka dapat dikenakan penahanan atau tidak, sesuai ketentuan yang berlaku dalam tatacara dan syarat penahanan oleh penyidik, berkas hasil penyidikan segera dilimpahkan kepada Jaksa Penuntut Umum dalam rangka penelitian rangka dakwaannya.

Apabila hasil penyidikan dinyatakan belum lengkap, maka berkas di kembalikan Jaksa Penuntut Umum dengan penerbitan surat P18(berkas belum lengkap) dengan petunjuk yang harus dipenuhi penyidik disertai penerbitan surat P19 (petunjuk Jaksa Penuntut Umum) dan apabila hasil penyidiktelah dinyatakan lengkap (P21), tahap berikutnya penyidik menyerahkan tanggungjawab tersangka dan barangbukti kepada Jaksa Penuntut Umum dan dengan demikian proses penyidikan berakhir. Apabila dalam kasus laporan atau pengaduan hasil dari penyidikan

Satuan Reskrim tidak memenuhi unsur-unsur tindak pidana, maka penyidik menerbitkan surat SP3 (Surat Perintah Penghentian Penyidikan).

Warga masyarakat yang mengadukan atau melaporkan tetang suatu peristiwa yang merugikan dirinya atau korban, baik kerugian materil maupun moril tentu saja berupaya agar laporannya cepat ditanggapi dan segera ditindaklanjuti, terlepas apakah laporan tersebut merupakan peristiwa pidana murni delik aduan atau cenderung masalah keperdataan, pembunuhan dan hal lainnya yang bukan menjadi wewenang penyidik Polri untuk menangani bahkan penerapan pasal persangkaan peristiwa yang dilaporkan pun adalah kemauan dan kehendak pelapor sendiri sesuai dengan pemahaman tentang pengetahuan perundangan, walaupun terdapat perbedaan penafsiran dengan petugas SPK yang melayani, menampung dan menerima laporan dan pengaduan.

Faktor Pendukung dan Penghambat terhadap Pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian Pelayanan Polri kepada masyarakat dapat disimpulkan belum terlaksana secara maksimal akibatnya, masyarakat belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan tugas Polri sebagai pengayom, pelindung dan pelayan dalam mewujudkan keamanan dan ketertiban, sehingga secara umum kepatuhan masyarakat terhadap hukum masih minim.

Pelaksanaan tugas Polri dalam hal melayani pengaduan dan laporan masyarakat senantiasa menghadapi berbagai kendala yang bersifat mendukung atau justru menjadi hambatan terhadap tugas-tugas Polri. Dukungan maupun hambatan tersebut bersifat eksternal dan internal. Hambatan maupun dukungan ini harus senantiasa dievaluasi dengan baik agar pelayanan yang diberikan oleh Polri berjalan maksimal.

Hilangnya evaluasi dari sebuah system yang telah lama diberlakukan, seringkali menjadi sebab terhadap kemandegan sebuah institusi. Kemandegan sebuah sistem inilah yang menjadi salah satu penyebab sulitnya institusi menjadi institusi yang profesional.

Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas Polsek Dayeuhkolot yang telah ditemukan diantaranya faktor-faktor:

Kekuatan

- Masih adanya motivasi melaksanakan tugas
- Adanya payung hukum dalam pelaksanaan tugas
- Adanya perhatian dari atasan (Kapolsek)

Kelemahan

- Personil kurang
- Kemampuan melaksanakan tugas masih kurang
- Kedisiplinan yang masih rendah
- Kurangnya kesejahteraan anggota
- Kurangnya sarana dan prasarana

Peluang

- Masih adanya masyarakat yang membutuhkan kinerja Polri(Polsek)
- Adanya dukungan instansi pemerintah
- Adanya dukungan tokoh agama
- Adanya dukungan tokoh masyarakat
- Adanya dukungan tokoh pemuda

Hambatan

- Masih adanya kurang kepercayaan masyarakat terhadap polri
- Kesadaran hukum masyarakat masih rendah
- Gangguan kantibmas masih tinggi

Faktor Pendukung

Pelaksanaan tugas Sentra Pelayanan Kepolisian yang baik tidak terlepas dari faktor pendukung yang signifikan. Sejumlah perlengkapan adalah merupakan pendukung utama terhadap pelaksanaan tugas Sentra Pelayanan Kepolisian di Polsek Dayeuhkolot. Komputer dan mesin cetak (*printer*) sebagai alat utama untuk melakukan pencatatan dan pembuatan laporan, telah dimiliki.

Sumberdaya manusia (*human resources*) SPK Polsek Dayeuhkolot pun belum memadai baik secara kualitas maupun kuantitas. Seluruh anggota SPK Polsek Dayeuhkolot harus mampu mengoperasikan mesin tik maupun computer dengan baik, sehingga pada saat melakukan pencatatan dan pembuatan laporan pun tidak hanya bergantung terhadap kemampuan seseorang. Hal ini menjadi langkah awal terhadap peningkatan kualitas pelayanan Polsek Dayeuhkolot.

Pelaksanaan penjagaan SPK di Polsek Dayeuhkolot dilakukan oleh tiga anggota Polri yang dikendalikan langsung oleh Ka SPK. Diantaranya anggota piket, dua orang bertugas selama 1x 12 jam. Beberapa perlengkapan perorangan yang dibutuhkan pada waktu melaksanakan tugas penjagaan antara lain: Sabuk Samapta, Selempang, Pet, dan *Handy Talky* (HT).

Faktor Penghambat

Beberapa faktor yang di pandang sebagai penghambat dalam melaksanakan penjagaan dan dihadapi langsung oleh petugas penjagaan SPK yaitu:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi komputer sebagai salah satu alat penunjang tugas, saat ini selain jumlahnya terbatas juga kondisinya sudah cukup tua, sehingga seringkali mengalami gangguan (*hang*) baik pada perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*).
2. Akomodasi yang belum tercukupi. Kendaraan oprasional Polsek Dayeuhkolot saat ini pun dalam jumlah terbatas. Hali ini seringkali mempersulit gerak cepat anggota dalam hal menangani TKP.
3. Kurangnya disiplin sebagian anggota Polsek dalam hal melaksanakan tugasnya. Misalnya masih terdapat anggota yang terlambat masuk

dengan alasan yang beragam.

Upaya-Upaya KaSPK terhadap Pelaksanaan Penjagaan Sentra SPK

Upaya-upaya yang dilakukan oleh petugas Polri dalam melayani pengaduan dan laporan masyarakat hendaknya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar pengaduan dan laporan dari masyarakat dapat ditanggapi dan dilayani secara maksimal.

Berbagai upaya telah dilakukan Polsek Dayeuhkolot Polres Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Diantaranya adalah:

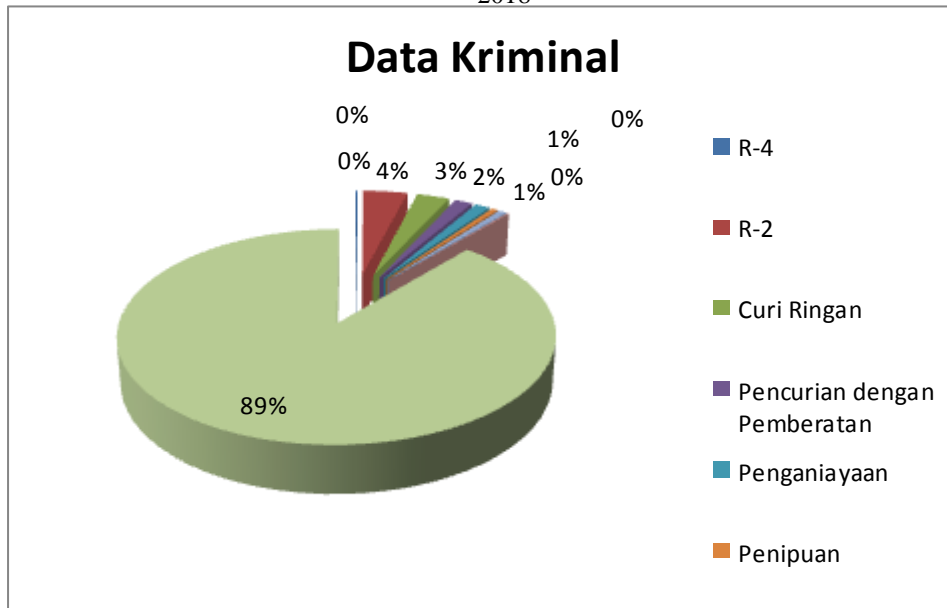
1. Memelihara dan menjaga kebersihan, kerapian dan kelayakan lingkungan Markas Kepolisian Sektor (Mapolsek) Dayeuhkolot.
2. Menata ulang ATK dan sarana prasarana lainnya, sehingga dapat dipergunakan dengan baik padasaat dibutuhkan.
3. Melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap seluruh laporan dan pengaduan masyarakat, sehingga laporan dan pengaduan masyarakat tidak terkesan dipetieskan.
4. Memperlakukan setiap warga masyarakat yang melakukan pengaduan dan laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak memandang sttus sosial maupun ekonomi si pelapor.

Upaya lain yang dilakukan Polsek Dayeuhkolot kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah melalui pembinaan terhadap semua anggota agar memiliki dan memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh masyarakat. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan perlengkapan komputer misalnya, yaitu dengan caramenggunakan komputer pribadi maupun rental.

Berdasarkan data pada tabel, jumlah laporan dan pengaduan masyarakat didominasi oleh laporan kehilangan barang dan surat-surat penting, 618 laporan atau setara dengan 89%. Secara lengkap dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 1

Presentase Data Kriminalitas Polsek Dayeuhkolot Berdasarkan Laporan Masyarakat dan Temuan Polisi Tahun 2018



Sumber : Data Polsek Dayeuhkolot, 2019

Sehingga dapat diasumsikan bahwa Pelaksanaan Penjagaan Sentra Pelayanan Kepolisian terhadap pelayanan pengaduan atau laporan dari masyarakat di Polsek Dayeuhkolot Polres Bandung masih belum maksimal. Permasalahan ini terlihat dari minimnya sarana prasarana yang ada di Polsek Dayeuhkolot dan kurangnya personel polri yang menyebabkan lambatnya pelayanan masyarakat, sehingga warga masyarakat harus rela antri dalam menyampaikan laporan atau pengaduannya.

Kesimpulan akhirnya adalah bahwa setiap bulan selama tahun 2013, Polsek Dayeuhkolot rata-rata menerima 51 laporan dan pengaduan dari berbagai jenis. Jumlah ini masih relatif wajar apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk di wilayah hukum polsek Dayeuhkolot yang sangat beragam dan memiliki mobilitas yang tinggi pula.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada objek penelitian mengenai tugas Penjagaan Sentra Pelayanan Kepolisian dalam melayani Laporan dan Pengaduan Masyarakat Polsek Dayeuhkolot maka penulis menyimpulkan:

1. Pelaksanaan tugas penjagaan Sentra Pelayanan Kepolisian dalam melayani pengaduan dan laporan masyarakat di Polsek Dayeuhkolot relatif cukup baik, segala bentuk pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan SOP Polri yang telah ditetapkan. Meskipun terdapat kekurangan namun tidak terjadi hambatan yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor-faktor yang dipandang sebagai hambatan untuk memberikan pelayanan terbaik antara lain

ketidakjelasan informasi kehilangan kendaraan bermotor dan surat berharga (komunikasi), keterbatasan aparat anggota kepolisian, sarana prasarana (ATK, komputer, kendaraan) anggaran yang minim (sumberdaya), kurang disiplinnya sebagian anggota Polsek Dayeuhkolot (disposisi/sikap pelaksana), tidak sesuai dengan prosedur SOP (struktur birokrasi). Sedangkan faktor penghambat lainnya adalah ketidaksiplinan sebagian anggota Polsek dalam melaksanakan tugas penjagaan, seperti mengalami keterlambatan datang bertugas dengan alasan yang beragam.

3. Upaya-upaya yang telah dilakukan Ka SPK dalam hal peningkatan mutu pelayanan adalah melalui pembinaan terhadap semua anggota agar memiliki dan memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh masyarakat. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan perlengkapan komputer misalnya, yaitu dengan cara menggunakan komputer pribadi maupun rental.

SARAN

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada objek penelitian mengenai tugas penjagaan dalam melayani Laporan dan Pengaduan Masyarakat Polsek Dayeuhkolot, maka penulis menyarankan beberapa hal yang penulis rasa dapat mendukung tugas pelaksanaan penjagaan dalam melayani Laporan dan Pengaduan Masyarakat Polsek Dayeuhkolot:

1. Sebaiknya Standar Operasional Prosedur (SOP) Polri sebagai ketentuan baku untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat,

hendaknya selalu dijadikan sebagai kebutuhan penting bagi setiap anggota polri, agar senantiasa mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2. Hendaknya Pemerintah Pusat maupun Daerah lebih mempertimbangkan secara matang tentang anggaran dan kebutuhan Polri, agar anggota Polri dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik tanpa perlu memikirkan sarana dan prasarana yang kurang memadai.
3. Sebaiknya Kepolisian Negara Republik Indonesia melakukan pembinaan kepada setiap anggotanya secara priodik, agar kesadaran mereka terhadap tugas tidak terganggu oleh hal-hal lain di luar tugasnya sebagai anggota Polri.
4. Sebaiknya Kepolisian Negara Republik Indonesia dan pemerintah Indonesia memberikan ganjaran dan hukuman (*reward and punishment*) yang seimbang terhadap seluruh anggota polri, agar tingkat kedisiplinan mereka dalam menjalankan tugas mulia dari Negara semakin membaik *Reward*, tentu menjadi motivasi tersendiri bagi anggota Polri untuk senantiasa berdedikasi yang berprestasi. Sedangkan *punishment* merupakan peringatan tegas yang bertujuan untuk menyelamatkan anggota Polri dari tindakan-tindakan yang mekanggar hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Leo. 2006. Politik dan Kebijakan Publik. Bandung: AIPI-PUSLIT KP2W LEMLIT UNPAD.
- Budi, Winarno 1994. Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Tehnik, Bandung : Tarsito.
- Sofian, Yayan M.si, 2005 Harapan Dari Celah Cakrawala Ilmu. Jakarta: Rajagrafindo
- Pelayanan Prima, 2011, Pendidikan Pengembangan Spesialis intelejen; Bandung : Alabeta
- Somantri Emay Ade, Modul Administrasi Penyidikan; Bandung Alfabeta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.