

TESIS

PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA RIAU

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

NAMA : RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM : 207121022
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022

**PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME
PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS
POLDA RIAU**

TESIS

oleh

**RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM : 207121022**

TIM PENGUJI

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S. Sos., M.Si

Dr. Surizki Febrianto, S. H., M.H

Anggota I

Anggota II

Dr. Muh. Ar. Imam Riauan, S. Kom., M. I. Kom.

Dr. Dia Meirina Suri, S. Sos, M. Si

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. Yusri Munaf, S., M. Hum

**PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME
PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS
POLDA RIAU**

TESIS

Nama : RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM : 207121022
Program Studi : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I
Pekanbaru, 21/03/2022

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

Pembimbing II
Pekanbaru, 21/03/2022

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S. Sos., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau,
peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM : 207121032
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Tesis : Pelayanan Administrasi Kasus *Cyber Crime* pada
Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini
beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya
menyatakan:

1. Bahwa naskah tesis ini adalah benar - benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas, pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Maret 2022

Penulis,



RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM. 207121022



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 094/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **RAJA RIMA AFRIYENTI**

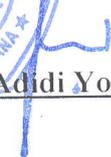
NPM : **207121022**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah ,(tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 21 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi, Magister Ilmu Administrasi


Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 21 Maret 2022
Staf Pemeriksa


Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 19-Mar-2022 15:35 WIB
ID: 1787682792
Word Count: 19104
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source
7%	Internet Sources: 6%
	Publications: 1%
	Student Papers: 1%

PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA RIAU By Raja

Rima Afriyenti

2% match (Internet from 09-Apr-2021)

<http://repo.apmd.ac.id/623/1/REPO%20TESTIS%20SUPONO.pdf>

1% match (Internet from 27-Nov-2020)

http://repository.uin-suska.ac.id/19283/7/7.%20BAB%20II_2018669IH.pdf

1% match (Internet from 13-Jun-2019)

<http://repository.uir.ac.id/462/2/bab2.pdf>

1% match (Internet from 03-Dec-2020)

<https://idoc.pub/documents/perkaba-no-3-th-2014-ttg-pelaksanaan-penyidikan-tp-2nv8ww3k69lk>

1% match (Internet from 24-Aug-2021)

http://repository.umsrappang.ac.id/asset/files/20201003-Kamaruddin%20Sellang-buku%20lengkap_compressed.pdf

1% match (Internet from 19-Nov-2020)

<https://www.jogloabang.com/book/export/html/303>

1% match (student papers from 16-Mar-2022)

Submitted to Poltekkes Kemenkes Riau on 2022-03-16

PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA RIAU Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains OLEH : NAMA : RAJA RIMA AFRIYENTI NPM : 207121022 BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISISTRASI PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2022 Pelayanan Administrasi Kasus Cyber Crime pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau Raja Rima Afriyenti NPM : 207121022 ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayann administrasi kasus cyber crime pada Direktorat Resesrse Kriminal Khusus Polda Riau dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kasus Cyber crime pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis di lapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi, dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kasubdit, 1 Orang Kanit, 1 Orang Panit dan 1 orang Banit sebagai informan kunci, 3 orang pelapor/korban sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada saat penerimaan laporan kasus cyber Crime seperti kurangnya bukti dukung dari pelapor, kurangnya pemahaman pelapor terhadap prosedur pelaporan kasus cyber crime. Ruang lingkup kejahatan cyber crime bersifat universal melintasi batas negara sehingga sulit untuk di deteksi pelaku dan hukum yang berlaku. Adapun indikator dalam standar pelayanan pada penelitian ini yaitu (1) Prosedur pelayanan (2) Waktu penyelesaian (3) Biaya pelayanan (4) Produk layanan (5) Sarana dan prasarana (6) Kompetensi petugas Kata Kunci : Pelayanan administrasi , Kasus Cyber crime CYBER CRIME CASE ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE DIRECTORATE OF THE SPECIAL CRIMINAL RESERVE POLDA RIAU RAJA RIMA AFRIYENTI NPM : 207121022 ABSTRACT This study aims to determine the administrative services of cyber crime cases at the Special Criminal Investigation Directorate of the Riau Police and to find out the obstacles faced in the administrative services of Cyber crime cases at the Special Criminal Investigation Directorate of the Riau Police. The type of research used in this research is qualitative research. Qualitative research describes the actual situation of what was found at the time of the research based on the author's observations in the field by collecting data, clarifying, and analyzing in order to obtain a formulation of the analysis of the problems encountered. The research informants in this study were 1 Head of Sub- Directorate, 1 Kanit, 1 Panit and 1 Banit as key informants, 3 reporting/victims as supporting informants. Data analysis in this study starts from data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Check the validity of the data is done by triangulation of sources. The results of the study indicate that there are several obstacles faced when receiving cyber crime case reports such as the lack of supporting evidence from the complainant, the reporter's lack of understanding of the procedures for reporting cyber crime cases. The scope of cyber crime is universal across national borders so that it is difficult to detect perpetrators and applicable laws. The indicators in service standards in this study are (1) service procedures (2) completion time (3) service costs (4) service products (5) facilities and infrastructure (6) officer competence. Keywords: Administrative services, Cyber crime cases BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Indonesia adalah negara hukum, itu jelas dikatakan. Pasal 1 Tahun 1945 ayat 3 Deklarasi Negara Kesatuan Republik Indonesia tanggal "Negara Indonesia adalah negara hukum, artinya segala peraturan dalam kehidupan berbangsa, bermasyarakat, dan bernegara didasarkan pada hukum yang ada . " mereka tidak berdasarkan kerja daya bersih (keadaan daya) . Salah satu ciri utama negara hukum tindakan mereka terletak pada kecenderungan mereka untuk menilai tata kota sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hukum selalu dikaitkan dengan pengacara. (Hukum) di dalam Definisi anggur kecuali keledai Untuk bertanya Keadilan. Dapat dibedakan menjadi dua, yaitu hukum publik dan hukum privat . Hukum

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 333/KPTS/PPs-UIR/2022

TENTANG

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
 9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Raja Rima Afriyenti** tanggal 22 Maret 2022 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 26 November 2021
 10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 710/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 08 September 2021 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Moris Adidi Yogja, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Surizki Febrianto, SH., MH	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **RAJA RIMA AFRIYENTI**
N P M : **207121022**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME DALAM PENANGANAN KASUS PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA RIAU".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 04 April 2022

Direktur,

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum

NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

PELAYANAN ADMINISTRASI KASUS CYBER CRIME PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL KHUSUS POLDA RIAU

RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM : 207121022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan administrasi kasus *cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kasus *Cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis di lapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi, dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kasubdit, 1 Orang Kanit, 1 Orang Panit dan 1 orang Banit sebagai informan kunci, 3 orang pelapor sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi pada saat penerimaan laporan kasus *cyber Crime* seperti kurangnya bukti dukung dari pelapor, kurangnya pemahaman pelapor terhadap prosedur pelaporan kasus *Cyber crime* dan kurangnya kompetensi petugas pelayanan dalam bidang *Cyber crime*. Ruang lingkup kejahatan *cyber crime* bersifat universal melintasi batas negara sehingga sulit untuk di deteksi pelaku dan hukum yang berlaku. Adapun indikator dalam standar pelayanan pada penelitian ini yaitu (1) Prosedur pelayanan (2) Waktu penyelesaian (3) Biaya pelayanan (4) Produk layanan (5) Sarana dan prasarana (6) Kompetensi petugas.

**Kata Kunci : Pelayanan administrasi , Kasus Cyber crime, Direktorat
Reserse Kriminal Khusus Polda Riau**

**CYBER CRIME CASE ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE
DIRECTORATE OF THE SPECIAL CRIMINAL RESERVE POLDA RIAU**

**RAJA RIMA AFRIYENTI
NPM : 207121022**

ABSTRACT

This study aims to determine the administrative services of cyber crime cases at the Special Criminal Investigation Directorate of the Riau Police and to find out the obstacles faced in the administrative services of Cyber crime cases at the Special Criminal Investigation Directorate of the Riau Police. The type of research used in this research is qualitative research. Qualitative research describes the actual situation of what was found at the time of the research based on the author's observations in the field by collecting data, clarifying, and analyzing in order to obtain a formulation of the analysis of the problems encountered. The research informants in this study were 1 Head of Sub-Directorate, 1 Kanit, 1 Panit and 1 Banit as key informants, 3 reporting/victims as supporting informants. Data analysis in this study starts from data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Check the validity of the data is done by triangulation of sources. The results of the study indicate that there are several obstacles faced when receiving cyber crime case reports such as the lack of supporting evidence from the complainant, the reporter's lack of understanding of the procedures for reporting cyber crime cases and the competence of service officers in the field of Cyber crime. The scope of cyber crime is universal across national borders so that it is difficult to detect perpetrators and applicable laws. The indicators in service standards in this study are (1) service procedures (2) completion time (3) service costs (4) service products (5) facilities and infrastructure (6) officer competence.

Keywords: Administrative services, Cyber crime cases, Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, Penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan Judul **“Pelayanan Administrasi Kasus Cyber Crime pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau”**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Sains.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembaran lembaran dari naskah tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum yang telah memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si, yang juga Pembimbing I yang turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Ketua Program Studi Ilmu Hukum, Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan serta arahan dalam proses bimbingan penyusunan tesis ini.
5. Keluarga tercinta atas motivasi dan kasih sayang, doa restu yang tidak ternilai harganya untuk memberikan semangat, dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Segenap staf Pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang.
7. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta

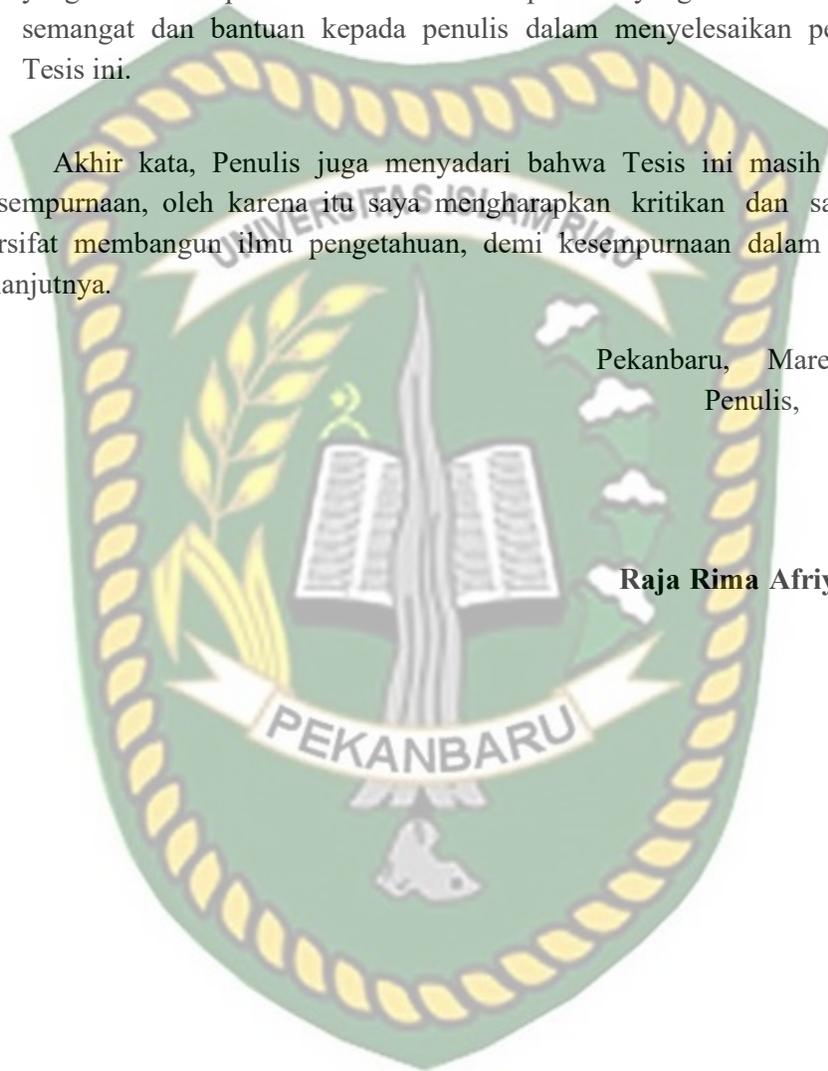
Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Tesis ini.

8. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik kelas B angkatan 25 yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Akhir kata, Penulis juga menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun ilmu pengetahuan, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Pekanbaru, Maret 2022
Penulis,

Raja Rima Afriyenti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Konsep Organisasi.....	14
2.1.1.1 Tujuan Organisasi Publik.....	17
2.1.2 Konsep Administrasi.....	19
2.1.2.1 Administrasi Publik	20
2.1.2.2 Ciri-ciri Administrasi Publik.....	22
2.1.3 Konsep Pelayanan Administrasi	26
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan	26

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Publik	27
2.1.3.3 Jenis-jenis Pelayanan	28
2.1.3.4 Pelayanan Publik.....	30
2.1.3.5 Kualitas Pelayanan	32
2.1.3.6 Asas Pelayanan Publik	33
2.1.3.7 Standar Pelayanan Publik	34
2.1.4 Konsep <i>Cyber Crime</i>	37
2.1.4.1 Pengertian <i>Cyber Crime</i>	38
2.1.4.2 Bentuk-bentuk <i>Cyber Crime</i>	39
2.1.4.3 Tinjauan Kewenangan Polri dalam Menangani Kasus <i>Cyber Crime</i>	41
2.1.4.4 Peran Polri dalam penanganan kasus <i>Cyber Crime</i>	46
2.2 Kerangka Pemikiran.....	47
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	49
2.2 Konsep Operasional.....	54
2.2 Operasionalisasi Variabel.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	57
3.2 Lokasi Penelitian.....	58
3.3 Informan Penelitian.....	58
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60

3.6 Teknik Analisis Data.....	61
3.7 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	64

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kepolisian Daerah Riau.....	65
4.1.1 Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.....	70
4.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Ditreskrimsus Polda Riau.....	71
4.3 Struktur Organisasi Ditreskrimsus Polda Riau.....	77
4.4 Fungsi dan Tugas Pokok Ditreskrimsus Polda Riau.....	78

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Pelayanan Publik Kasus <i>Cyber Crime</i> Ditreskrimsus Polda Riau.	91
5.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi.....	92
5.2 Kendala Yang Dihadapi Pada Saat Pelayanan.....	112
5.3 Solusi dalam menghadapi Kendala.....	113

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	116
6.2 Saran.....	117

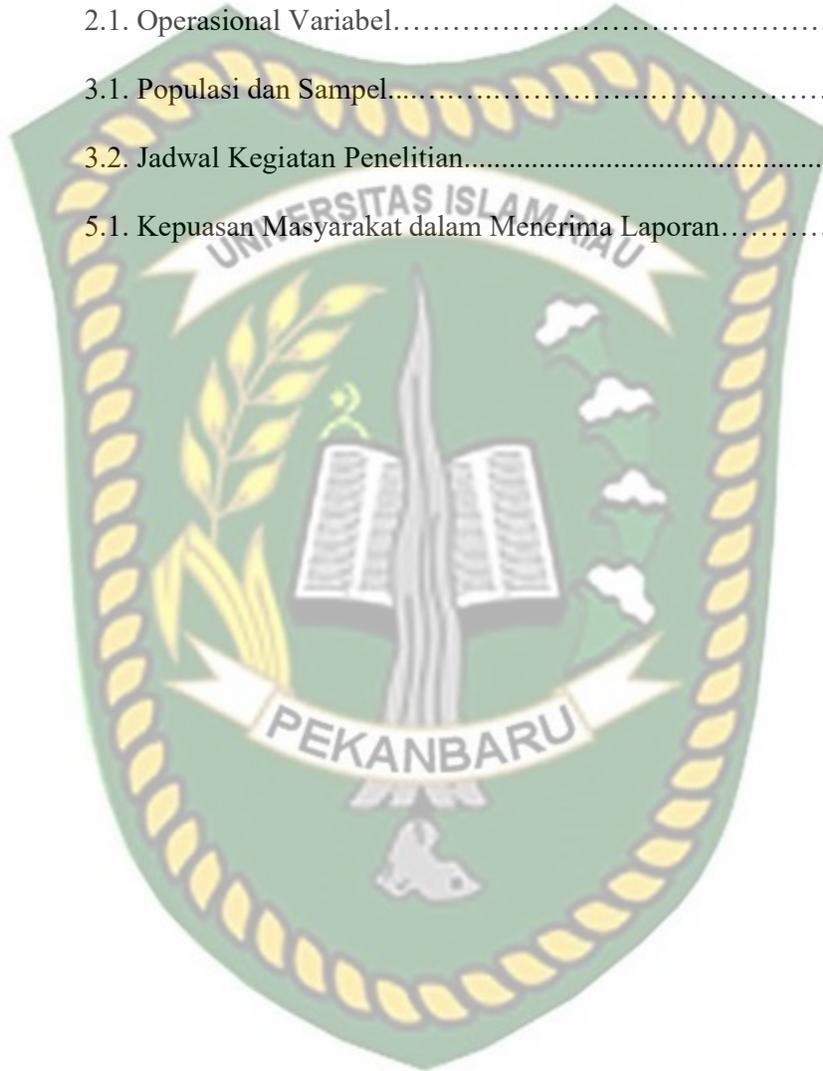
DAFTAR

PUSTAKA.....	119
---------------------	------------

LAMPIRAN.....	122
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah Kasus <i>Cyber crime</i> Polda Riau.....	8
2.1. Operasional Variabel.....	56
3.1. Populasi dan Sampel.....	59
3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	64
5.1. Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Laporan.....	112



DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Pemikiran.....	49
3.2. Model Analisis Data.....	63
4.1. Struktur Organisasi.....	77



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum, hal ini telah dinyatakan dengan tegas dalam penjelasan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pasal 1 ayat 3 tahun 1945 bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum” yang mengandung pengertian bahwa segala tatanan dalam kehidupan berbangsa, bermasyarakat, dan bernegara didasarkan atas hukum yang berlaku, tidak berdasarkan atas kekuasaan belaka (*machstaat*). Salah satu ciri utama dari suatu negara hukum terletak pada kecenderungannya untuk menilai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh masyarakat atas dasar peraturan-peraturan hukum. Hukum selalu berkaitan dengan masalah penegakan hukum (*law enforcement*) dalam pengertian luas juga merupakan penegakan keadilan.

Secara umum jenis hukum di Indonesia dapat dibagi menjadi dua, yaitu: hukum publik dan hukum privat. Hukum publik mengacu pada hukum yang mengatur hubungan antar setiap warganya dengan negara. Hukum ini bersifat menyeluruh dan berlaku pada setiap warga negara. Sedangkan hukum privat kebalikannya. Hukum ini mengatur hubungan antar sesama manusia antara satu orang dengan orang lainnya dan menyangkut kepentingan perorangan.

Sebagian besar ahli menyebutkan hukum pidana adalah jenis hukum yang termasuk pada hukum publik mengingat sifatnya yang mengatur hubungan antara warga negara masyarakat dengan negara.

Dalam kasusnya masih terdapat aturan-aturan pada hukum pidana yang bersifat privat yang mana negara tidak serta merta dapat menegakkan aturan ini tanpa adanya permohonan dari pihak yang dirugikan.

Untuk menegakkan aturan-aturan hukum di Indonesia POLRI mempunyai tugas yang harus diembannya. Secara universal tugas polisi ada dua, yaitu menegakkan hukum dan memelihara ketertiban umum. Tugas pertama mengandung pengertian represif atau tugas terbatas yang dibatasi oleh Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP). Tugas yang kedua mengandung pengertian preventif atau tugas mengayomi adalah tugas yang luas tanpa batas, boleh melakukan apa saja asal keamanan terjaga dan tidak melanggar hukum itu sendiri. Tolak ukur keberhasilan dalam penanganan kasus-kasus hukum pidana di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau adalah bagaimana pengelolaan manajemen penyidikan yang tepat, efektif dan efisien.

Kejahatan atau tindak kriminal merupakan salah satu bentuk dari perilaku menyimpang yang selalu ada dan melekat pada tiap bentuk masyarakat. Perilaku menyimpang itu merupakan suatu ancaman yang nyata atau ancaman terhadap norma-norma sosial yang mendasari kehidupan atau keteraturan sosial yang dapat menimbulkan ketegangan individual maupun ketegangan-ketegangan sosial dan juga merupakan ancaman riil atau potensial bagi berlangsungnya ketertiban sosial. Kejahatan merupakan masalah kemanusiaan

atau masalah sosial, tidak hanya merupakan masalah bagi masyarakat tertentu, tetapi juga menjadi masalah yang dihadapi oleh seluruh masyarakat didunia, Renja (2022).

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi sangatlah pesat, Teknologi Informasi dan komunikasi yang telah menjadi bagian hidup manusia yang tidak dapat dipisahkan. Keberadaan Teknologi informasi dan komunikasi membuat hidup kita menjadi lebih mudah. Tetapi teknologi tersebut juga bisa digunakan untuk tindak kejahatan. Tindak kejahatan *Cyber crime* salah satunya. *Cyber crime* adalah suatu tindak kriminal yang dilakukan dengan menggunakan Teknologi komputer sebagai alat kejahatan utama. Pengguna teknologi baik di dunia maupun di Indonesia setiap tahunnya semakin meningkat, tentunya ada sisi positif dari pengguna teknologi yang memakai jaringan internet yang tinggi, namun dari sisi negatifnya tentunya internet atau teknologi informasi ini menjadi kejahatan baru yang digunakan oleh pelaku kejahatan untuk merugikan orang lain. Menurut Mustari (2015) mendefinisikan *Cyber crime* sebagai perbuatan melanggar hukum yang memanfaatkan teknologi komputer yang berbasis pada kecanggihan teknologi internet.

Kejahatan *cyber crime* menjadi salah satu jenis kejahatan yang mengalami peningkatan cukup tinggi, modusnya juga kian beragam, seperti oknum yang meminta sumbangan dengan mengatasnamakan korban pandemi covid-19, pencurian data dan pembobolan rekening serta kasus investasi bodong yang lagi viral saat ini aplikasi *trading binary option* binomo, quotex, edccash termasuk dalam instrumen investasi bodong karena tidak terdaftar dalam Bappebti (Badan

Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi). Hal ini merupakan hal yang harus di waspadi secara bersama mengingat tindak kejahatan ini tidak memandang siapapun.

Menurut data dari POLRI tahun 2020, setidaknya ada 937 kasus *cyber crime* yang dilaporkan. Dari 937 kasus tersebut ada tiga kasus dengan angka tertinggi yaitu kasus *provocative, hate content and hate speech* yang paling banyak dilaporkan, sekitar 473 kasus. Kemudian disusul oleh penipuan *online* dengan 259 kasus dan konten porno dengan 82 kasus.

Untuk menangani masalah kasus *cyber crime* ini, Kepolisian Daerah Riau membentuk unit khusus untuk menangani tindak pidana di dunia maya terutama menyangkut penyebaran informasi transaksi elektronik (ITE). Unit itu adalah Sub Direktorat (Subdit) V. Di mana unit tersebut di bawah Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Riau. Subdit V mengemban tugas untuk menangani berbagai kejahatan dunia maya. Sehingga dapat meminimalisir potensi kejahatan secara daring.

Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus Polda Riau merupakan institusi yang menjadi salah satu bagian yang tidak terpisahkan dari sistem penegakan hukum di Indonesia (*Criminal Justice System*), khususnya di wilayah hukum Polda Riau, sehingga amanat Undang-undang yang diemban oleh Kepolisian telah memberikan kewenangan yang sangat besar dalam menjalankan tugasnya. Untuk itu harus ada tuntunan dan pedoman yang melekat pada setiap anggota Polri dalam mengemban dan menjalankan tugas serta wewenangnya tersebut. Dukungan masyarakat Riau terhadap Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus

sebagai salah satu sarana dan prasarana penegakan hukum sangat diperlukan, dengan demikian Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus Polda Riau harus dapat menciptakan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Renja (2022).

Hal ini sejalan dengan Penelitian Nahwan (2021) menyatakan bahwa POLRI mempunyai tugas pokok menurut undang-undang adalah menegakkan hukum, memelihara KAMTIBMAS, mengayomi dan melayani masyarakat. Memasuki era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan transformasi digital. Untuk mewujudkan hal tersebut, POLRI harus didukung oleh masyarakat, khususnya akademisi. Hasil penelitian adalah terbentuknya 10 strategi kelembagaan lengkap dengan pelatihan personel Polres dan Polsek dalam meningkatkan kemampuan penyidikan *Cyber crime*. Jadi aspek diklat, POLRI harus menjalin kerjasama dengan seluruh lapisan masyarakat.

Sasaran Prioritas yang akan dicapai dalam upaya meningkatkan keamanan, ketertiban dan pelayanan secara optimal kepada masyarakat melalui upaya penegakan hukum dibidang kejahatan khusus, kejahatan transnasional, kejahatan terhadap kekayaan negara dan kejahatan yang berdampak terhadap Lingkungan, Ekonomi, Perdagangan, dan *cyber* dengan sasaran tahun 2020-2024. Terwujudnya penegakan *supremasi* hukum dengan penyelesaian kasus tindak pidana yang terjadi sesuai peraturan undang-undang yang berlaku dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dan terselenggaranya dukungan manajemen dan teknis penyelidikan dan penyidikan tindak pidana dalam penyelesaian Tindak Pidana *Cyber crime*.

Target pelaku dalam *Cyber Crime* adalah *device, hardware, software* dan data personal dari korban. Sifat dari *cyber crime* ini adalah baik pelaku maupun korbannya sama-sama *invisible* atau tidak terlihat, hal ini yang membuat jenis *cyber crime* ini punya kompleksitas sendiri. Pelaku potensial dari jenis *cyber crime* ini, dia bisa tidak diketahui dari kelompok yang geologis ataupun kelompok yang berbisnis secara ilegal dan individu tertentu.

Pelaku di kasus *cyber crime* akan mudah untuk menyembunyikan identitas mereka dan ketika pelaku melaksanakan kejahatan diruang *cyber* ada jeda waktu yang memungkinkan pelaku lebih leluasa untuk menghilangkan barang bukti agar mengecoh dan mencegah respon dari upaya-upaya yang dilakukan oleh penegak hukum.

Berikut ini merupakan jumlah kasus *cyber crime* Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau :

Tabel 1.1 : Jumlah Kasus *Cyber crime* di Polda Riau

Tahun	Tindak Pidana	Penyelesaian Tindak Pidana	%
2019	28	9	32
2020	34	22	65
2021	32	25	78

Sumber : Polda Riau, 2021

Dari tabel 1.1 diatas, menggambarkan bahwa Angka kriminalitas atau kejahatan *Cyber crime* di Provinsi Riau berdasarkan data Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau selama tiga tahun terakhir tindak pidana terhadap *cyber crime* mengalami peningkatan dan penyelesaian kasus *Cyber crime* di Polda Riau juga mengalami kenaikan. Tahun 2019 Tindak pidana *Cyber crime* di Polda Riau sebanyak 28 kasus dan kasus yang sudah diselesaikan sebanyak 9 kasus

dengan tingkat persentase sebesar 32 %, Tahun 2020 Tindak pidana *Cyber crime* di Polda Riau sebanyak 34 kasus dan kasus yang sudah diselesaikan sebanyak 22 kasus dengan tingkat persentase sebesar 65 %, Tahun 2021 tindak pidana *Cyber crime* Polda Riau sebanyak 32 kasus. Kasus yang sudah diselesaikan sebanyak 25 kasus dengan tingkat persentase penyelesaian sebesar 78 %.

Dari informasi diatas masih banyak masyarakat yang menggunakan perangkat gadget mulai dari Handphone, Smartphone, Tablet, Laptop dan PC yang sudah terkoneksi dengan jaringan internet dan mengalami kejahatan *Cyber crime* karena ketidaktahuan masyarakat Indonesia sendiri untuk melaporkan kepihak yang bertanggung jawab yang menangani kasus kejahatan dunia maya. Dan juga keengganan mereka untuk melaporkan karena prosedur dikepolisian yang begitu rumit dan untuk model pelaporan yang masih konvensional.

Pelaksanaan tugas umum pemerintahan adalah melayani, melindungi dan mengayomi masyarakat, serta menumbuh kembangkan prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Tugas dan fungsi pemerintah tersebut dilaksanakan oleh segenap aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah termasuk aparatur perekonomian negara dalam bentuk fungsi-fungsi, yaitu antara lain berupa pemberian pelayanan, perizinan sesuai dengan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Presiden dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara teoritis, hal-hal yang membuat sistem pemerintahan daerah lebih efektif dan efisien adalah birokrasi pemerintah daerah lebih sederhana daripada pemerintah pusat dan dari segi pelayanan publik pemerintah daerah lebih

dekat dengan masyarakat, sehingga lebih mudah, murah dan cepat. Selain itu segala permasalahan di daerah, penyelesaiannya akan lebih mudah dan cepat dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat membuat perencanaan, strategi dan memutuskan sendiri untuk mengatur hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat setempat.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Apapun bentuk organisasi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah pada dasarnya merupakan hubungan timbal-balik yang menjadikan pelayanan publik sebagai sarana bagi pemerintah untuk mendapatkan dana dari masyarakat yang kemudian dipergunakan lagi untuk membiayai program-program pemerintah di dalam menjalankan ketiga fungsi pemerintah yaitu sebagai pelayan masyarakat (*public service function*), pengelola pembangunan (*development function*), dan memberikan perlindungan (*protection function*). Langkah awal yang perlu dijalankan pemerintah daerah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan menuju

struktur yang lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur kerja yang lebih efektif dan efisien. Kebijakan pemerintah daerah harus mendorong terjalinnya komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah daerah, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi memberikan masukan-masukan yang bersifat konstruktif, inovatif dan implementatif.

Salah satu birokrasi pelayanan publik di Provinsi Riau adalah Polda Riau. Sistem informasi pelaporan yang ada di kepolisian sekarang ini adalah sistem pelayanan pengaduan langsung, lewat via telepon dan via surat serta kasus yang dilaporkan langsung tentang kejahatan *cyber crime* masih dicampur dengan tindak kriminal secara umum dan penanganannya lama direspon oleh pihak kepolisian dikarenakan harus memilah mana laporan kriminal umum dan mana laporan kriminal khusus khususnya kasus *cyber crime*.

Sesuai dengan Pasal 1 angka 24 dan 25 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1981 prosedur pelaporan atau Pengaduan Masyarakat kepada Polri sebagai berikut :

1. Masyarakat atau Pelapor dapat datang ke Kantor Polisi terdekat berdasarkan tempat kejadian perkara yang akan dilaporkan.
2. Masyarakat atau Pelapor akan diterima oleh Petugas SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian).
3. Oleh Petugas SPK (Sentra Pelayanan Kepolisian) masyarakat atau pelapor akan diambil keterangannya untuk dituangkan dalam format berita acara berdasarkan apa yang dilaporkan.
4. Setelah diterima laporannya masyarakat akan diberikan Surat Tanda Penerimaan Laporan.
5. Masyarakat tidak dipungut biaya apapun. Atau juga bisa melaporkan tindak kejahatan *cyber crime* dengan via telephone dan via email.

Serta terkendala faktor SDM dikepolisian yang menangani kasus kejahatan *cyber crime* karena disetiap Polda sampai Polsek baru sebagian kecil yang menangani kasus *cyber crime* karena terkendala faktor SDM yang belum siap.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gurusinga, Ningsih, Herlinda (2019) tentang Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Polsek Medan Baru dengan penelitian bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Data diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) serta analisa data dilakukan secara kualitatif. Pengaturan pelayanan reserse kriminal berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden No 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia. Prosedur pelaksanaan pelayanan reserse kriminal (Reskrim) di Polsek Medan Baru, yaitu dimulai dari penerimaan pengaduan, pengecekan tempat kejadian perkara, penerimaan laporan polisi, melaksanakan *Visum Et Revertum* bagi korban yang mengalami luka, pemeriksaan korban, melaksanakan gelar perkara untuk menentukan apakah laporan polisi dapat ditingkatkan ke tahap penyidikan, melakukan penyitaan barang bukti bila ada, melaksanakan pemeriksaan saksi, mengirimkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) kepada korban baik secara online maupun melalui surat resmi, melaksanakan gelar perkara untuk menentukan apakah terhadap terlapor

dapat ditingkatkan menjadi tersangka dan menentukan apakah terhadap tersangka dilakukan pemanggilan atau penangkapan. Hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Polsek Medan Baru dan solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan, antara lain kurangnya jumlah personil reskrim serta kurangnya sarana dan prasarana.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana, mekanisme penyidikan dilangsungkan sebagai berikut :

1. Setelah Surat Perintah Penyidikan diterbitkan, dibuat Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP).
2. SPDP dikirimkan ke penuntut umum, pelapor/korban, dan terlapor dalam waktu maksimal 7 hari setelah diterbitkan Surat Perintah Penyidikan.
3. Jika Tersangka ditetapkan setelah lebih dari 7 hari diterbitkan Surat Perintah Penyidikan, dikirimkan surat pemberitahuan penetapan tersangka dengan dilampirkan SPDP sebelumnya.
4. Apabila Penyidik belum menyerahkan berkas perkara dalam waktu 30 hari kepada Jaksa Penuntut Umum, Penyidik wajib memberitahukan perkembangan perkara dengan melampirkan SPDP.
5. Sebelum melakukan penyidikan, Penyidik wajib membuat rencana penyidikan yang diajukan kepada atasan Penyidik secara berjenjang.

Masalah yang sering terjadi dalam penyelesaian kasus di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau masih belum optimal dan sisa kasus yang belum terselesaikan di tahun tersebut menjadi tunggakan kasus. Banyak faktor

yang mempengaruhi antara lain faktor kepemimpinan, kinerja personil, pendidikan, pelatihan, sarana prasarana, dan lingkungan kerja. Faktor yang dominan mempengaruhi belum optimalnya penyelesaian kasus *Cyber crime* ini adalah faktor administrasi dan faktor sarana dan prasarana seperti kurangnya sarana dan prasarana untuk melacak *trace Imei* HP yang digunakan pelaku, sulitnya akses untuk mengetahui SIM CARD pelaku dan kurangnya peningkatan kemampuan (pelatihan) terkait penanganan tindak pidana *Cyber crime*. Sedangkan masalah yang sering dihadapi dalam pelayanan administrasi kasus *cyber crime* banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dalam pelayanan administrasi kasus *Cyber crime*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pelayanan administrasi kasus *Cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan administrasi kasus *Cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kasus *cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui prosedur pelayanan administrasi kasus *Cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kasus *Cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini bermanfaat untuk :

a. Teoritis

Penelitian yang akan di lakukan ini dapat di jadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih penelitian pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut kualitas pelayanan publik.

b. Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menyusun strategi ataupun kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Riau.

c. Akademik

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu Pelayanan administrasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Organisasi Publik

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran. Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan, Indriyo Gitosudarmo (1997).

Menurut Stephen P. Robbins (2009) menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Sufian (2003) mengatakan “organisasi adalah sarana atau alat mencapai tujuan”, maksudnya adalah dengan adanya organisasi maka memudahkan untuk menjalin kerjasama yang tertata, yang terstruktur, sehingga personil-personil didalam organisasi merasa nyaman melaksanakan tugasnya sehingga tujuan organisasi bisa terlaksana dengan baik.

Organisasi adalah pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan-kebiasaan dalam suatu sistem administrasi, Waldo dalam Sufian (2003).

Organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan organisasi juga sebagai wadah tempat terselenggaranya administrasi sebagaimana batasan yang di ungkapkan oleh Mooney dalam Syafii'e (2007) bahwa organisasi adalah segala bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Menurut Handoko (2011) Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya.

Menurut Fahmi (2013) mendefinisikan organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya.

Luther H. Gulick Koordinasi Melalui Struktur Organisasi (1937) dalam Ahmad (2015), mengemukakan teori tentang koordinasi melalui desain organisasi. Pandangan teoritiknya ditulis dalam kertas kerja yang berjudul “*Papers on the Science of Administration*” yang disuntingnya bersama Lyndall Urwick. Gulick

memfokuskan analisisnya pada cara dimana koordinasi dapat dicapai melalui prinsip fungsional dan prinsip skalar.

Menurut Gulick dalam Ahmad (2015), organisasi sebagai suatu cara koordinasi membutuhkan pengembangan suatu sistem otoritas dimana maksud atau tujuan utama dari suatu usaha publik diterjemahkan ke dalam realitas melalui kombinasi usaha dari sejumlah spesialis, masing-masing mengerjakan bidangnya sendiri pada tempat dan waktu yang tertentu. Prinsip fungsional menurut Gulick merupakan bagian dari proses departementalisasi yang mencakup tiga langkah yaitu identifikasi tugas dasar, penunjukan direktur untuk mengawasi apakah tugas telah dilaksanakan, dan menentukan jumlah dan sifat unit-unit kerja untuk keperluan pembagian tugas. Agensi-agensi pemerintah dapat didepartementalisasi berdasarkan tujuan, proses, dan tempat. Selanjutnya, prinsip skalar merefleksikan langkah keempat atau setelah departementalisasi. Prinsip skalar tercermin dari bagan organisasi yang menggambarkan rentang kendali setiap manajer dan mengidentifikasi siapa melapor ke siapa di dalam hirarki organisasi. Prinsip skala ini mencerminkan pengembangan serta penyempurnaan struktur otoritas diantara direktur dengan sub-sub divisi, Tompkins (2005) dalam Ahmad (2015).

Stephen P. Robbins dalam Fahmi (2013) menyatakan bahwa organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Ndraha (2003) ukuran membantu kerja terhadap organisasi pemerintahan yaitu :

- a. Efisiensi, yaitu untuk mengukur proses, efektifitas guna mengukur kebaikan mencapai tujuan.
- b. Efektifitas, yaitu jika didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan.
- c. Kualitas, yaitu membantu kemampuan kerja pelayanan atau tugas-tugas yang diberikan sebagai berikut yaitu :
 - 1) Kesetiaan
 - 2) Prestasi kerja
 - 3) Tanggung jawab
 - 4) Ketaatan
 - 5) Kejujuran
 - 6) Kerjasama
 - 7) Kepemimpinan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi publik adalah salah suatu wadah yang menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, dilandasi dengan pengaturan hukum yang mendukungnya.

2.1.1.1 Tujuan Organisasi Publik

Tujuan Organisasi Publik Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar

Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pendirian organisasi publik merupakan upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas.

Tujuan organisasi publik sendiri menurut Etzioni dalam Handoko (2011) yaitu suatu keadaan yang diinginkan dimana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya. Tujuan organisasi meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan aktivitas lembaga dalam melaksanakan misi lembaga.

Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan :

- a. Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga Negara untuk mencapai suatu kesejahteraan.
- b. Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
- c. Kualitas pelayanan umum atau publik diberbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

2.1.2 Konsep Administasi

Administrasi berasal dari bahasa Latin Ad = intensif dan administrare = melayani, membantu, memenuhi. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Administrasi adalah bisnis dan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan .

Menurut Liang Gie dalam Pasalong (2010) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang didalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Syafri (2012) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode sarat, pengetikan, pengadaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/insititusi.

Menurut A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008) “administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Menurut Siagian dalam Zulkifli (2005) Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas

tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Jadi dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi juga sebagai kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh orang atau sekelompok orang untuk melaksanakan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian administrasi di atas, pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi, Pasolong, (2014). Dimensi karakteristik administrasi terdiri dari :

1. Efisien, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
2. Efektifitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, yang berarti tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. Herbert A. Simon mengatakan rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.

2.1.2.1 Administrasi Publik

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani)

yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi.

Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki, Syafi'ie dkk dalam Pasolong (2011).

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah, Keban (2008)

Sebagian orang mengenal administrasi sesuatu yang berhubungan dengan hitung menghitung dan angka-angka. Padahal administrasi merupakan keseluruhan dari rangkaian-rangkaian kegiatan yang memiliki aturan dan terdiri dari beberapa orang yang terlibat didalamnya. Istilah administrasi sebagai administrasi perkantoran dan manajemen perkantoran. Terdapat dua pengertian administrasi yaitu :

- a. Dalam arti sempit administrasi adalah suatu kegiatan penyusunan dan pencatatan sebuah data dan informasi dengan sistematis yang bertujuan untuk menyediakan berbagai keterangan dan juga memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian atau keseluruhan.
- b. Dalam arti luas, administrasi ialah suatu kegiatan yang berkaitan dengan kerja sama yang dilakukan oleh suatu kelompok berdasarkan pembagian tugas dan kerja dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menggapai tujuan tertentu.

Menurut The Liang Gie (2000) dalam garis besarnya administrasi (ketatausahaan) ini mempunyai tiga peranan pokok sebagai berikut :

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operasional untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

2.1.2.2 Ciri-ciri Administrasi Publik

Menurut Thoha (2005) ciri-ciri administrasi negara/publik sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi

negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.

- d. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar, dan untung rugi.
- e. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi.

Sedangkan Herbert Simon dalam Pasolong (2011) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

- a. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
- b. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti.
- c. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.
- d. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Teori administrasi menurut William L. Morrow sebagai berikut :

- a. Teori *Deskriptif* adalah teori yang menggambarkan apa yang nyata dalam sesuatu organisasi dan memberikan postulat mengenai faktor-faktor yang mendorong orang berperilaku.

- b. Teori *Perseptif*, adalah teori yang menggambarkan perubahan- perubahan di dalam arah kebijakan publik, dengan mengeksploitasi keahlian birokrasi. Penekanan teori ini adalah untuk melakukan pembaharuan, melakukan koreksi dan memperbaiki proses pemerintahan.
- c. Teori *Normatif*, pada dasarnya teori mempersoalkan peranan birokrasi.
- d. Apakah peranan biokrasi dipandang di dalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, atautkah peranan birokrasi dimantapkan, diperluas atau dibatasi.
- e. Teori *Asumtif*, adalah teori yang memusatkan perhatiannya pada usaha-usaha untuk memperbaiki praktik administrasi. Untuk mencapai tujuan ini, teori asumsi berusaha memahami hakikat manusiawi yang terjadi di lingkungan birokratis.
- f. Teori *Instrumental*, adalah teori yang bermaksud untuk melakukan *konseptualisasi* mengenai cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih *realistis*. Teori ini menekankan alat, teknik dan peluang untuk melaksanakan nilai yang telah ditentukan.

Menurut Stephen P. Robbins (1994), teori administrasi meliputi :

- a. Teori Hubungan Manusia.

Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap norma-norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja

individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif.

b. Teori Pengambilan Keputusan.

Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan untuk dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Disamping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari *linear programming, critical path scheduling, inventory models, site location models*, serta berbagai bentuk *resource allocation models*.

c. Teori Perilaku.

Teori ini bermaksud untuk mengintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan.

d. Teori Sistem.

Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan penghasil.

e. Teori *Kontigensi*.

Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan pada situasi khusus. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan Teori *kontigensi* diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang

melekat dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, Siagian (2009).

2.1.3 Konsep Pelayanan Administrasi

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa pelayanan mempunyai arti sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. 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.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Kotler (2008) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala macam aktivitas atau kegiatan sekelompok manusia yang memberikan pelayanan dalam bentuk kepuasan yang dihasilkan secara rutin atau terus menerus.

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan Administrasi

Menurut Ratminto dan Atik Septi W (2005) Pelayanan administrasi pemerintah didefinisikan sebagai segala bentuk dan jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang, yang bentuk produk pelayanannya izin atau warkat.

Dapat disimpulkan pengertian pelayanan administrasi adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan dan lain-lain. Di Indonesia Pelayanan administrasi pemerintah seringkali

digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik.

Pasalong (2011) mendefinisikan Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur. Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

- a. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan.
- b. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta.
- c. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

2.1.3.3 Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Moenir (2015) menyatakan bahwa terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu :

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu :

- 1) Berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.
- 2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan,
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas,
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan,
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-

petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, jenis pelayanan terbagi tiga, antara lain:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan lain- lain.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah segala bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik. misalnya: Pemerintah menyediakan jaringan Telephone, penyediaan penerangan listrik, jalan, jembatan, sanitasi, dan lain-lain.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah segala jenis pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya: jasa dokter, teller, pilot, guru, jasa pos perawat, dan lain- lain.

2.1.3.4 Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris *publik* yang berarti umum,

masyarakat, Negara. Kata *publik* sebenarnya sudah diterima dalam bahasa Indonesia baku yang menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto (2005) mendefinisikan Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara

pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

2.1.3.5 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2014) menyatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi :

a. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Memberikan pelayanan yang tanggap terhadap permasalahan yang terjadi di masyarakat.

c. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai lembaga menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

d. Bukti langsung (*tangibles*)

Kemampuan lembaga menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Ketersediaan tempat yang memadai dan transportasi yang diberikan dalam penyelesaian masalah juga sangat dibutuhkan.

e. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat serta keinginan masyarakat dalam menetapkan kepastian waktu dalam penyelesaian masalah. Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang masyarakat secara spesifik.

2.1.3.6 Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional. Sinambela, dkk (2011) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

a. *Transparansi*

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. *Akuntabilitas*

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan.

c. *Kondisional*

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. *Partisipatif*

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.3.7 Standar Pelayanan Publik

Menurut Permempan Nomor 36 Tahun 2012 menyatakan rancangan standar pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim Standar Pelayanan menyiapkan konsep Surat Keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep Surat Keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh Pimpinan Penyelenggara.

3. Pimpinan penyelenggara yang berwenang menandatangani konsep surat keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan jenis pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Menurut Hardiyansyah (2011) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan atau lainnya untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan;

Prosedur pelayanan yaitu Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan yang dilaksanakan yaitu prosedur pelayanan yang mudah diikuti/dilakukan masyarakat, Persyaratan yang sesuai dengan yang ditetapkan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga tidak ada pungutan liar yang terjadi.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan contohnya tersedianya pelayanan scara online dan adanya layanan konsultasi dan pengaduan yang mudah dilaksanakan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Tersedinya sarana dan prasarana seperti

ruang pelaporan yang nyaman, ruang tunggu yang aman, tersedianya tempat ibadah, tersedianya toilet yang memadai dan tersedianya tempat parkir bagi pelapor.

6. Kompetensi petugas pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki petugas pelayanan.

Perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi dan misi organisasi dan dalam proses perumusan dan pembahasannya juga melibatkan masyarakat/*stakeholder* dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

2.1.4 Konsep *Cyber crime*

Menurut Wahib & Labib (2010), dalam hal ini *cyber crime* belum mempunyai istilah baku maupun secara yuridis, ada yang menyebutkan dengan *Cyber crime*, *computercrime*, *computer related crime*. *Cyber crime* merupakan kejahatan yang lahir dari dampak negatif dari perkembangan yang memanfaatkan komputer sebagai media yang didukung oleh sistem telekomunikasi baik itu pada jalur telepon, wireless, satelit.

2.1.4.1 Pengertian *Cyber crime*

Istilah *Cyber crime* di Indonesia dipakai oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai istilah dalam menangani tindak pidana dunia maya, dalam kebutuhan dan penggunaannya akan teknologi informasi yang diaplikasikan

dengan internet, dalam segala bidang seperti *e-banking*, *ecommerce*, *e-government*, *e-education* dan banyak lagi telah menjadi sesuatu yang biasa. Bahkan apabila masyarakat terutama yang hidup di kota besar tidak bersentuhan dengan persoalan teknologi informasi dapat dipandang terbelakang. Internet telah menciptakan dunia baru yaitu *cyber space* yaitu sebuah dunia komunikasi yang berbasis komputer yang menawarkan realitas yang baru berbentuk virtual (langsung dan tidak langsung).

Cyber crime merupakan kejahatan bentuk baru yang sama sekali berbeda dengan bentuk-bentuk kejahatan konvensional yang selama ini dikenal. Dengan menggunakan internet, jenis kejahatan *cyber crime* tidak dapat sepenuhnya terjangkau oleh hukum yang berlaku saat ini bahkan tidak dapat sepenuhnya diatur dan dikontrol oleh hukum. Dalam beberapa literatur, *cyber crime* sering diidentikkan dengan *computer crime*. Menurut Suhariyanto (2014) mendefinisikan *Cyber crime* adalah tindak pidana yang berkenaan dengan sistem informasi, serta sistem komunikasi yang merupakan sarana untuk penyampaian atau penukaran informasi kepada pihak lain.

Sedangkan Menurut Mahsun (2014) menggunakan istilah *cyber crime* sebagai suatu kejahatan yang memanfaatkan komputer sebagai media yang didukung oleh sistem telekomunikasi baik itu jalur telepon, *wireless* sistem.

Menurut Safitri dalam Wahid dan Labib (2010) kejahatan dunia maya adalah jenis kejahatan yang berkaitan dengan pemanfaatan sebuah teknologi informasi tanpa batas serta memiliki karakteristik yang kuat dengan sebuah rekayasa teknologi yang mengandalkan kepada tingkat keamanan yang tinggi

dan kredibilitas dari sebuah informasi yang disampaikan dan diakses oleh pelanggan internet.

Berdasarkan pengertian ahli maka dapat disimpulkan bahwa kejahatan dunia maya atau *Cyber crime* umumnya mengacu kepada aktivitas kejahatan dengan komputer dan jaringan sebagai unsur utamanya, istilah ini juga digunakan untuk kegiatan kejahatan tradisional dimana komputer atau jaringan komputer digunakan untuk mempermudah atau memungkinkan kejahatan itu terjadi. Selain pendapat pakar tersebut, masih banyak pakar yang memberikan pengertian mengenai kejahatan *cyber*, dunia maya, *cyber crime*.

Namun sebagian besar belum menetapkan batas-batas yang jelas antara kejahatan *cyber* dan kejahatan komputer. Di Indonesia Kepolisian Negara Republik Indonesia menggunakan istilah kejahatan *Cyber crime* yang di atur dalam Undang-Undang No. 19 tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2.1.4.2 Bentuk-bentuk *Cyber Crime*

Menurut Suhariyanto (2014) Kejahatan berhubungan erat dengan penggunaan teknologi yang berbasis utama komputer dan jaringan telekomunikasi ini, banyak klasifikasi pengelompokan mengenai kejahatan *cyber crime*, dalam beberapa literatur dan praktiknya dikelompokkan dalam beberapa bentuk sebagai berikut :

1. *Unauthorized access to computer system and service*

Kejahatan yang dilakukan dengan memasuki/menyusup kedalam suatu sistem jaringan secara tidak sah tanpa ijin atau tanpa sepengetahuan dari

pemilik sistem komputer yang dimasuki.

2. *Illegal Contents*

Merupakan kejahatan dengan memasukan data atau informasi ke internet tentang sesuatu hal yang tidak benar, tidak etis dan dapat dianggap melanggar hukum atau mengganggu ketertiban umum.

3. *Data forgery*

Merupakan kejahatan dengan memalsukan data pada dokumen-dokumen penting yang tersimpan sebagai *scriptless document* melalui internet.

4. *Cyber Espionage*

Merupakan kejahatan yang memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan kegiatan mata-mata terhadap pihak lain, dengan memasuki sistem jaringan komputer (*computer network sistem*).

5. *Cyber Sabotage and Extortion*

Kejahatan ini dilakukan dengan membuat gangguan, perusakan atau penghancuran terhadap suatu data, program komputer atau sistem jaringan komputer yang terhubung dengan internet.

6. *Offense Against Intellectual Property*

Kejahatan ini ditunjukan terhadap hak atas kekayaan *intelektual* yang dimiliki pihak lain di internet. Sebagai contoh adalah peniruan tampilan pada *web page* suatu situs milik orang lain secara ilegal, penyiaran suatu informasi di internet yang ternyata merupakan rahasia dagang orang lain dan sebagainya.

7. *Infrengments of Privacy*

Kejahatan ini ditunjukkan terhadap informasi seseorang yang merupakan hal yang sangat pribadi dan rahasia. Kejahatan ini biasanya ditunjukkan pada ditunjukkan terhadap keterangan seseorang pada formulir data pribadi yang tersimpan secara *computerized*, apabila diketahui orang lain akan merugikan korban secara *materril* maupun *inmaterril* seperti nomor kartu kredit, pin atm.

Berdasarkan beberapa literatur yang di jelaskan dalam Wahid dan Labib (2010) bahwa Gema berpendapat dalam prakteknya, *Cyber crime* memiliki karakter yang khas dibandingkan kejahatan konvensional, antara lain :

1. Perbuatan yang dilakukan secara ilegal, tanpa hak atau tidak etis tersebut terjadi di ruang/wilayah maya (*cyberspace*), sehingga tidak dapat dipastikan *jurisdiksi* hukum negara mana yang berlaku terhadapnya.
2. Perbuatan tersebut dilakukan dengan menggunakan peralatan apapun yang bisa terhubung dengan internet. Perbuatan tersebut mengakibatkan kerugian materil maupun *immateril* (waktu, nilai, jasa, uang, barang, harga diri, martabat, kerahasiaan informasi) yang cenderung lebih besar dibandingkan kejahatan konvensional.

2.1.4.3 Tinjauan Kewenangan POLRI dalam Penanganan Kasus *Cyber crime*

Polisi adalah organisasi yang memiliki fungsi sangat luas sekali. Polisi dan Kepolisian sudah sangat dikenal pada abad ke-6 sebagai aparat negara dengan kewenangannya yang mencerminkan suatu kekuasaan yang luas menjadi penjaga *tiranianisme*, sehingga mempunyai citra simbol penguasa tirani. Sedemikian rupa citra polisi dan kepolisian pada masa itu maka negara yang

bersangkutan dinamakan “negara polisi” dan dalam sejarah ketatanegaraan pernah dikenal suatu negara “*Politeia*”. Pada masa kejayaan *ekspansionisme* dan *imprealisme* dimana kekuasaan pemerintah meminjam tangan polisi dan kepolisian untuk menjalankan tugas tangan besi melakukan penindasan terhadap rakyat pribumi untuk kepentingan pemerasan tenaga manusia, keadaan ini menimbulkan citra buruk bagi kepolisian itu sendiri. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Utomo (2005) dalam bukunya yang berjudul “*Hukum Kepolisian di Indonesia*”.

Kepolisian Negara Republik Indonesia atau yang sering di singkat dengan Polri dalam kaitannya dengan pemerintah adalah salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat. Bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan masyarakat, serta terciptanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak azasi manusia.

Fungsi kepolisian seperti yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 yaitu sebagai salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Sementara tugas pokok kepolisian diatur dalam Pasal 13 Undang-undang tahun 2002 adalah untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan

hukum; serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Lalu penjabaran dari tugas-tugas pokok kepolisian tersebut tertuang dalam pasal 14 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 yaitu :

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan.
3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum dan peraturan perundang-undangan.
4. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional.
5. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
6. Melakukan kordinasi, pengawasan dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
7. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik, dan psikologis kepolisian untuk kepentingan tugas polisi.
9. Melindungi keselamatan jiwa raga harta benda masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum dilayani oleh instansi dan atau pihak yang berwenang.
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan dalam lingkup tugas kepolisian
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun kewenangan kepolisian yang diatur dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 adalah sebagai berikut :

1. Menerima laporan dan/atau pengaduan.
2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian.
6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
7. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
8. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
9. Mencari keterangan dan barang bukti.
10. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional.
11. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.

12. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
13. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Dalam bidang penegakan hukum publik khususnya yang berkaitan dengan penanganan tindak pidana sebagaimana yang di atur dalam KUHP, Polri sebagai penyidik utama yang menangani setiap kejahatan secara umum dalam rangka menciptakan keamanan dalam negeri, maka dalam proses penanganan perkara pidana Pasal 16 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Polri, telah menetapkan kewenangan sebagai berikut :

1. Melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan, dan penyitaan
2. Melarang setiap orang meninggalkan atau memasuki tempat kejadian perkara untuk kepentingan penyidikan
3. Membawa dan menghadapkan orang kepada penyidik dalam rangka penyidikan.
4. Menyuruh berhenti orang yang dicurigai dan menanyakan serta memeriksa tanda pengenal diri.
5. Melakukan pemeriksaan dan penyitaan surat.
6. Memanggil orang untuk diperiksa sebagai tersangka atau saksi.
7. Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara.
8. Mengadakan penghentian penyidikan.
9. Menyerahkan berkas perkara kepada penuntut umum.

2.1.4.4 Peran POLRI dalam penanganan Kasus *Cyber crime*

Penanganan kasus *Cyber crime* berpusat di Bareskrim Polri berada di Direktorat Tindak Pidana Siber (DIT TIPPIDSIBER) dan bertugas untuk melakukan penegakan hukum terhadap kejahatan siber. Secara umum, Dittipidsiber menangani dua kelompok kejahatan, yaitu *computer crime* dan *computer-related crime*.

Computer crime adalah kelompok kejahatan siber yang menggunakan komputer sebagai alat utama. Bentuk kejahatannya adalah peretasan sistem elektronik (*hacking*), intersepsi ilegal (*illegal interception*), perubahan tampilan situs web (*web defacement*), gangguan sistem (*system interference*), manipulasi data (*data manipulation*). *Computer-related crime* adalah kejahatan siber yang menggunakan komputer sebagai alat bantu, seperti pornografi dalam jaringan (*online pornography*), perjudian dalam jaringan (*online gamble*), pencemaran nama baik (*online defamation*), pemerasan dalam jaringan (*online extortion*), penipuan dalam jaringan (*online fraud*), ujaran kebencian (*hate speech*), pengancaman dalam jaringan (*online threat*), akses ilegal (*illegal access*), pencurian data (*data theft*).

Guna mendukung pembuktian kejahatan siber, *Dittipidsiber* dilengkapi dengan beragam kemampuan dan fasilitas pendukung, salah satunya yaitu laboratorium digital forensik. Laboratorium Digital Forensik *Dittipidsiber* telah meraih ISO 17025:2018 sebagai laboratorium uji dan kalibrasi dalam bidang komputer forensik yang memenuhi standard mutu dalam hal manajerial dan teknis pemeriksaan barang bukti digital. Oleh karena itu, *Dittipidsiber* juga melayani

pemeriksaan barang bukti digital dari berbagai satuan kerja, baik dari tingkat Mabes hingga Polsek.

Pada Provinsi Riau untuk penanganan kasus kejahatan *cyber crime* ditangani oleh Polda Riau khususnya pada Subdit V Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau. *Job description* subdit V Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau. yaitu:

1. Penyidikan kasus-kasus yang berhubungan dengan transaksi elektronik, *money loundring*, pasar modal, pajak, perbankan.
2. Penyidikan kasus-kasus yang berhubungan dengan teknologi komunikasi dan informasi (penyadapan telepon, penyalahgunaan, penipuan melalui telepon genggam).
3. Penyelidikan kejahatan yang menggunakan fasilitas Internet (*cyber gambling, cyber terrorism, cyber fraud, cyber sex, cyber narcotism, cyber smuggling, cyber attacks on critical infrastructure, cyber black mail, cyber theatening*, pencurian data, pencemaran nama baik, dll)
4. Penyidikan kejahatan computer (masuk ke system secara *illegal, ddos atack, hacking, tracking, phreacing*, membuat dan menyebarkan yang bersifat merusak seperti *malicious code al viruses, worm, rabbits trojan*, dll)
5. Penyidikan kejahatan yang berhubungan dengan Hak atas Intelektual (*Pirated Software*, rekaman suara, merubah tampilan *website*).

2.2 Kerangka Pemikiran

Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau merupakan organisasi yang ditunjuk oleh pemerintah dalam melaksanakan dan menegakkan hukum

di wilayah provinsi Riau. Untuk melihat sejauh mana keberhasilan pelaksanaan pelayanan administrasi kasus *Cyber crime* di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau, maka dilakukan penilaian pelayanan publik terhadap pelaksanaan administrasi kasus *Cyber crime*. Oleh karena itu, peneliti menggunakan indikator dalam penelitian ini. Indikator-indikator tersebut sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan adalah prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan..
2. Waktu penyelesaian adalah waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.
3. Biaya pelayanan adalah biaya termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan adalah Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki petugas pelayanan.

Dalam hal ini peneliti ingin mendeskripsikan apa saja kendala yang di hadapi Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dalam pelayanan administrasi kasus *cyber crime*. Maka untuk lebih mudah memahami inti dari

penelitian ini, peneliti menggambarkan dalam bentuk bagan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Pelayanan Administrasi Kasus *Cyber Crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau Tahun 2021 telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh :

Eko Juliyanto (2020), *Cyber crime* merupakan tindak pidana yang terjadi di dunia maya yang berbeda dari tindak pidana pada umumnya. Di Indonesia sendiri ini adalah tindak pidana yang baru dan butuh penanganan khusus. Subdit Siber Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sulut adalah Instansi yang khusus menangani kasus *Cyber crime* di Wilayah Sulawesi Utara. Faktor Profesionalisme menjadi sangat penting untuk menjadi tolak ukur penyelesaian kasus *cyber crime* di Sulawesi Utara yang ditangani Subdit Siber Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sulut. Namun dilihat dari penyelesaian kasus tahun 2017 tergolong masih dalam kategori rendah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penyebab penanganan kasus yang dilakukan Penyidik *Cyber crime* di Subdit Siber Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sulawesi Utara belum dilakukan secara profesional. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Informan Penelitian adalah Kasubdit Siber, Kanit Subdit Siber, Perwira Subdit Siber dan 4 anggota Subdit Siber yang seluruhnya berjumlah 7 orang. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi dan reduksi data dari segi *Well Motivation*, *Well Education*, *Well Trained*, *Well Equipment* dan *Welfare*. Berdasarkan analisis data ditarik kesimpulan bahwa penanganan kasus yang dilakukan Penyidik *Cyber crime* di Subdit Siber Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sulawesi Utara belum dilakukan secara profesional karena Profesionalisme Penyidik cybercrime yang ada di Subdit Siber Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sulut masih kurang dari segi *Well Motivation*, *Well Education* dan *Well Equipment*. Berdasarkan hasil penelitian dapat direkomendasikan saran

yaitu agar pimpinan Direktorat Reserse Kriminal Khusus dapat memberikan motivasi dengan memberikan reward terhadap anggota yang dapat menyelesaikan kasus, Pimpinan dapat menambahkan personel atau anggota yang ada di Subdit Siber Direktorat Reserse Kriminal Khusus yang mempunyai latar belakang pendidikan yang berhubungan dengan *Cyber crime*, Pimpinan dapat mengusulkan atau mengajukan penambahan anggaran penyidikan di Subdit Siber.

Darwin Nahwan (2021), POLRI mempunyai tugas pokok menurut undang-undang adalah menegakkan hukum, memelihara KAMTIBMAS, mengayomi, mengayomi dan melayani masyarakat. Memasuki era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan transformasi digital. Untuk mewujudkan hal tersebut, POLRI harus didukung oleh masyarakat, khususnya akademisi. Tulisan ini memberikan masukan agar Polri dalam menangani *cyber crime* yang semakin berkembang dapat diantisipasi. Hal ini agar kepercayaan masyarakat terhadap Polri yang sudah sangat baik dapat terjaga dengan kualitas proses penyidikan *cyber crime*. Cakupannya adalah mengikutsertakan akademisi untuk POLDA dalam perencanaan pembangunan melalui pelatihan TIK untuk Polres dan Polsek yang berada di bawah kendalinya. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif, metode penelitian tindakan atau *action research*, manajemen strategis, AHP, analisis SWOT, dan studi pustaka. Hasil penelitian adalah terbentuknya 10 strategi kelembagaan lengkap dengan pelatihan TIK personel Polres dan Polsek dalam meningkatkan kemampuan penyidikan *cyber crime*. Kesimpulan pada aspek diklat, POLRI harus menjalin kerjasama dengan seluruh lapisan masyarakat.dengan fokus pada aspek peningkatan kompetensi, kerjasama dan

pengelolaan diklat dengan *stakeholders* terkait.

Supono, S. (2018) menyatakan Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Direktorat Reserse Dan Kriminal Khusus Polda Di Yogyakarta dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Kepolisian Negara Republik Indonesia Khususnya pada Kepolisian Daerah D. I. Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan publik di Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus Kepolisian Daerah D. I. Yogyakarta. Peningkatan pelayanan publik mutlak diperlukan karena Polri sebagai salah satu institusi yang mengemban fungsi pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menampilkan kinerja kesatuan yang profesional dan handal di bidangnya. Penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah masih terdapatnya public complain terhadap pelayanan penyidikan di Ditreskrimsus dan sedikitnya prosentase angka penyelesaian kasus terutama tindak pidana ITE. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Data-data diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara kepada 16 (enam belas) orang. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisa kualitatif. Berdasarkan Hasil penelitian, dapat diketahui bahwa upaya peningkatan kinerja adalah amanat dari *Grand Strategy* Polri, dan program "*Quick Wins*" yang bertujuan pelayanan publik untuk mana manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat, dapat direalisasikan serta hasilnya dapat diukur dalam kurun waktu tertentu, Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dengan merubah pola pikir dan budaya kerja aparat, merubah sistem dan mekanisme kerja dan transparansi pelayanan

publik sudah dijalankan dengan cukup baik, walaupun masih banyak ditemukan kendala-kendala. Kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus Kepolisian Daerah D. I. Yogyakarta adalah budaya kerja dan pola pikir anggota kepolisian, sistem dan mekanisme kerja serta kendala seperti terbatasnya sarana dan prasana serta anggaran dan keterbatasan personel.

Gurusinga, Ningsih, Herlinda (2019) tentang Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Polsek Medan Baru dengan penelitian bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Data diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*) serta analisa data dilakukan secara kualitatif. Pengaturan pelayanan reserse kriminal berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia. Prosedur pelaksanaan pelayanan reserse kriminal (Reskrim) di Polsek Medan Baru, yaitu dimulai dari penerimaan pengaduan, pengecekan tempat kejadian perkara, penerimaan laporan polisi, melaksanakan *Visum Et Revertum* bagi korban yang mengalami luka, pemeriksaan korban, melaksanakan gelar perkara untuk menentukan apakah laporan polisi dapat ditingkatkan ke tahap penyidikan, melakukan penyitaan barang bukti bila ada, melaksanakan pemeriksaan saksi, mengirimkan Surat

Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) kepada korban baik secara online maupun melalui surat resmi, melaksanakan gelar perkara untuk menentukan apakah terhadap terlapor dapat ditingkatkan menjadi tersangka dan menentukan apakah terhadap tersangka dilakukan pemanggilan atau penangkapan. Hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Polsek Medan Baru dan solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan, antara lain kurangnya jumlah personil reskrim serta kurangnya sarana dan prasarana.

2.4 Konsep Operasional

Secara terperinci konsep operasional masing-masing variabel sebagai berikut:

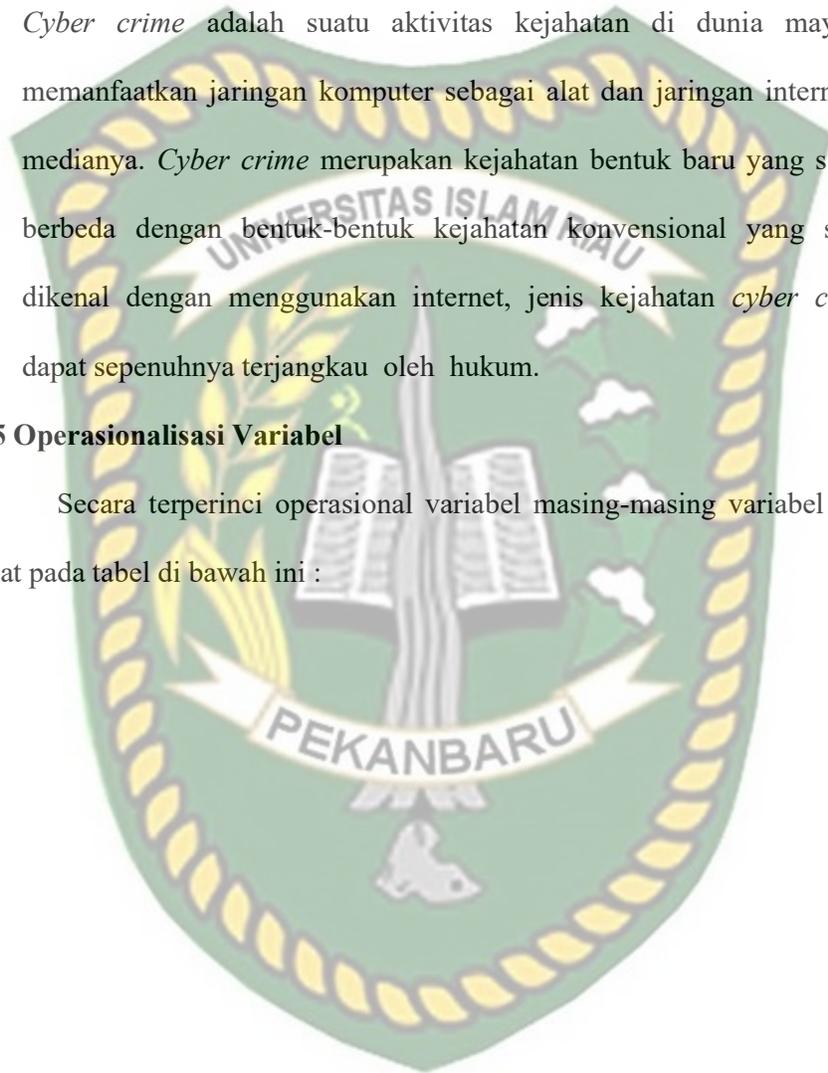
1. Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang realtif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekompok tujuan.
2. Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau adalah unsur pelaksana tugas pokok di bawah Kapolda Riau bertugas menyelenggarakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, koordinasi, pengawasan operasional dan administrasi penyidikan PPNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Administrasi Publik adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Pelayanan Administrasi adalah adalah bentuk penyediaan dokumen

pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan lain- lain.

5. *Cyber crime* adalah suatu aktivitas kejahatan di dunia maya dengan memanfaatkan jaringan komputer sebagai alat dan jaringan internet sebagai medianya. *Cyber crime* merupakan kejahatan bentuk baru yang sama sekali berbeda dengan bentuk-bentuk kejahatan konvensional yang selama ini dikenal dengan menggunakan internet, jenis kejahatan *cyber crime* tidak dapat sepenuhnya terjangkau oleh hukum.

2.5 Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasional variabel masing-masing variabel dapat di lihat pada tabel di bawah ini :



Tabel 2.1 Operasional Variabel analisis kinerja personel Subdit *Cyber Crime* dalam penanganan kasus pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan administratif adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan lain-lain.	Standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian 3. Biaya Pelayanan 4. Produk Pelayanan 5. Sarana dan Prasarana 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan mudah dilakukan 2. Persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan 1. Waktu pelayanan sesuai yang ditetapkan 1. Biaya sesuai yang ditetapkan 2. Tidak ada pungutan liar 1. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah dilaksanakan 1. Tersedianya Sarana 2. Tersedianya Prasarana 1. Sikap yang baik dan ramah 2. Pengetahuan dan keterampilan yang sesuai

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis di lapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi, dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi.

Moleong (2005) mendefinisikan metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Zainal (2012) Penelitian kualitatif adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif.

Penerapan pendekatan penelitian kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang erlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Menurut Sugiyono (2017) dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau

objek penelitian.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Polda Riau Jalan Pattimura Nomor 13 khususnya pada satker Ditreskrimsus Polda Riau yaitu pada Subdit V untuk menganalisis Pelayanan Administrasi Kasus *Cyber Crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

3.3. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) Informan adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui dan atau terlibat langsung dalam fokus permasalahan sehingga peneliti dapat merangkum informasi yang penting dalam fokus penelitian. Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang *representatif*, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Informan kunci atau informan awal dipilih secara *purposive (purposive sampling)*, sedangkan selanjutnya ditentukan dengan cara "*snowball sampling*" yaitu dipilih secara bergulir sampai menunjukkan tingkat kejenuhan informasi.

Informan penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul penelitian. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini :

Tabel 3.1: Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
Informan kunci				
1	Kasubdit V Ditreskrimsus Polda Riau	1	1	100 %
2	Kanit Subdit V Ditreskrimsus Polda Riau	1	1	100 %
2	Panit Subdit V Ditreskrimsus Polda Riau	3	1	33 %
3	Banit Subdit V Ditreskrimsus Polda Riau	8	1	12 %
Informan Utama				
1	Pelapor Tindak Pidana	25	3	12%
	Jumlah	38	7	-

Sumber : Populasi dan sampel tahun 2021

3.4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu berupa kata-kata dan tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian yang semuanya berkaitan dengan permasalahan, pelaksanaan, dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data primer ini diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data ini pada umumnya berupa dokumen-dokumen tertulis yang terkait dengan Kinerja Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dalam penanganan kasus *Cyber crime*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan cara di bawah ini :

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi dan ingin mengetahui hal-hal dari informan penelitian yang lebih mendalam. Menurut Easterberg dalam Sugiono (2017) wawancara yaitu merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa informan yang dianggap sebagai informan kunci. Wawancara tersebut dilakukan untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Kasus *Cyber crime* pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

b. Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada obyek penelitian. Pengamatan langsung di lapangan dilakukan untuk mengetahui kondisi dan lokasi penelitian. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2011) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan, yaitu di lingkungan kantor Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tidak tertulis seperti gambar dan elektronik. Menurut Sugiono (2017) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan data berupa data-data tertulis, arsip maupun gambar yang berkaitan dengan Evaluasi Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan administrasi kasus *cyber crime* di Provinsi Riau.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat dalam matriks, dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Penyajian data agar mudah dipahami, maka langkah analisis data yang digunakan dengan *analysis Interactive model Miles Huberman*, yang membagi dalam kegiatan pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*).

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian padapenyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, bagan, foto atau gambar dan sejenisnya

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan. Penarikan

kesimpulan juga dapat diartikan sebagai proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat, dan mudah difahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada.

Berikut ini adalah gambar dari analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman. Gambar tersebut akan memberikan gambaran bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan pengambilan data, proses tersebut akan berlangsung secara terus menerus sampai data yang ditemukan sudah jenuh :



Gambar 3.2. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

3.7. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai dalam pembuatan tesis ini sampai dengan selesai selama masih diperlukan maka jadwal penelitian akan berjalan. Diperkirakan selama kurang dari 6 bulan dimulai dari bulan November 2021 - Maret 2022.

Tabel 3.3 : Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Pelayanan Administrasi Kasus Cyber Crime pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

No	Jenis Kegiatan	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Penyusunan Proposal	√					
2	Seminar Proposal	√					
3	Revisi Proposal		√				
4	Rekomendasi Survey		√				
5	Survey Lapangan		√				
6	Analisis Data			√			
7	Penyusunan Tesis			√			
8	Konsultasi Tesis				√		
9	Ujian Komprehensif					√	
10	Revisi Tesis					√	
11	Penggandaan Tesis						√

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kepolisian Daerah Riau

Sebelum dikeluarkannya Undang-undang Nomor 16 Tahun 1958, Riau yang berstatus kepresidenan merupakan bagian administratif dari Propinsi Sumatra Tengah. Luasnya 9.456 Ha, terdiri dari daratan dan lautan dengan sejumlah pulau dan penduduk mencapai 1.244.800 jiwa. Luas daerahnya di sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Sumatra Utara, di barat dengan Sumatra Barat, di selatan dengan Jambi, dan di Timur dengan Selat Malaka, selat Singapura dan laut Cina selatan.

Dengan di keluarkannya undang-undang Nomor 60 tahun 1958 tentang pembentukan daerah Propinsi Riau, maka di Tanjung Pinang diresmikan berdirinya berbagai jawatan dan dinas Pemerintah Tingkat I Riau, termasuk Kepolisian. Pada saat itu sedang memuncaknya pergolakan PDRI. Pemerintah kemudian membentuk RTP (Resimen Tim Pertempuran), yang dalam waktu singkat berhasil menguasai seluruh Riau Daratan RTP mendarat di Pekanbaru dalam rangka operasi "Tigas" dan mengisi kekosongan kepemimpinan aparat keamanan. Sehingga pada tahun 1958, KASAD selaku penguasa Perang Pusat menunjuk Mayor PM Purnomo sebagai pemimpin sementara kepolosoan Riau.

Sementara waktu di Jawatan Kepolisian Negara mengirim Tim Kepolisian yang di pimpin oleh Komisaris Polisi Tingkat I R. Moedjoko. Kepolisian Komisaris Riau saat itu terdiri dari Polres Kampar yang bermarkas di Pekanbaru dan

tugasnya meliputi Kabupaten Kampar serta kota Praja Pekanbaru, Polres Indragiri Bermarkas di Rengat meliputi Kabupaten Indragiri, Polres Bengkalis bermarkas di Bengkalis meliputi Kabupaten Bengkalis, dan Polres Kepulauan Riau bermarkas di Tanjung Pinang meliputi Kepulauan Riau. Berdasarkan Surat Keputusan Perdana Menteri Nomor Polisi 75/71/1958/PM tertanggal 26 Maret 1958, R. Sadikoen sebagai Kepala Kepolisian Komisariat Riau yang berkedudukan di Tanjung Pinang. Tugas utamanya antara lain, melakukan konsolidasi personil dalam rangka realisasi pembentukan Kepolisian Komisariat Riau, menyempurnakan organisasi secara bertahap, dan meneruskan koordinasi "Tim bantuan Kepolisian" terhadap komando operasi militer daerah Riau.

Di awal terbentuknya Kepolisian Komisariat Riau yang menjadi modal pertama adalah anggota polisi yang berada di daerah Riau. Setelah di bentuk pada Juli 1958, KPKOM (Kepala Polisi Komisariat) Riau langsung mengambil langkah-langkah dan kebijakan dalam rangka menyusun dan melengkapi organisasi Kepolisian Komisariat Riau, dengan memindahkan beberapa anggota dari kantor Polisi Resort Kepulauan Riau ke kantor Kepolisian Komisariat Riau. Di samping kekurangan tenaga pegawai, sangat terasa pula Kepolisian Komisariat Riau kekurangan logistik dan perumahan. Kantor pun harus menumpang pada kantor Kepolisian Resort Kepulauan Riau.

Guna menampung para polisi yang datang dari luar daerah, kepala Polisi Resort Kepulauan Riau meminjamkan sebuah rumah kopel, yang kemudian di kenal dengan mess I dan mess II. Dengan keluarnya otoritasi *noodink wartening* tahun 1958, maka secara berangsur-angsur dapat diselesaikan sejumlah

bangunan, berupa satu bangunan semi permanent, terdiri dari 12 ruangan untuk kantor Polisi Komisariat Riau dan lima rumah semi permanent untuk perumahan kader dan pada kepala bagian, yang semuanya terletak di Jl. Kijing Tanjung Pinang.

Pada 20 Januari 1959 terjadi lagi perkembangan baru. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah No Des 52/1/44/25 tanggal 20 Januari 1959, ditetapkan secara formal Pekanbaru sebagai ibu kota daerah Swatantra tingkat I Riau. Konsekwensi dari keputusan itu semua Jawatan dan Dinas Pemerintah Tingkat I Riau beserta personil dan peralatannya harus di pindahkan dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru. Guna menampung segala persoalan berkenaan dengan keputusan kepindahan Ibu Kota Propinsi Riau tersebut keluarlah Keputusan Perdana Menteri No 389/PM/59 tanggal 22 Agustus 1959. Panitia Interde Partemental Negeri dan untuk tingkat daerah, yaitu Daerah Riau Daratan dan lautan masing-masing diketuai oleh Peperda (Penguasa perang daerah) dan KDMR (Komando Daerah Maritim Riau).

Dalam rangka persiapan pemindahan Polisi Komisariat dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, KPKOM Riau menunjuk Kepala Polisi kabupaten Kampar KP Tk I R Rochjat Winatakusuma, untuk duduk dalam kepanitian interdepartemental daerah di Pekanbaru, mewakili KPKOM, untuk menghadapi segala sesuatu yang menyangkut Kepolisian dalam panitian tersebut. Di samping itu, Kepala Polisi Kabupaten Kampar mengkoordinir Polisi Riau darat yang meliputi Indragiri,

Bengkalis, dan Kampar. Realisasi pemindahan para pegawai Polisi Komisariat dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru dilakukan dari Februari hingga Maret 1960. Tahap pertama 13 orang dan tahap kedua 85 orang, termasuk tiga orang KPKOM Kombes Pol R Sadikun KPKOM Riau AKBP H Hutabarat, dan KP Tk II MK Situmorang. Pemindahan pegawai gelombang kedua dilakukan September Oktober dan Nopember 1960. Tahap pertama sebanyak 36 orang tahap kedua 11 dan tahap tiga 7 orang. Meski demikian Polisi Komisariat Riau tetap memiliki dua Kantor, di Pekanbaru dan Tanjung Pinang. Namun, di Tanjung Pinang disebut perwakilan. Tugasnya mewakili KPKOM Riau dalam hubungan keluar mengkoordinir pekerjaan rutin bagian-bagian, menerima/meneruskan surat-surat yang bersifat prinsipil kepada KPKOM Riau, dan meneruskan pelaksanaan pemindahan pegawai dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru. Barulah di akhir tahun 1960 hampir kegiatan kepolisian komisariat Riau berjalan di Pekanbaru, sekalipun sebagian pegawai masih ada tinggal di Tanjung Pinang. Sebab itu jabatan-jabatan koordinator Kepolisian daerah Riau Daratan dan Perwakilan KPKOM Tanjung Pinang dihapuskan. Pelaksanaan pemindahan dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru berakhir pada tanggal 26 Juni 1961. Semua barang yang tersisa diangkut dengan kapal laut dan pesawat udara AURI. Setelah selesai pemindahan seluruh pegawai dan peralatan dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru, persoalan baru muncul lagi. Kantor dan yang ada tidak cukup untuk seluruh pegawai. Akibatnya, kantor kepolisian Komisariat Riau terpecah di empat tempat, KPKOM dan wakilnya, berikut Kabag I dan II menempati kantor yang di peruntukan bagi kantor Polres

Kampar di Jl Bangkinang (sekarang Polresta Pekanbaru di Jl. A. yani). Kabag II dan V beserta stafnya berkantor di kompleks kantor gubernur. Kabag IV dan stafnya berkantor di Jl Rintis. Kabag IV dan kepala bagian keuangan berkantor di Jl. Pintu Angin.

Dengan terpecah-pecahnya lokasi perkantoran tersebut, kepolisian komisariat Riau merencanakan pembangunan markas terpadunya. Hanya saja biaya pembangunan kompleks perkantoran yang disediakan panitia sangat minim, yakni Rp 5,5 juta untuk membangun gedung yang bersifat semi permanent. Akhirnya KPKOM Riau Kombes Sadikoen memperjuangkan tambahan anggaran menjadi Rp 30 juta guna membangun gedung permanen. Sayangnya usulan itu tidak dikabulkan. Tahun 1962, kantor kepolisian komisariat dipindahkan ke bangunan yang diperuntukkan bagi perwakilan P dan K Propinsi Riau. Sejak itu hingga sekarang markas kepolisian Riau berada di tempat ini.

Meski dalam kondisi terbatas Kepolisian Komisariat Riau berhasil membentuk pasukan perintis untuk setiap polres. April 1961 dengan keputusan KPKOM Riau masing-masing Polres ditetapkan memiliki pasukan perintis sebanyak dua regu. Pada waktu itu, Kepolisian Komisariat Riau mencakup wilayah seluruh Propinsi Riau yang luasnya 94.562 Km, dengan penduduk berjumlah 1.243.338 orang. Komisariat Riau terdiri dari 4 Resort, yang membawahi 10 distrik dan 21 sektor.

4.1.1 Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau berdiri pada April 2011 yang mana dahulu tergabung dalam satu struktur organisasi yaitu Direktorat Reserse Kriminal. Pada tahun 2011 Direktorat Reserse Kriminal dibagi menjadi 2 bagian yaitu Direktorat Reserse Kriminal Umum dan Direktorat Reserse Kriminal Khusus.

Reserse secara umum adalah polisi yang bertugas untuk mencari informasi dengan cara rahasia atau dapat dikatakan polisi rahasia. Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda Riau. Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau bertugas menyelenggarakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, koordinasi, pengawasan operasional, dan administrasi penyidikan PPNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, antara lain tindak pidana ekonomi, ITE, korupsi, dan tindak pidana tertentu di wilayah hukum Polda Riau, penganalisaan kasus beserta penanganannya, serta mempelajari dan mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau seperti pembinaan teknis, koordinasi, dan pengawasan operasional, serta administrasi penyidikan oleh Bagbinopsnal, pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana khusus, pengumpulan serta pengolahan data yang menyajikan informasi dan dokumentasi program kegiatan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

4.2 VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN DITRESKRIMSUS POLDA RIAU

A. Visi

Meningkatkan penegakan hukum dibidang tindak pidana khusus secara profesional, jujur, adil, transparan, bertanggung jawab dan dipercaya masyarakat serta menjunjung tinggi hukum dan Hak Azasi Manusia (HAM).

B. Misi

Dalam rangka mewujudkan Visi Polri dan Polda Riau sebagaimana tersebut diatas, maka selanjutnya diuraikan dalam misi Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus Polda Riau sebagai berikut :

- 1) Memberi perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat sehingga merasa aman dan tentram.
- 2) Meningkatkan efektifitas tugas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dalam penegakan dan perlindungan Hukum dengan tetap menjunjung tinggi Hak Azasi Manusia (HAM).
- 3) Menangani kasus-kasus tindak pidana khusus antara lain Tindak Pidana Indag, Tindak Pidana Fismondev, Tindak Pidana Pembarakan Liar, Tindak Pidana Sumdaling, Tindak Pidana Karhutla, Tindak Pidana *Cyber Crime* dan Tindak Pidana Korupsi yang merugikan negara dan menjadi atensi dimasyarakat.
- 4) Melaksanakan penyelidikan dan penyidikan secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi Supremasi Hukum dan Hak Asasi

manusia dalam rangka memberantas kejahatan bersama-sama dengan masyarakat dan seluruh instansi yang mewakili, kewenangan kepolisian terbatas untuk mewujudkan adanya kepastian hukum, rasa keadilan di Indonesia sebagai negara hukum.

- 5) Meningkatkan kemampuan profesional penyidik untuk penanganan kasus transnasional, kasus yang merugikan Negara dan kasus-kasus khusus lainnya.
- 6) Memelihara soliditas Institusi Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dari berbagai pengaruh eksternal yang sangat merugikan organisasi, sebagai upaya menyamakan Visi dan Misi Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau kedepan.
- 7) Memelihara soliditas Institusi Direktorat Reserse dan Kriminal Khusus Polda Riau dari berbagai pengaruh eksternal yang sangat merugikan organisasi, sebagai upaya menyamakan Visi dan Misi Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau kedepan.

C. Tujuan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

Ada beberapa tujuan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sebagai berikut :

- 1) Tercapainya kepercayaan masyarakat terhadap Polri dalam bentuk kepuasan masyarakat atas perlindungan, pengayoman, dan pelayanan.
- 2) Menurunkan angka pelanggaran hukum dan Indeks Kriminalitas serta meningkatkan penuntasan kasus kriminalitas untuk menciptakan rasa aman masyarakat.

- 3) Terwujudnya peningkatan kepada masyarakat terutama di bidang pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan kasus yang dilaporkan ke Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau, guna memungkinkan masyarakat mempunyai kepercayaan dan kemampuan turut mengambil bagian dalam mendukung penyampaian informasi yang berkaitan dengan kasus-kasus yang sedang ditangani.
- 4) Terungkapnya kasus tindak pidana khusus antara lain Tindak Pidana Indag, Tindak Pidana Fismondev, Tindak Pidana Pembalakan Liar, Tindak Pidana Sumdaling, Tindak Pidana Karhutla, Tindak Pidana *Cyber Crime* dan Tindak Pidana Korupsi serta membaiknya penegakan hukum.
- 5) Meningkatnya kinerja Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau tercermin dengan menurunnya angka kriminalitas, pelanggaran hukum dan meningkatnya penyelesaian kasus-kasus dibidang Tindak Pidana Khusus.
- 6) Meningkatkan kemampuan profesional penyidik untuk penanganan kasus Tansnasiona, kasus yang merugikan Negara dan kasus-kasus khusus lainnya.
- 7) Meningkatkan kinerja Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang tercermin dengan menurunnya angka kriminalitas, pelanggaran hukum dan meningkatkan penyelesaian kasus-kasus hukum.

D. Sasaran Prioritas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

Sasaran Prioritas yang akan dicapai dalam upaya meningkatkan keamanan, ketertiban dan pelayanan secara optimal kepada masyarakat melalui upaya penegakan hukum dibidang kejahatan khusus, kejahatan transnasiona, kejahatan terhadap kekayaan negara dan kejahatan yang berdampak terhadap Lingkungan,

Ekonomi, Perdagangan, dan Siber dengan sasaran tahun 2020-2024.

Terwujudnya penegakan supremasi hukum dengan penyelesaian kasus tindak pidana yang terjadi sesuai peraturan undang-undang yang berlaku dan menjunjung tinggi hak asasi manusia dan terselenggaranya dukungan manajemen dan teknis penyelidikan dan penyidikan tindak pidana dengan indikator sebagai berikut :

1. Terwujudnya penegakan hukum secara berkeadilan:
 - a) Persentase penyelesaian Tindak Pidana Ekonomi Khusus.
 - b) Persentase penyelesaian Tindak Pidana Korupsi.
 - c) Persentase penyelesaian Tindak Pidana Siber.
 - d) Persentase penyelesaian Tindak Pidana Tertentu.
 - e) Persentase Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP).
2. Terwujudnya sarana dan prasarana yang modern yaitu Persentase penyelesaian pemeliharaan dan perawatan Ranmor R2/R4.
3. Terwujudnya *good government* dan *clean government* Nilai AKIP.
4. Terwujudnya Akuntabilitas pengelolaan anggaran :
 - a) Nilai Kinerja Anggaran.
 - b) Persentase penyelesaian anggaran.

E. Arah Kebijakan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

Untuk mewujudkan pencapaian sasaran prioritas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau tahun 2022, maka arah kebijakan sebagai berikut :

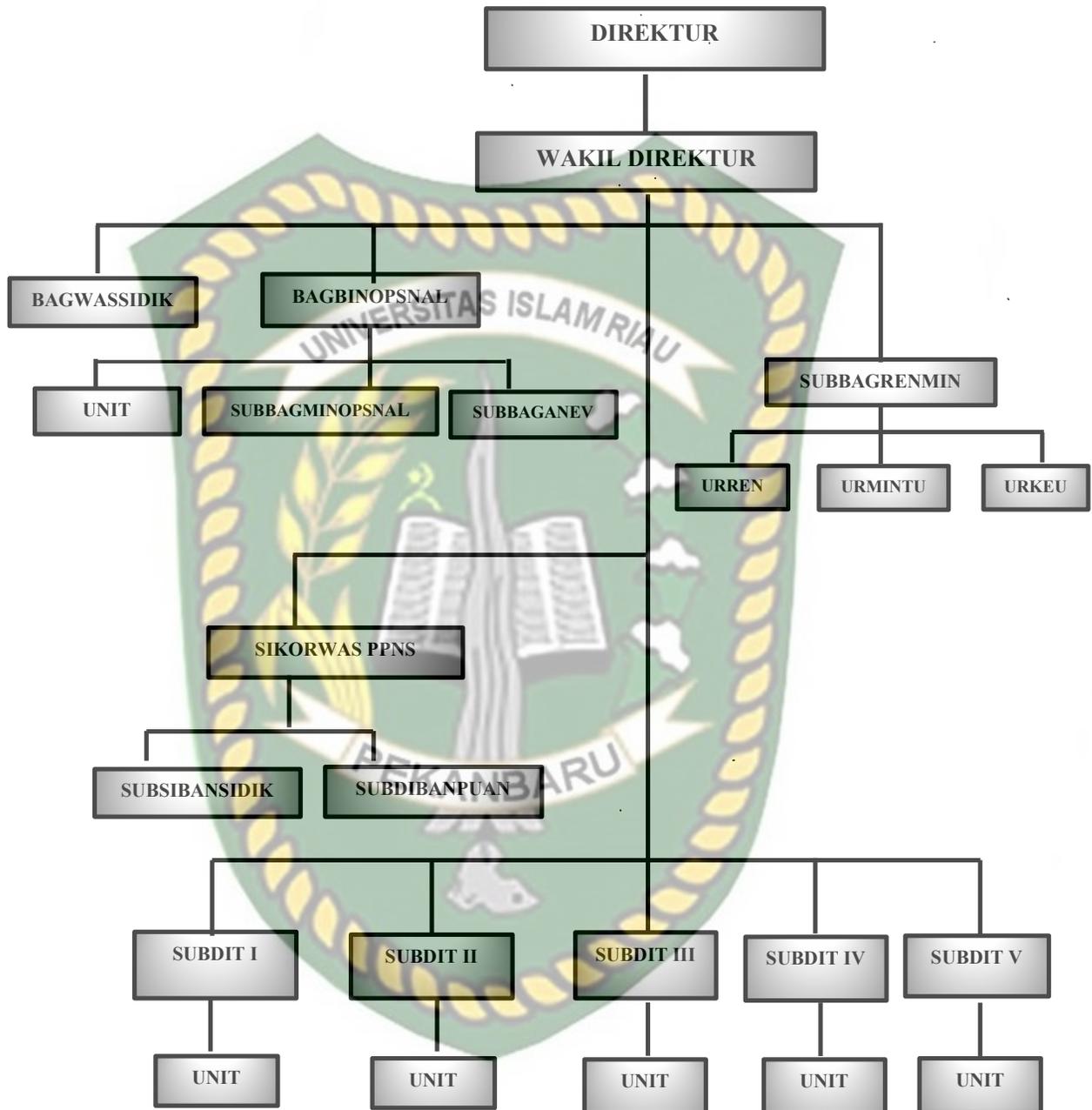
- 1) Sasaran Strategis “Terwujudnya penegakan hukum secara berkeadilan”, melalui Sasaran Prioritas dan Arah kebijakan sebagai berikut :
 Meningkatkan penyelesaian Tindak Pidana Ekonomi Khusus
 Meningkatkan penyelesaian Tindak Pidana Korupsi
 Meningkatkan penyelesaian Tindak Pidana Siber
 Meningkatkan penyelesaian Tindak Pidana Tertentu
 Meningkatkan persentase Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil penyidikan (SP2HP)
- 2) Sasaran Strategis “Terwujudnya sarana dan prasarana yang modern”, melalui Arah kebijakan dan Strategi sebagai berikut Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan Ranmor Roda 2 dan Roda 4
- 3) Sasaran Strategis “Terwujudnya *good government* dan *clean government*”, melalui Arah kebijakan dan Strategi sebagai berikut :
 Meningkatnya Penilaian AKIP
- 4) Sasaran Strategis “Terwujudnya Akuntabilitas pengelolaan anggaran”, melalui Arah kebijakan dan Strategi sebagai berikut :
 - Meningkatnya Penilaian kinerja anggaran
 - Meningkatkan penyelesaian anggaran

F. Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau

Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau memiliki fungsi dan tugas pokok sebagai berikut :

1. Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda.
2. Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau bertugas menyelenggarakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, koordinasi, pengawasan operasional, dan administrasi penyidikan PPNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau menyelenggarakan fungsi :
 1. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, antara lain tindak pidana ekonomi, korupsi, dan tindak pidana tertentu di wilayah hukum Polda Riau.
 2. Penganalisisan kasus beserta penanganannya, serta mempelajari dan mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.
 3. Pembinaan teknis, koordinasi, dan pengawasan operasional, serta administrasi penyidikan oleh PPNS.
 4. Pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana khusus di lingkungan Polda.
 5. Pengumpulan dan pengolahan data serta menyajikan informasi dan dokumentasi program kegiatan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

4.3 Struktur Organisasi



4.1 Gambar Struktur Organisasi

4.4 Fungsi dan Tugas Pokok

1. Tugas Pokok Direktur Reserse Kriminal Khusus

Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dipimpin oleh Direktur Reserse Kriminal khusus Polda Riau yang bertanggung jawab kepada Kepala Kepolisian Daerah Riau, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakil Kepala Kepolisian Daerah Riau. Direktur Reserse Kriminal khusus Polda Riau dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Wakil Direktur Reserse Kriminal khusus Polda Riau yang bertanggung jawab kepada Direktur Reserse Kriminal khusus Polda Riau terdiri dari :

- a) Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin)
- b) Bagian Pembinaan Operasional (Bagbinopsnal).
- c) Bagian Pengawas penyidikan (Bagwassidik).
- d) Seksi Koordinasi dan Pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil, disingkat Sikorwas PPNS.
- e) Sub Direktorat (Subdit).

Unsur pembantu pimpinan atau pelayanan :

1. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin)

Subbagrenmin bertugas menyusun perencanaan program kerja dan anggaran, manajemen Sarpras, personel, dan kinerja, serta mengelola keuangan dan pelayanan ketatausahaan dan urusan dalam di lingkungan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau. Subbagrenmin dipimpin oleh seorang Kompol (Komisaris Polisi) dan beranggotakan 2 orang dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP), 3 orang Inspektur Polisi (IP), dan 3

orang Bintara. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dijelaskan di atas, Subbagrenmin menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan perencanaan jangka sedang dan jangka pendek, antara lain Renstra, Rancangan Renja, Renja, kebutuhan sarana prasarana, personel, dan anggaran.
- b) Pemeliharaan perawatan dan administrasi personel.
- c) Pengelolaan Sarpras dan penyusunan laporan SIMAK-BMN.
- d) Pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, Pembukuan, akuntansi, dan penyusunan laporan SAI serta pertanggungjawaban keuangan.
- e) Pengelolaan dan pelayanan ketatausahaan dan urusan dalam.
- f) Penyusunan LRA dan pembuatan laporan akuntabilitas kinerja Satker dalam bentuk LAKIP meliputi analisis target pencapaian kinerja, program, dan anggaran.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Subbagrenmin dibantu oleh :

- a) Urusan rencana (Urren), yang bertugas membuat Renstra, Rancangan Renja, Renja, RKA-KL, DIPA, Penetapan Kinerja, KAK atau TOR, RAB, dan menyusun LAKIP Satker, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program bidang Reserse criminal khusus di lingkungan Polda.
- b) Urusan Administrasi (Urmin), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan administrasi umum personel dan materiil logistic.
- c) Urusan Keuangan (Urkeu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan keuangan.

- d) Urusan Tata Usaha (Urtu), yang bertugas menyelenggarakan kegiatan ketatausahaan dan urusan dalam

2. Bagian Pembinaan Operasional (Bagbinopsnal)

Bagian Pembinaan Operasional Bagbinopsnal ini mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pembinaan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau melalui analisis dan gelar perkara beserta penanganannya.
- 2) Mempelajari dan mengkaji efektivitas pelaksanaan tugas penyelidikan dan penyidikan.
- 3) Melaksanakan latihan fungsi, serta menghimpun dan memelihara berkas perkara yang telah selesai diproses dan bahan literatur yang terkait.
- 4) Mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi program kegiatan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau. Dalam melaksanakan tugas tersebut di atas, Bagbinopsnal menyelenggarakan fungsi:
 - a) Penganalisisan dan pengevaluasian pelaksanaan tugas Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.
 - b) Pengkoordinasian pemberian dukungan operasional ke kesatuan kewilayahan.
 - c) Pelatihan fungsi dan pengadministrasian kegiatan penyelidikan dan penyidikan, serta pengarsipan berkas perkara.

- d) Pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi program kegiatan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.
- e) Perencanaan operasi, penyiapan administrasi operasi, dan pelaksanaan Anev operasi.

Bagbinopsnal dipimpin oleh seorang Kabagbinopsnal (Kepala Bagian Pembinaan Operasional) dengan pangkat Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) dan jabatan eselon III A. Dalam melaksanakan tugas Bagbinopsnal dibantu oleh :

- 1) Subbagian Administrasi Operasional (Subbagminopsnal), yang bertugas menyelenggarakan pelatihan fungsi, pengarsipan berkas perkara, dan pengadministrasian kegiatan penyelidikan dan penyidikan. Pada Subbagminopsnal terdapat seorang Komisaris Polisi (Kopol) dengan jabatan IIIB dan seorang Ajun Komisaris Polisi (AKP) dengan jabatan IV A.
- 2) Subbagian Analisa dan Evaluasi (Subbagev), yang bertugas menganalisis dan mengevaluasi kegiatan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau serta mengumpulkan dan mengolah data, serta menyajikan informasi dan dokumentasi. Pada Subbagev terdapat seorang Komisaris Polisi (Kopol) dengan jabatan IIIB dan seorang Ajun Komisaris Polisi (AKP) dengan jabatan IVA.

3. Bagian Pengawas Penyidikan (Bagwassidik)

Bagwassidik bertugas melakukan koordinasi dan pengawasan proses penyidikan tindak pidana di lingkungan Direktorat Reserse Kriminal Khusus

Polda Riau serta menindaklanjuti terhadap pengaduan masyarakat yang terkait dengan proses penyidikan. Dalam melaksanakan tugas Bagwassidik dibantu sejumlah Unit dan sejumlah penyidik utama yang bertugas membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Bagwassidik. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagwassidik menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengawasan pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana yang dilakukan oleh Subdit pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.
- b. Pelaksanaan supervisi, koreksi, dan asistensi kegiatan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana.
- c. Pengkajian efektivitas pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana melalui penyelenggaraan gelar perkara.
- d. pemberian saran masukan kepada Direktur reserse criminal khusus terkait dengan hasil pengawasan penyidikan, termasuk menjawab pengaduan masyarakat.
- e. Pemberian bantuan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus yang dilakukan oleh penyidik pada Subdit Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau dan PPNS.
- f. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, Bagian Pengawasan Penyidikan (Bagwasidik) dibagi menjadi tiga unit yaitu Unit A (pengawasan Subdit I dan Subdit II), Unit B (pengawasan Subdit III), dan Unit C (pengawasan Subdit IV), Bagian Pengawasan penyidikan (Bagwasdik) terdiri dari:
 - a. Unsur Pimpinan

Bagian pengawasan (Bagwasdik) dipimpin oleh Kepala Bagian Pengawasan Penyidikan yang terdiri dari satu orang Polisi dengan pangkat Ajun Komosaris Besar Polisi (AKBP) dan jabatan eselon III A.

b. Unit Bagian Pengawasan Penyidikan terdiri dari tiga unit yang setiap unitnya dipimpin oleh satu orang Kepala Unit (Kanit), dengan pangkat Komisaris Polisi (Kopol) dan jabatan eselon IIIB. Setiap unit mempunyai seorang Panit dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP) dan jabatan eselon IVA. Selain itu mempunyai Bintara Unit (Banit) /Bintara Umum(Banum) dengan pangkat Brigadir (BA)/PNS II/I sebanyak satu orang.

c. Seksi Koordinasi dan Pengawasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil, disingkat Sikorwas PPNS

Sikorwas PPNS bertugas melaksanakan koordinasi dan pengawasan penyidikan termasuk pemberian bimbingan teknis dan taktis serta bantuan konsultasi penyidikan kepada PPNS. Dalam melaksanakan tugas, Sikorwas PPNS menyelenggarakan fungsi :

- 1) Pengkoordinasian dan pengawasan penyidikan kepada PPNS di daerah hukum Polda.
- 2) Pemberian bimbingan teknis dan taktis penyidikan kepada PPNS.
- 3) Pemberian bantuan konsultasi penyidikan kepada PPNS.

Dalam melaksanakan tugas Sikorwas PPNS dibantu oleh :

- a. Subseksi Bantuan Penyidikan (Subsibansidik), bertugas memberikan bantuan konsultasi penyidikan kepada PPNS. Subseksi

Bantuan. Penyidikan (Subsibansidik) dipimpin oleh seorang Kepala Subseksi Bantuan Penyidikan (Kasubsibansidik) dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP) dan jabatan eselon IVA.

- b. Subseksi Pembinaan Kemampuan (Subsibinpuan), bertugas memberikan pembinaan dan bimbingan teknis dan taktis kepada PPNS. Subseksi Pembinaan Kemampuan (Subsibinpuan) dipimpin oleh seorang Kepala Subseksi Pembinaan Kemampuan (Kasubsibinpuan) dengan pangkat Ajun Komisaris Polisi dan jabatan eselon IV A.

3. Unsur Pelaksana

Unsur pelaksana pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau adalah Sub Direktorat (Subdit). Subdit bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau. Dalam melaksanakan tugasnya, Subdit menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana yang terjadi di daerah hukum Polda.
- b. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana.
- c. Penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Subdit dibantu oleh dua Unit yaitu Unit I dan Unit II yang bertugas membantu pelaksanaan tugas dan

fungsi Subdit. Di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.erdapat lima Subdit yaitu :

1. Tugas Pokok Subdit I/Ekonomi

Subdit I Indagsi adalah salah satu bagian/sub dari Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Indagsi yang terjadi di daerah hukum Polda.

Subdit I Indagsi menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Indagsi yang terjadi di daerah hukum Polda.
2. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Indagsi.
3. Penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Indagsi.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subdit I Indagsi dibantu oleh sejumlah unit yang bertugas membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Subdit I Indagsi.

Unit tersebut antara lain :

1. Unit I/Perfileman, Budaya Tanaman, Telekomunikasi dan Penyiaran
2. Unit II/Perumahan, Pemukiman dan Investigasi
3. Unit III/Industri, Pangan dan Perlindungan Konsumen
4. Unit IV/Perdagangan dan Karantina

3. Tugas Pokok SUBDIT II

Subdit II Perbankan, dan *Money Laundering* adalah salah satu bagian/sub dari Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang bertugas melakukan

penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Perbankan, Pencucian uang dan kejahatan maya yang terjadi di daerah hukum Polda.

Subdit II Perbankan, dan *Money Laundering* menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Perbankan, pencucian uang yang terjadi di daerah hukum Polda.
2. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana perbankan, pencucian uang.
3. Penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana perbankan, pencucian uang.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subdit II perbankan, dan *Money Laundering* dibantu oleh sejumlah unit yang bertugas membantu pelaksanaan tugas dan fungsinya. Unit tersebut antara lain :

1. Unit I/Perbankan
Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan perbankan.
2. Unit II/UPAL
Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan di bidang dokumen dan uang palsu.
3. Unit III/*Money Laundry*
Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus pencucian uang.

4. Tugas Pokok SUBDIT III

Subdit III Tipikor adalah salah satu bagian/sub dari Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana Korupsi yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau.

Subdit III Tipikor menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelidikan dan penyidikan Tindak Pidana Korupsi yang terjadi di daerah hukum Polda.
2. Pemberkasaan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan Tindak Pidana korupsi.
3. Penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan Tindak Pidana Korupsi

Dalam melaksanakan tugasnya, Subdit III Tipikor dibantu oleh sejumlah unit yang bertugas membantu pelaksanaan tugas dan fungsinya. Unit tersebut antara lain :

- a. Unit I/Dana Usaha Negara dan Dana Pemerintah

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan Dana Badan Usaha Milik Negara dan Dana Pemerintah.

- b. Unit II/Dana Kredit Usaha

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan Dana Kredit Usaha.

- c. Unit III/ Dana bantuan

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan Dana Bantuan.

d. Unit IV/Dana Pembangunan dan Proyek

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan Dana Pembangunan dan Proyek.

5. Tugas Pokok SUBDIT IV

Subdit IV Tipidter adalah salah satu bagian/sub dari Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan Tipidter yang terjadi di daerah hukum Polda. Subdit IV Tipidter menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelidikan dan penyidikan Tipidter yang terjadi di daerah hukum Polda.
2. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan Tipidter.
3. Penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan Tipiter.

Dalam melaksanakan tugasnya, Subdit IV Tipidter dibantu oleh sejumlah unit yang bertugas membantu pelaksanaan tugas dan fungsinya. Unit tersebut antara lain :

1. Unit I/Kehutanan dan Pertanian

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan yang berkaitan dengan kehutanan dan pertanian.

2. Unit II/Pertambangan

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan yang berkaitan dengan BBM Ilegal, Pertambangan Ilegal, Pemanfaatan air bawah tanah secara Ilegal, pencurian listrik.

3. Unit III/Lingkungan Hidup

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan yang berkaitan dengan kesehatan, pelanggaran dibidang konservasi sumber daya alam, pelanggaran dibidang cagar budaya.

4. Unit IV/tenaga Kerja

Unit ini bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap kasus kejahatan yang berkaitan dengan jamsostek, serikat pekerja, ketenagakerjaan, perlindungan TKI, dan keimigrasian.

5. Tugas Pokok SUBDIT V

SUBDIT V *Cyber crime* memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus bidang *cyber crime* yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau.
2. Menyelenggarakan pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana.
3. Menyelenggarakan penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana khusus, bidang *cyber crime* yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau.
4. Melaksanakan analisa kasus, isu-isu ekonomi yang menonjol/meresahkan masyarakat dan tindakan penanganannya, serta pengkajian efektifitas pelaksanaan tugas Subdit *Cyber crime*.
5. Menyelenggarakan pembinaan fungsi dan teknis penyelidikan dan penyidikan tindak pidana *Cyber crime*.

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1. Pelayanan Publik Kasus *Cyber Crime* Direktorat Kriminal Khusus Polda

Riau

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1981 bahwa Secara umum proses Pelayanan penerimaan pelaporan kejahatan *Cyber Crime* sama dengan proses pelayanan pelaporan kejahatan konvensional lainnya. Bedanya hanya dari segi proses pelaporan pelaku harus berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu. Terlihat bahwa Pelaporan tindak kejahatan *cyber crime* sedikit rumit dibandingkan kejahatan konvensional, sebab terlebih dahulu harus berkoordinasi dengan beberapa pihak tertentu untuk mendapatkan kepastian bahwa hal tersebut benar-benar merupakan tindak kejahatan pidana atau bukan. Pelaporan kejahatan *cyber crime*, memiliki tingkat kesulitan yang lebih rendah dibanding pelaporan kejahatan konvensional, dengan melihat barang bukti berupa dokumen bukti kejahatan, nomor handphone atau alamat sosial media yang dimiliki pelaku dan tentunya dengan barang bukti tersebut maka akan tertuju secara langsung kepada pihak yang melakukan tindakan kejahatan.

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Kasmir, (2005) menyatakan Standar pelayanan merupakan dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara

lain seperti berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

5.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi

1. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Laporan Polisi bertujuan sebagai pedoman standar dalam melakukan langkah-langkah penerimaan Laporan Polisi yang terukur, jelas, efektif dan efisien sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis dan prosedur serta terwujudnya pola tindak yang sama bagi penyidik/penyidik pembantu.

2. Persiapan

a. Petugas

- 1) Anggota Polri.
- 2) Memiliki mentalitas yang baik.
- 3) Berpenampilan simpatik.
- 4) Menguasai perundang-undangan dan pengetahuan lainnya.
- 5) Memiliki kemampuan komunikasi sosial yang efektif.
- 6) Memiliki sifat humanis.
- 7) Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer.
- 8) Memiliki pemahaman tentang prosedur penerimaan laporan

Polisi.

b. Sarana dan Prasarana

- 1) Ruang yang nyaman dan aman.
- 2) Meja dan kursi.
- 3) Komputer dan printer.

- 4) Alat tulis kantor (ATK).
- 5) Alkom, telepon/faksimile.
- 6) Buku register dan formulir penerimaan laporan.

3. Prosedur Pelaksanaan Penerimaan Laporan Polisi

a. Penerimaan Laporan Polisi Model A

- 1) Laporan Polisi Model A adalah laporan tertulis yang dibuat oleh petugas Polri karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang karena akan, sedang, atau telah terjadi peristiwa pidana.
- 2) Bagi petugas Polri yang telah membuat laporan Polisi datang ke Petugas piket siaga/SPKT untuk menyerahkan laporan dan bukti-bukti pendukung atas laporan tersebut kepada Ka siaga/Ka SPKT/piket fungsi.
- 3) Setelah laporan polisi diterima oleh Ka siaga/KaSPKT/piket fungsi dilakukan interviu/diskusi untuk mengkaji dan menilai laporan polisi dimaksud.
- 4) Apabila laporan tersebut dinilai telah memenuhi persyaratan :
 - a) Syarat formal penulisan Laporan Polisi.
 - b) Syarat materil tentang pemenuhan bukti-bukti yang diperlukan sebagai tindak pidana, maka segera dicatat dalam buku register laporan polisi Model A dan diberikan surat tanda bukti lapor selanjutnya segera diteruskan kepada:
 - (1) Tingkat Mabes Polri: Karobinops Bareskrim Polri, Kabid Bingakkum Korlantas Polri, Kasubditgakkum Ditpolair

Baharkam Polri.

(2) Tingkat Polda : Dirreskrim/ sus/ narkoba,
Kasubditgakkum Ditlantas, Kasubditgakkum Ditpolair.

(3) Tingkat Polres : Kasatreskrim, Kasatresnarkoba,
Kasatlantas, Kasatpolair.

(4) Tingkat Polsek: Kapolsek.

5) Pejabat tersebut di atas setelah menerima laporan polisi, selanjutnya menyalurkan laporan tersebut kepada penyidik untuk ditindaklanjuti.

6) Apabila tidak memenuhi persyaratan formil maupun materiil sebagai tindak pidana agar diberikan penjelasan dan disalurkan kepada yang berwenang.

b. Penerimaan Laporan Polisi Model B

1) Laporan Polisi Model B adalah laporan tertulis yang dibuat oleh petugas Polri tentang adanya pengaduan atau pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang bahwa akan, sedang, atau telah terjadi peristiwa pidana.

2) Seseorang yang hendak menyampaikan laporan/ pengaduan tentang dugaan adanya peristiwa pidana, datang ke Petugas piket siaga/SPKT.

3) Petugas piket siaga/SPKT menerima seseorang yang hendak menyampaikan laporannya dengan sikap empati, komunikatif dan

humanis dengan mengambil langkah tindak sebagai berikut :

- a) Mempersilahkan duduk kemudian mempertanyakan maksud dan tujuan membuat laporan/pengaduan.
- b) Meminta untuk menceritakan kronologis kejadian/ peristiwa yang akan dilaporkan (memenuhi unsur pertanyaan 7 Kah).
- c) Petugas menanyakan kepastian bahwa peristiwa yang dilaporkan/diadukan belum pernah dilaporkan ke kantor Polisi yang lain dan dinyatakan dengan surat pernyataan dari pelapor/pengadu.
- d) Petugas mencatat dalam buku kronologis kejadian/ peristiwa;
- e) Petugas menanyakan ada tidaknya bukti-bukti pendukung atas laporan/pengaduan yang disampaikan:
 - (1) Apabila bukti pendukung terpenuhi dengan peristiwa yang dilaporkan maka segera dibuatkan laporan Polisi.
 - (2) Apabila tidak disertai dengan bukti pendukung maka ditanyakan kepada pelapor/pengadu untuk melengkapi bukti pendukung dan apabila tidak terpenuhi maka petugas piket siaga/SPKT hanya mencatat dibuku kejadian
 - (3) Apabila peristiwa diketahui atau dialami langsung oleh pelapor, maka Petugas piket siaga/SPKT bersama-sama unit TP TKP wajib segera mendatangi TKP.
- f) Setelah melaksanakan kegiatan tersebut petugas pelayanan/penerima laporan melaporkan kepada Ka Siaga/Ka

SPKT tentang adanya laporan/pengaduan masyarakat.

- g) Ka Siaga/Ka SPKT meneliti dan menilai laporan dari petugas penerima laporan/pengaduan tersebut untuk kemudian memutuskan dan menentukan :

- (1) Dibuat atau tidaknya laporan Polisi.
- (2) Apabila dibuat laporan Polisi maka dilanjutkan dengan kegiatan administrasi berupa:
 - (a) Registrasi dan pencatatan laporan polisi kedalam buku register.
 - (b) Membuat surat tanda bukti laporan (STBL).
 - (c) Menandatangani laporan Polisi.

- h) Apabila Ka Siaga/Ka SPKT meragukan laporan/pengaduan tersebut maka melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- (1) Mengundang seluruh petugas siaga/SPKT untuk melakukan penilaian terhadap laporan/pengaduan.
- (2) Mengajak pelapor/pengadu untuk membahas/diskusi bersama-sama dengan tujuan sebagai berikut:
 - (a) Memberikan kesempatan kepada pelapor untuk memaparkan dan menjelaskan perkara yang dilaporkan secara detail dan terperinci.
 - (b) Meminta pelapor untuk menyerahkan bukti-bukti pendukung yang terkait dengan Laporan/ pengaduan yang telah dilaporkan/diadukan.

(c) Melakukan diskusi dan tanya jawab secara mendalam tentang perkara yang dilaporkan/ diadukan.

(3) Menyusun laporan hasil penelitian dan penilaian, yang memuat hal-hal sebagai berikut :

(a) Laporan/pengaduan tersebut memenuhi unsur- unsur tindak pidana atau tidak (apabila dari hasil penelitian dan penilaian belum diperoleh data dan informasi yang cukup untuk menentukan pidana atau bukan maka perlu diberikan penjelasan kepada pelapor/pengadu dan atau disalurkan kepada yang berwenang);

(b) Anatomi kasus dengan mencantumkan konstruksi hukum, unsur melawan hukum, alat bukti, dan hal lainnya terkait pembuktian;

(c) Penentuan bobot dan Kompetensi dari Laporan/ Pengaduan sebagai bahan catatan tambahan laporan polisi Ka Siaga/Ka SPKT yang dilampirkan dalam laporan polisi, kepada:

(1) Tingkat Mabes Polri : Karobinops Bareskrim Polri, Kabidbingakkum Korlantas Polri, Kasubditgakkum Ditpolair Baharkam Polri;

(2) Tingkat Polda : Dirreskrimum/sus/narkoba, Kasubditgakkum Ditlantas, Kasubditgakkum



Ditpolair.

(3) Tingkat Polres : Kasatreskrim, Kasatresnarkoba, Kasatlantas, Kasatpolair.

(4) Tingkat Polsek : Kapolsek.

- i) Setelah langkah-langkah tersebut di atas dilakukan dan telah memenuhi unsur-unsur pidana, maka Petugas pelayanan pembuat laporan polisi Model B dan tersangka (apabila pelapor/pengadu membawa orang yang diduga sebagai tersangka) diamankan untuk selanjutnya diserahkan kepada piket fungsi yang berwenang kepada pelapor/pengadu dibuatkan berita acara serah terima tersangka.
- 4) Apabila pelapor/pengadu pada saat akan membuat laporan/pengaduan ke Petugas piket siaga/SPKT dengan membawa yang diduga tersangka oleh pelapor/pengadu, maka langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut :
- a) Menempatkan yang diduga sebagai tersangka ditempat yang aman dan terpisah dengan pelapor/pengadu.
 - b) Mencatat identitas orang yang diduga sebagai tersangka oleh pelapor/pengadu.
 - c) Memeriksa kondisi kesehatan yang diduga sebagai tersangka oleh pelapor/pengadu bila perlu melibatkan dokter kepolisian.
- 5) Untuk menentukan status yang diduga sebagai tersangka oleh pelapor/ pengadu untuk ditingkatkan sebagai tersangka dalam

laporan polisi yang akan dibuat, perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Hasil penelitian dan penilaian atas laporan/pengaduan yang dibuat pelapor/pengadu.
 - b) Terpenuhinya unsur-unsur tindak pidana yang dipersangkakan dilengkapi dengan bukti-bukti pendukung.
 - c) Persesuaian point a) dan b) dengan hasil introgasi yang di duga tersangka.
- 6) Apabila yang diduga sebagai tersangka tidak memenuhi unsur tindak pidana yang disangkakan oleh pelapor/pengadu maka penerima laporan Petugas piket siaga/SPKT memberikan penjelasan secara transparan, objektif dan akuntabel kepada pelapor/pengadu bahwa laporan/pengaduannya tidak bisa ditindak lanjuti menjadi laporan polisi.
 - 7) Terhadap orang yang diduga tersangka oleh pelapor/ pengadu diberikan penjelasan secara transparan, objektif dan akuntabel tentang peristiwa yang terjadi dan dipulangkan setelah ada pihak keluarga yang bertanggungjawab.
- c. Setelah membuat laporan polisi Model A dan Model B tersebut kemudian petugas pelayanan membuat berita acara wawancara saksi pelapor.
4. Hal-hal yang harus diperhatikan :
 - a. Setiap laporan/pengaduan yang diduga sebagai tindak pidana wajib

di terima oleh petugas piket siaga/SPKT.

- b. Dalam penerimaan laporan/pengaduan harus dilakukan secara humanis, simpatik, komunikatif, responsif, tidak diskriminatif dan tidak arogan
- c. laporan yang dibuat harus objektif, transparan dan akuntabel.
- d. Tidak boleh melakukan kekerasan baik fisik maupun psikis.
- e. Tidak boleh memungut biaya dengan alasan apapun.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Dari pembahasan bab sebelumnya prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang mudah diikuti/dilakukan masyarakat dan dalam penyelenggaraan persyaratan pelayanan harus sesuai dengan prinsip yang ditetapkan.

a. Prosedur Pelaksanaan mudah dilakukan

Menurut permenpan nomor 36 tahun 2012 menyatakan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tata kerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*).

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Pasal 12 poin d yang berisi : “Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau” Artinya Pelayanan yang seharusnya dilakukan berdasarkan peraturan pemerintah tersebut yaitu proses pelayanan itu harus mudah artinya prosedur yang ditetapkan mudah untuk diikuti, alur penerimaan laporan/pengaduan dan tindak lanjut dari pengaduan yang mudah dilakukan/alur dalam pelaporan tidak berbelit-belit dan tidak terjadinya diskriminasi/membeda-bedakan dari segi status, ras, golongan, jabatan, agama dalam memproses laporan.

Pada kenyataannya disini dapat dilihat dari seluruh pelapor yang diwawancarai menyatakan bahwa prosedur yang ditetapkan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sedikit berbelit-belit karena harus membawa bukti hasil kejahatan yang memang harus ada pada saat pelaporan terbukti dari wawancara yang dilaksanakan tanggal 25 Februari 2022 kepada pelapor yang menyatakan bahwa :

“Saya di minta untuk memperlihatkan identitas diri. Kemudian saya diminta foto copi dokumen bukti penipuan yang terjadi pada saya. Tapi saya tak tau bagaimana cara mendapatkan buktinya itu”.

Seharusnya untuk mencari dokumen bukti pelapor sangat kesulitan hal ini yang menjadi penghambat proses pelayanan. Dalam hal ini Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah mengikuti Undang-undang nomor 8 tahun 1981 pasal 183 bagian 4 tentang pembuktian dan putusan dalam acara pemeriksaan yang berisi “Alat bukti yang sah adalah : (a) Keterangan Saksi (b) Keterangan ahli (c) Surat, (d) Petunjuk (e) Keterangan

terdakwa.

Seharusnya Prosedur pelayanan pada alur penerimaan laporan/pengaduan menunggu waktu beberapa hari untuk datang kembali untuk mengambil jawaban surat permohonan pelaporan. Pada Kenyataannya berdasarkan hasil wawancara seluruh pelapor dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang telah dilaksanakan pada Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau cukup baik, walaupun masih ada pelapor yang masih merasakan bahwa prosedur pelayanan sulit untuk diikuti karena pada alur penerimaan laporan/pengaduan dan tindak lanjut pengaduan harus menunggu waktu beberapa hari untuk datang kembali ke kepolisian untuk mengambil jawaban surat permohonan pelaporan tersebut. Hal ini terbukti dari wawancara pada pelapor yang dilaksanakan pada tanggal 24 Februari 2022 yang menyatakan bahwa

“Setelah 3 hari dari pelaporan kasus, saya diminta lagi untuk datang ke kepolisian untuk mengambil jawaban surat permohonan tersebut.”

Pada kenyataannya Pelapor juga kurang memahami masalah tindak pidana *Cyber crime* ini merupakan sebuah tindak pidana kejahatan yang ruang lingkup kejahatan *cyber crime* bersifat universal melintasi batas negara sehingga sulit untuk di deteksi pelaku dan hukum yang berlaku. Sebaiknya petugas dalam melakukan pelayanan khususnya pada kasus *Cyber crime* memberikan informasi agar dapat mempermudah pelapor dalam memahami prosedur dalam pelaporan dan tindak kejahatan *Cyber Crime*.

Pada Kenyataannya dari hasil wawancara Perwira menengah Subdit

V Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang dilaksanakan pada tanggal 4 maret 2022 yang menyatakan bahwa :

“Prosedur pelaporan yang pertama pelapor mendatangi kantor Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau biasanya di arahkan ke laporan pengaduan dahulu buk karena kebanyakan tersangkanya jauh dan kadang susah di cari. Pada dasarnya laporan pengaduan dan laporan polisi (LP) proses penanganan perkaranya sama, tetapi apabila LP terbit maka proses penyelidikan dan penyidikan nya sudah terinput di E-MP. Jadi kalau proses penyelidikan terkendala karena tersangkanya susah di cari atau nomor pelaku sudah tidak aktif seperti dalam beberapa kasus misalnya : penipuan online, illegal akses, akun fake, yang mana pelakunya susah dalam penyelidikan nya maka kita buat laporan pengaduan agar pada saat perkaranya terkendala tidak ada tunggakan pada E-MP, kemudian jika kita sudah mengetahui tersangka nya seperti perkara asusila maka kita langsung buat laporan polisi agar tersangkanya langsung di tangkap, karena syarat menangkap seseorang harus berdasarkan LP (laporan polisi) A maupun B. Kalau sudah jadi laporan polisi akan diinput di aplikasi e-mp (e-manajemem penyidikan) buk, aplikasi yang langsung terpusat di Mabes Polri.”

Jadi prosedur pelayanan yang ada sedikit sulit di pahami oleh pelapor dan dikategorikan cukup baik.

Seharusnya sikap seorang Petugas pelayanan harus bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya. Untuk menjaga kualitas pelayanan, Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau khususnya pada pelayanan laporan kasus *cyber crime* juga memberikan sanksi bagi pelaksana pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Sesuai dari hasil wawancara yang dilakukan yaitu Teguran lisan atau teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setiap menerima komplain dari pengguna layanan. Teguran tertulis berdasarkan peraturan yang berlaku setelah diberikan teguran lisan sebanyak 3 kali. Bagi petugas pelayanan yang sudah melaksanakan tugasnya lebih baik juga dapat diberikan reward.

b. Persyaratan sesuai dengan yang ditetapkan

Syarat-syarat pelayanan administrasi yaitu syarat yang sudah ditetapkan organisasi. Syarat yang diberikan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah sesuai SOP yang ditetapkan dan mudah diikuti tetapi masih banyak pelapor yang kurang memahami masalah tindak pidana *Cyber crime* ini sebagai tindak pidana kejahatan yang bersifat universal. Dalam proses pelayanan ini tidak bisa ditentukan dengan pasti waktu penyelesaian kasus karena adanya prosedur dalam menunggu jawaban surat pengaduan memerlukan waktu beberapa hari. Hal ini juga dijelaskan dalam wawancara yang dilakukan pada penyidik pembantu Polda Riau tanggal 7 Maret 2022 yang menyatakan bahwa :

“Untuk prosedur pelaporan/pengaduan kasus *cyber crime* sebelum pelapor membuat laporan pengaduan agar berkoordinasi dahulu kepada penyidik /penyidik pembantu mengenai kasus yang dihadapi.”

Seharusnya petugas juga menyebutkan syarat pelapor dalam melakukan pelaporan dengan membawa foto bukti kejahatan, menyatakan bahwa :

“Dokumen pendukung seperti bukti transaksi apabila terjadi tindak pidana penipuan online, atau bukti *screenshot chat* dengan pelaku atau bukti *screenshot* dokumen yang di print sebagai alat bukti pendukung”.

Pada kenyataannya prosedur pelayanan sudah dilaksanakan oleh petugas agar pelapor dapat membawa bukti kejahatan yang dialaminya.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu standar waktu yang ditetapkan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sejak saat pengajuan pelaporan sampai

dengan penyelesaian pelaporan/pengaduan. Pelaporan ini mulai dari pembuatan laporan pengaduan, membuat kronologis kejadian, petugas menilai laporan, petugas menindaklanjuti pelaporan, dan sampai menerima surat jawaban tindak lanjut pelaporan.

a. Waktu Pelayanan sesuai yang ditetapkan

Untuk waktu pelaporan pada layanan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau:

Senin s.d Kamis : 07.00 – 15.00 WIB (Istirahat 12.00 – 13.00 WIB)

Jumat : 07.00 – 15.30 WIB (Istirahat 11.30 – 13.00 WIB)

Sesuai ketentuan jam Kerja apabila pemeriksaan/wawancara yang dilakukan belum selesai dapat dilanjutkan sesuai dengan situasi dan kondisi.

Seharusnya untuk waktu penyelesaian pelaporan petugas selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang terbaik mulai dari sikap petugas yang langsung merespon cepat semua pelaporan. Dan selalu berusaha untuk menyelesaikan pelaporan sesuai waktu yang sudah ditetapkan.

Dan ini terbukti dari hasil wawancara kepada perwira menengah Subdit V Ditreskrimsus Polda Riau Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau yang menyatakan bahwa :

“Kami dari pihak kepolisian selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik. Kalau untuk pelayanan yang cepat dan tanggap itu masyarakat yang bisa merasakan pelayanan kami. Bagi petugas yang tidak profesional dalam melaksanakan tugasnya akan dikenakan sanksi berupa siding disiplin maupun kode etik. Dan juga bagi petugas yang berprestasi akan di berikan penghargaan, baik berupa piagam penghargaan maupun hadiah ataupun rekomendasi melanjutkan pendidikan”.

Kenyataannya petugas sudah melayani masyarakat dengan baik. Dengan adanya kebijakan kepolisian ini maka semua jajaran personil berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau pada kasus *cyber crime*. Biaya pelayanan adalah biaya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan setiap pelaporan tidak dibenarkan adanya pungutan liar yang dilakukan oknum terhadap pelapor.

a. Biaya sesuai yang ditetapkan

Seharusnya menurut Permenpan Nomor : 36 Tahun 2012 menyatakan Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses perumusan komponen biaya/tarif, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan (Peraturan Pemerintah mengenai PNBP atau Perda mengenai retribusi/pungutan daerah) atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku. Untuk selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tarif pelayanan perlu mempertimbangkan, diantaranya kondisi sosial, daya beli masyarakat,

perkembangan harga yang terjadi, dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

Untuk biaya/tarif pelayanan di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau saat proses pelaporan tidak dikenakan biaya sama sekali juga tidak terjadi pungutan liar yang dilakukan oleh oknum.

Seharusnya berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Perwira pertama Subdit V yang dilaksanakan tanggal 1 Maret 2022 sudah menjalankan Permenpan Nomor : 36 Tahun 2012 menyatakan :

“Bahwa pada saat Pelapor/korban menuju ke Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (“SPKT”) dan menyampaikan laporan sesuai dengan dugaan tindak pidana yang dialami / dilihat / disaksikan. Perlu diperhatikan bahwa pada saat pembuatan laporan tentang dugaan tindak kejahatan, tidak dipungut biaya apapun, dalam hal terdapat oknum yang meminta bayaran, maka pelapor/korban dapat melaporkannya ke Seksi Profesi dan Pengamanan (Propam) Polri”.

b. Tidak ada pungutan liar

Seharusnya berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pelapor/korban menyatakan bahwa tidak adanya pungutan liar pada waktu pelaporan sesuai Permenpan Nomor : 36 Tahun 2012. Pada Kenyataannya pungutan liar itu tidak ada di Ditreskrimsus Polda Riau Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau terbukti dari hasil wawancara kepada pelapor tanggal 2 Maret 2022 yang menyatakan bahwa :

“Selama saya membuat laporan pengaduan atas kejahatan *cyber crime* yang saya alami tidak ada pungutan liar disini”.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan contohnya tersedianya pelayanan konsultasi dan pengaduan yang

mudah dilaksanakan.

a. Layanan konsultasi dan pengaduan yang mudah dilaksanakan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada para pelapor/korban menyatakan ada sebahagian pelapor yang tidak mengetahui adanya layanan konsultasi atau berkoordinasi kepada petugas pelayanan dengan mendatangi langsung kantor Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau.

5. Sarana dan prasarana

Pada Kenyataannya Penyediaan sarana dan prasarana pada pelayanan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah dikategorikan baik. Prasarana dan prasarana merupakan fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau baik bersifat administrasi maupun fisik. Fasilitas administrasi bisa berupa peralatan kerja, alat tulis kantor, blanko-blanko, meja kursi, dan sebagainya, sedangkan fasilitas fisik dalam bentuk ruangan atau gedung, halaman parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Fasilitas tersebut diadakan untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pelapor maupun petugas pelayanan, sehingga petugas pelayanan akan mudah lebih konsentrasi dalam bekerja dan pelapor tidak gelisah selama menunggu pelayanan.

a. Tersedianya sarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan untuk menyelesaikan pekerjaan contohnya mesin komputer, printer, proyektor, papan tulis, speaker, meja dan bangku.

b. Tersedianya Prasarana

Prasarana merupakan alat tidak langsung yang dimanfaatkan untuk meraih tujuan. Prasarana contohnya : gedung kantor, ruang tunggu, ruang pelaporan, toilet yang memadai, tempat ibadah yang tersedia dan tempat parkir bagi pelapor.



Gambar : Tempat Parkir di Polda Riau

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pelapor/korban yang menyatakan bahwa :

“Menurut saya di ruang pelaporan itu sudah nyaman, ruangan bersih dan rapi saya merasa nyaman selama berada disini”.

Unsur fasilitas yang disediakan sangat penting terbukti fasilitas yang telah di sediakan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah dikategorikan nyaman sesuai standar yang sudah ditetapkan sehingga membuat pelapor menikmati fasilitas yang telah diberikan.



Gambar : kegiatan pada saat pelaporan kasus *Cyber crime*

6. Kompetensi petugas pelayanan.

Seharusnya menurut Permenpan Nomor : 36 Tahun 2012 menyatakan Kompetensi pelaksana pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Pada kenyataannya berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Panit Subdit V tanggal 5 Maret 2022 yang menyatakan bahwa :

“Khususnya pada proses penyelidikan perlu ditambah petugas karena kurangnya kompetensi petugas kepolisian mengenai informasi dan transaksi elektronik sehingga polisi membutuhkan peran saksi ahli”

Kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau belum semuanya terpenuhi seperti kurangnya petugas yang memiliki kompetensi di bidang saksi ahli pada kasus *Cyber Crime*. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi bermakna kepada kemampuan bekerja sesuai dengan bidang tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Kemampuan bekerja didukung oleh pengetahuan terhadap orientasi tugas pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai tersebut. Kompetensi sikap yang dimiliki petugas :

a. Sikap Yang Baik dan Ramah

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Petugas pelayanan kasus *Cyber crime* sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur. Setiap pelapor/korban mengharapkan pelayanan yang baik dan sopan hingga memudahkan pelapor dalam melakukan prosedur pengaduan.

Ini terbukti dari hasil wawancara yang dilaksanakan kepada pelapor/korban yang mengatakan :

“petugas yang menerima laporan pengaduan saya sudah menunjukkan sikap baik dan ramah dalam menerima laporan saya”.

b. Pengetahuan dan Keterampilan yang sesuai

Keterampilan bermakna kepada kemampuan bekerja sesuai dengan bidang tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Keterampilan (*Competence*) maksudnya adalah merujuk kepada skill. Kompetensi yang dipahami selama ini adalah 3 jenis kemampuan, yaitu

pengetahuan (*knowledge, science*), keterampilan teknis (*skill, teknologi*) dan sikap perilaku (*attitude*).

Kemampuan bekerja didukung oleh pengetahuan terhadap orientasi tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai tersebut. Adanya pengetahuan akan meningkatkan keahlian pegawai untuk menguasai sepenuhnya pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Akan tetapi dibutuhkan keterampilan dalam bekerja, baik terampil dalam mempergunakan peralatan kerja. Segala kemampuan tersebut harus menjadikan petugas untuk bekerja lebih baik, cepat tanggap, santun dan ramah dalam melayani wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pelapor pada tanggal 24 Februari 2022 menyatakan bahwa :

“Saya rasa petugas sudah disiplin. Karna saya tidak menunggu lama untuk dilayani dalam membuat laporan pengaduan”.

Kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar pelayann yaitu bersikap disiplin, bertanggung jawab, bersikap sopan dan ramah dalam melayani, sikap petugas sudah sesuai dengan harapan pelapor.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat dijelaskan kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan Adminstrasi yang dilakukan kepada pelapor adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1 : Kepuasan Masyarakat Dalam Menerima Laporan

No	Pertanyaan	Jawaban			Puas/Tidak Puas
		Baik	Kurang baik	Tidak Baik	
1	Apakah pada saat melakukan pelaporan/pengaduan secara langsung, anda menerima surat tanda terima laporan atau pengaduan?	3			Puas
2	Apakah prosedur pelayanan pada unit ini mudah dilaksanakan?		3		Kurang Puas
3	Apakah ada diskriminasi/perbedaan pelayanan pada unit layanan ini kepada masyarakat?	3			Puas
4	Apakah petugas pada unit pelayanan ini cepat dan tangap dalam memproses pengaduan/pelaporan korban ?	2	1		Kurang puas
5	Apakah bapak/ibu mengetahui waktu operasional dalam menerima layanan pelaporan/pegaduan kasus <i>cyber crime</i> ?	3			Puas
6	Apakah pada saat pelaporan/pengaduan kasus <i>cyber crime</i> dikenakan biaya?	3			Puas
7	Apakah ada pungli pada saat pelaporan kasus?	3			Puas
8	Apakah informasi cara membuat pelaporan/pengaduan pada unit pelayan ini tersedia melalui media elektronik (pelayanan online) maupun non elektronik?			3	Tidak puas
9	Apakah ada layanan konsultasi dan pengaduan yang mudah diikuti oleh masyarakat?	2	1		Puas
10	Apakah ruang pengaduan/pelaporan sudah nyaman dan aman untuk pelapor?	3			Puas
11	Apakah ruang tunggu pada saat pelaporan/pengaduan sudah nyaman?	3			Puas
12	Apakah tersedia tempat untuk beribadah ?	3			Puas
13	Apakah tersedia toilet yang memadai?	3			Puas
14	Apakah petugas pemberi pelayanan sudah bersikap disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya?	3			Puas
15	Apakah petugas pelayanan pada unit ini bersikap sopan dan ramah dalam melayani?	3			Puas
16	Apakah pelayanan yang diberikan petugas menunjukkan keinginan untuk membantu pelapor?	3			Puas
17	Apakah pelayanan yang diberikan penyidik sudah sesuai dengan harapan pelapor?		2	1	Kurang Puas

Dari tabel diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Standar pelayanan sudah dikategorikan baik tetapi dalam membuat laporan pengaduan tidak semua prosedur pelayanan dapat diikuti dan masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi ada sebahagian pelayanan yang perlu di benahi oleh Ditreskrimsus Polda Riau seperti petugas pelayanan yang memiliki kompetensi, prosedur pelaporan dan lain-lain.

5.2. Kendala yang Dihadapi Pada Saat Pelayanan

1. Kendala Yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi saat pelayanan yaitu:

- 1) Kurangnya petugas pelayanan yang memiliki kompetensi di bidang *Cyber crime* baik penyidik maupun penyidik pembantu. Salah satu kendala untuk mempercepat kinerja dalam penyelesaian kasus *cyber crime* yaitu kurangnya keahlian petugas mengenai informasi dan transaksi elektronik sehingga polisi membutuhkan peran saksi ahli. Akibat dari kurangnya petugas maupun keahlian dari petugas kepolisian tersebut mengakibatkan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian kasus cukup lama dalam proses penyelidikan untuk dapat dinaikkan ke tahap penyidikan.
- 2) Kurangnya dokumen bukti.

Kurangnya dokumen bukti pendukung yang dimiliki pelapor. Dokumen bukti cenderung mudah dihilangkan atau data tersebut terlebih dahulu dihapus oleh pelaku apabila pelaku sudah mengetahui dirinya telah dilaporkan. Dokumen pendukung seperti bukti transaksi apabila terjadi

tindak pidana penipuan online, atau bukti *screenshot chat* dengan pelaku atau bukti *screenshot* dokumen yang di print sebagai alat bukti pendukung.

- 3) Kurangnya pemahaman dari pelapor terhadap prosedur pelaporan kasus *Cyber Crime*. Kurangnya pemahaman pelapor terhadap prosedur dan syarat yang ditetapkan membuat waktu dalam penyelesaian menjadi lama. Adanya pelapor yang belum mengetahui adanya layanan konsultasi dan kordinasi bagi pelapor yang memiliki kasus tindak kejahatan *cyber crime*. Hal ini juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelaporan pengaduan.
- 4). Berbelit-belitnya prosedur dalam proses pelaporan/pengaduan. Masalah yang sering dihadapi dalam pelaporan yaitu prosedur yang berbelit-belit dan waktu penyelesaian pelaporan yang tidak dapat dipastikan.

5.3 Solusi Dalam Menghadapi Kendala

Berdasarkan kendala yang dihadapi maka dapat diberikan solusi :

- a) Pelatihan Terhadap Petugas, dengan cara mengirimkan anggotanya untuk mengikuti berbagai macam pelatihan tindak pidana *Cyber crime*.
- b) Sosialisasi kepada masyarakat diharapkan agar masyarakat lebih mengetahui tindak pidana *cyber crime*. Dengan demikian masyarakat dapat membantu kinerja kepolisian dalam hal memberikan informasi apabila mengetahui /melihat tindak pidana *cyber crime* disekitar mereka sebaiknya masyarakat tidak enggan untuk melaporkan kasus tindak pidana *cyber crime* yang dialami.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan pelayanan administrasi kasus *cyber crime* di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Dari keseluruhan standar pelayanan yang ditetapkan dikategorikan cukup baik dan dapat dijalani sesuai aturan. Dari ke enam indikator pelayanan yaitu:
 - a) Prosedur pelayanan yang dilaksanakan yaitu pelayanan yang ada di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau cukup mudah dilakukan/diikuti pelapor dan persyaratan yang ada sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.
 - b) Waktu penyelesaian pelaporan pada pelayanan Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah sesuai dengan yang ditetapkan
 - c) Biaya pelayanan yang merupakan biaya yang ditetapkan pada saat pelaporan kasus sudah sesuai standar pelayanan yang ditetapkan karena tidak adanya biaya dalam pelaporan dan tidak terjadi pungutan liar yang dilakukan oknum.
 - d) Produk layanan yang disediakan oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah ada dan dikategorikan cukup baik karena masih adanya pelapor tidak mengetahui tersedianya layanan konsultasi pada saat pelapor membuat laporan pengaduan.

- e) Sarana dan prasarana yang tersedia oleh Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau sudah dikategorikan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu Sikap yang baik dan ramah serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan.
- 2) Kendala-kendala yang dihadapi dalam prosedur pelaporan kurangnya dokumen bukti pada saat pelaporan, kurangnya pemahaman pelapor terhadap prosedur pelaporan *cyber crime*, berbelit-belitnya prosedur dalam proses pelaporan/pengaduan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran dari penulis sebagai berikut :

- 1) Sebaiknya Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau membuat SOP internal tentang penerimaan laporan pengaduan.
- 2) Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau disarankan memberikan informasi yang mudah dimengerti kepada masyarakat tentang syarat-syarat dan dokumen/bukti pendukung yang dibawa pada saat pelaporan/pengaduan.
- 3) Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Riau khususnya Subdit V lebih memperluas sosialisasi kepada masyarakat mengenai tindak pidana *cyber crime* yang mana ruang lingkup kejahatan *cyber crime* bersifat universal melintasi batas negara sehingga sulit untuk di deteksi pelaku dan hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Sudita, I Nyoman. (1997), *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta : BPFE.
- Gurusinga, Ningsih, Herlinda (2019), *tentang Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Di Polsek Medan Baru*
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Handoko, T.Hani, (2012), *Manajemen*, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta
- Keban, Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep,Teori, Dan. Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kasmir.(2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahsun, Mohamad, (2014). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFEYogyakarta
- Moenir, (2015), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Maleong. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustari (2015), *Cyber Crime : Penggunaan Skimmer Terhadap Pembobolan ATM*,journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/viewFile/326/307 hal 261-265
- Miles dan Michael Hubermen. 1992. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru)*. Jakakarta: UIP.
- Ndara, Taliziduhu. (2003). *Kybernolody Ilmu pemerintahan Baru*, Jakarta: PT. Rinaka Cipta.
- Pasolong (2011) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Rakhmat, Jalaluddin(1986). *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*. Bandung

- Pasolong Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. Ilmu Pemerintahan, Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Sufian (2003) Manajemen Strategis dalam pembangunan, UIR Pres
- Sugiyono (2011). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono.(2017). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhariyanto Budi, (2014). Tindak Pidana Teknologi Informasi (*Cyber Crime*), Raja.Grafindo Persada, Jakarta.
- Supono, S. (2018). Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Direktorat Reserse Dan Kriminal Khusus Polda Di Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implimentasi. Jakarta, Bumi Aksara.
- Nahwan, D., Nurhayani, N., Nugroho, I. S., & Srimurni, R. R.(2021)
- Tjiptono, Fandy. 2014 Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang. Jakarta
- The Liang Gie (2000). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta. Liberty.
- Undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah
- Syafri (2012) Studi tentang administrasi publik, Jakarta : Erlangga
- Stephen P.Robbins, 2009. Manajemen, Jilid 1. Edisi Kesepuluh. Penerbit Erlangga.
- Wahid dan Labib, (2010) Kejahatan Mayantara (*Cyber Crime*),. PT Refika Aditama, Bandung
- Warsito Hadi Utomo,Hukum Kepolisian di Indonesia,Prestasi Pustaka,akarta 2005

Dokumentasi

Ditreskrimsus, (2021). Laporan Tahunan Ditreskrimsus Polda Riau

Permenpan nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Permenpan nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Rencana Kerja POLRI tahun 2022

Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-undang Nomor 6 tahun 2019 tentang Penerimaan mahasiswa Dan Taruna Sekolah Kedinasan

Undang-undang Nomor 8 tahun 2001 tentang Sistem Menejemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Undang-undang nomor 8 tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana

Undang-undang Nomor 16 Tahun 1958 tentang Penyerahan Urusan Lalu-Lintas Jalan kepada Daerah Tingkat Ke-I.