

# TESIS

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM POLDA RIAU

(Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

NAMA : YURNITA  
NPM : 207121032  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

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

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM  
POLDA RIAU**

**(Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum)**

**TESIS**

oleh

**YURNITA**

**NPM : 207121032**

**TIM PENGUJI**

Ketua

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

Sekretaris

Dr. H. Nurman, S. Sos., M.Si.

Anggota I

Prof. Dr. H. Sufian Hamim, S.H., M. Si.

Anggota II

Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A.

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau

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

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM  
POLDA RIAU**

**(Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum)**

---

---

**TESIS**

Nama : YURNITA  
NPM : 207121032  
Program Studi : Administrasi Publik

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_



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

Pembimbing II  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_



**Dr. H. Nurman, S. Sos., M. Si.**

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 pascasarjana Universitas Islam Riau Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : YURNITA  
NPM : 207121032  
Run : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)  
Judul Usulan Penelitian : Analisis pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau  
(Studi anak yang berhadapan dengan hukum)

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

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
3. Bahwa, apanila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, Februari 2022

Pembuat pernyataan



YURNITA



# 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: 070/A-UIR/5-PPS/2022

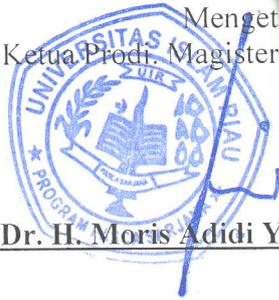
Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : YURNITA  
NPM : 207121032  
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 18 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, 18 Maret 2022  
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

# Turnitin Originality Report

Processed on: 18-Mar-2022 10:10 WIB  
ID: 1786821998  
Word Count: 17215  
Submitted: 1

Similarity Index	Similarity by Source	
7%	Internet Sources:	7%
	Publications:	2%
	Student Papers:	3%

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM  
POLDA RIAU (Studi Pelayanan Anak Yang  
Berhadapan Dengan Hukum) By Yurnita  
Yurnita

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

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

2% match (student papers from 16-Mar-2022)

Submitted to Poltekkes Kemenkes Riau on 2022-03-16

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

<http://repository.uin-suska.ac.id/20218/9/9.%20BAB%20IV.pdf>

1% match ( )

Winda Yulia Tika Paksi, -. "Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Pusat Layanan Informasi Kegiatan Kepolisian Daerah (POLDA) Riau", 2021

1% match (Internet from 07-Jul-2020)

<https://id.123dok.com/document/q75r56oz-administrasi-dan-pelayanan-publik-antara.html>

1% match (Internet from 31-Jan-2021)

<https://puslitbang-polri.e-journal.id/LitbangPOLRI/issue/download/13/1>

TESIS ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM POLDA RIAU (Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum) Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains NAMA NPM BIDANG KAJIAN UTAMA OLEH : YURNITA : 207121032 : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU DMINISTRASI PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2022 ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM POLDA RIAU (Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum) YURNITA ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (Studi Anak yang Berhadapan dengan Hukum) dan untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan Publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum 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 Kepala Unit Penyidik Perempuan dan Anak sebagai informan kunci, 2 orang Penyidik Perempuan dan Anak dan 9 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau berdasar beberapa indikator yang ada dalam dimensi Reliability, Tangibel, masih ada kekurangan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Dimensi Reliability (keandalan) yaitu saat wawancara/pemeriksaan yang terlalu lama sehingga menyebabkan anak anak menjadi bosan. (2) Dimensi Tangibel (bukti langsung) yaitu belum adanya tv di ruang tunggu serta kurang dinginnya suhu ruang tunggu. Kata Kunci : Pelayanan Publik, Anak yang berhadapan dengan hukum 1 PUBLIC SERVICE ANALYSIS AT THE DIRECTORATE OF GENERAL CRIMINAL RESERVATIONS POLDA RIAU (Study of Child Services in Conflict with the Law) YURNITA ABSTRACT This study aims to identify and analyze public services at the Directorate of General Criminal Investigation at the Riau Police (Study of Children in Conflict with the Law) and to identify barriers to public services at the Directorate General of Criminal Investigation at 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 the Women and Children Investigator Unit as key informants, 2 Women and Children Investigators and 9 community service users as supporting informants. Data analysis in this study starts from data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the quality of public services at the General Criminal Investigation Directorate of the Riau Police based on several indicators in the Reliability dimension, Tangibel, there were still shortcomings that were not in accordance with service standards. The indicators that have not been running in accordance with service standards are (1) the dimension of reliability (reliability), namely when interviews/examinations are too long, causing children to become bored. (2) Tangible dimensions (direct evidence), namely the absence of a TV in the waiting room and the lack of cold temperatures in the waiting room. Keywords : Public Services, Children in conflict with the law 2 BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Perkembangan Teknologi di dalam Panjang komunitas internal pelayanan masyarakat, seperti ini Satuan Penyelenggara Melayani publik menyelesaikan mengharapakan publik di dalam Melayani. Terlihat bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai keluhan media publik. di dalam Menjahit perusahaan. Tentu Keluhan ini, kegagalan untuk melakukannya akan berdampak negatif pada pemerintah. Hal ini juga dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat, ( Kementerian Pertanian 2017). Di Indonesia pada khususnya, otoritas yang bertanggung jawab atas fungsi ini adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Dalam hal ini, misi POLRI adalah menjamin keamanan negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga ketertiban dan keamanan tidak hanya

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

NOMOR : 351/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 Yurnita** tanggal 04 April 2022 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 09 November 2021
  10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 712/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 008 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	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum	Guru Besar	Pembimbing I
2	Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **YURNITA**  
N P M : **207121032**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**  
Judul Tesis Baru : **"ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM POLDA RIAU (Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum)"**.

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 : 05 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

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DIREKTORAT RESERSE KRIMINAL UMUM POLDA RIAU  
(Studi Pelayanan Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum)**

**YURNITA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (Studi Anak yang Berhadapan dengan Hukum) dan untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan Publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum 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 Kepala Unit Penyidik Perempuan dan Anak sebagai informan kunci, 2 orang Penyidik Perempuan dan Anak dan 9 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau berdasar beberapa indikator yang ada dalam dimensi yaitu (1) Dimensi Keandalan (*reability*) Pelayanan yang ada di Ditreskrim sudah sesuai dengan kualitas yang ditetapkan seperti Pelayanan yang diberikan petugas/penyidik sudah memperlakukan sama kepada pelapor (2) Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), masih ada kelemahan yaitu saat wawancara/pemeriksaan yang terlalu lama sehingga menyebabkan anak-anak menjadi bosan, kurangnya penyidik anak dibandingkan dengan jumlah kasus yang di tangani sehingga setiap penyidik bisa menangani 5-7 perkara (3) Dimensi Jaminan (*Assurance*) pada dimensi ini Petugas pemberi pelayanan sudah dikategorikan baik dan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan (4) Dimensi bukti langsung (*Tangibel*) adanya kekurangan yaitu belum adanya tv di ruang tunggu serta kurang dinginnya suhu ruang tunggu. (5) Dimensi Empati (*empathy*) pada dimensi ini sikap petugas dalam memahami keinginan masyarakat sudah dikategorikan baik seperti sikap penyidik yang membantu dalam proses pelaporan dan perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat juga sudah baik

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Anak yang berhadapan dengan hukum**

**PUBLIC SERVICE ANALYSIS**  
**AT THE DIRECTORATE OF GENERAL CRIMINAL RESERVATIONS**  
**POLDA RIAU**  
**(Study of Child Services in Conflict with the Law)**

**YURNITA**

**ABSTRACT**

*This study aims to identify and analyze public services at the Directorate of General Criminal Investigation at the Riau Police (Study of Children in Conflict with the Law) and to determine the barriers to public services at the Directorate General of Criminal Investigation at the Riau Police. The type of research used in this study was 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 the Women and Children Investigator Unit as key informants, 2 Women and Children Investigators and 9 community service users as supporting informants. Data analysis in this study starts from data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the quality of public services at the Directorate of General Criminal Investigation at the Riau Police was based on several indicators in the dimensions, namely (1) the dimension of reliability. the same as to the reporter (2) The responsiveness dimension, there are still weaknesses, namely when interviews/examinations are too long, causing children to become bored, the lack of child investigators compared to the number of cases handled so that each investigator can handle 5-7 cases (3) The dimension of Assurance in this dimension is that the service provider is categorized as good and in accordance with the specified quality. (4) The dimension of direct evidence (Tangibel) is that there are deficiencies, namely the absence of a TV in the waiting room and the lack of cold temperatures in the waiting room. (5) Empathy dimension (empathy) in this dimension the attitude of officers in understanding the wishes of the community has been categorized as good, such as the attitude of investigators who assist in the reporting process and the attention given by officers to the community is also good.*

*Keywords: Public Service, Children in conflict with the law*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah, Penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis dengan Judul “Analisis pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (Studi anak yang berhadapan dengan hukum)”, dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister strata dua.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab 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, S. H., M. C. L. 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 juga Pembimbing I yang turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S. Sos., M. Si., yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini..
4. Bapak Dr. H. Nurman, S. Sos., M. Si. selaku dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Keluarga tercinta atas motivasi dan kasih sayang, doa restu yang tidak ternilai harganya untuk memberikan semangat, dalam menyelesaikan proposal 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 Proposal Tesis ini;

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

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

Pekanbaru, Maret 2022  
Penulis,

**Yurnita**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 Konsep Administrasi.....	13
2.1.2 Administrasi Publik .....	17
2.1.3 Organisasi Publik .....	24
2.1.4 Manajemen.....	29
2.1.4.1 Fungsi Manajemen.....	30
2.1.4.2 Prinsip Manajemen.....	32
2.1.5 Pelayanan Publik.....	32
2.1.5.1 Standar Pelayanan .....	36
2.1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.5.3 Strategi Pelayanan Publik .....	43
2.1.6. Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum.....	46
2.2.Kerangka Pemikiran.....	51

2.3. Hasil Penelitian Terdahulu .....	53
2.4. Konsep Operasional .....	56
2.5. Operasionalisasi Variabel.....	58

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	59
3.2 Lokasi Penelitian.....	59
3.3 Informan Penelitian.....	59
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.6 Teknik Analisis Data.....	61
3.7 Jadwal Penelitian dan Waktu Kegiatan.....	62

**BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

4.1 Sejarah kepolisian Daerah Riau.....	63
4.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Direktorat Reserse Kriminal Umum.....	69
4.3 Struktur Organisasi .....	72
4.4. Tugas Pokok Direktorat Reserse Kriminal Umum .....	73
4.5. Sub Direktorat IV (Remaja, Anak, dan Wanita).....	84

**BAB V ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

5.1 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	86
5.2 Pembahasan.....	88
5.3 Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan .....	108

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	113
6.2 Saran.....	115

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
-----------------------------	------------

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1. Data kasus anak yang berhadapan dengan hukum.....	8
2.1. Operasional Variabel.....	61
3.1. Informan Penelitian.....	64
3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	67
4.1. Data tingkat pendidikan Sub Direktorat Perempuan, Anak dan Wanita	92



## DAFTAR GAMBAR

1.1.	Persentase Penyelesaian kasus anak yang berhadapan dengan hukum .....	10
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	56
3.2.	Model Analisis Data.....	64
4.1	Struktur Organisasi Direktorat Reserse Kriminal Umum .....	79



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat, Kemenpan (2017).

Indonesia khususnya, lembaga yang bertugas menjalankan fungsi tersebut adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). Dalam hal ini POLRI bertugas untuk menjaga keamanan Negara dan menegakkan hukum yang berlaku di wilayah Indonesia. Menjaga keamanan dan ketertiban bukan hanya tugas dari seorang polisi atau lembaga kepolisian, namun diperlukan kerjasama juga antara masyarakat dengan aparat kepolisian yang berwenang. Lembaga kepolisian sebagai penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi penting

pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ninuk Dwi Ambarwati (2014), Pelaksanaan Pelayanan Laporan dan Pengaduan Masyarakat Di Satreskrim Polres Jember dengan metode Kualitatif dengan hasil bahwa Pelaksanaan layanan dan laporan serta pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Sat Reskrim Polres Jember sudah menunjukkan kinerja maksimal dengan menurunnya angka komplain masyarakat. Sehingga perbedaan dalam hal penelitian ini terdapat pada waktu penelitian, obyek penelitian dan fokus penelitian.

Polri masih terus melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya dimulai dengan membangun narasi “Presisi” sebagai modal dasar Polri membangun citra mereka. Program prioritas Kapolri yang disebut “Presisi” yakni Prediktif, Responsibilitas, Transparansi, Berkeadilan dengan bertujuan menata kelembagaan, perubahan sistem dan metode organisasi, menjadikan sumber daya manusia (SDM) Polri yang unggul di Era Police 4.0, perubahan teknologi kepolisian modern, peningkatan kinerja pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, peningkatan kinerja penegakan hukum, pemantapan dukungan Polri dalam penanganan Covid-19, serta pemulihan ekonomi nasional.

Namun demikian, banyak pekerjaan rumah yang diharapkan untuk terus dibenahi, utamanya terkait dengan penegakan hukum di internal mereka. Presisi sangat sesuai dengan situasi masyarakat yang menginginkan polri dapat memberikan pelayanan, perlindungan dan pengayoman dengan cepat dan transparansi, berkeadilan kepada semua golongan masyarakat pada masa pandemi Covid 19.

Korlantas Polri (2021), menyatakan ada 16 program prioritas Kapolri, diantaranya : (1) Penataan Kelembagaan, (2) Perubahan Sistem dan Metode

Organisasi, (3) Menjadikan SDM Polri yang Unggul di Era Police 4.0, (4) Perubahan Teknologi Kepolisian Modern di Era Police 4.0, (5) Pemantapan kinerja pemeliharaan Kamtibmas, (6) Peningkatan kinerja penegakan hukum, (7) Pemantapan dukungan Polri dalam penanganan Covid-19, (8) Pemulihan Ekonomi Nasional, (9) Menjamin Keamanan Program Prioritas Nasional, (10) Penguatan penanganan konflik sosial, (11) Peningkatan kualitas pelayanan publik Polri, (12) Mewujudkan pelayanan publik Polri yang terintegrasi, (13) Pemantapan komunikasi publik, (14) Pengawasan pimpinan Terhadap Setiap kegiatan, (15) Penguatan fungsi pengawasan, (16) Pengawasan oleh masyarakat pencari keadilan (Public Complain).

Polri selaku alat negara yang bertanggung jawab dalam keamanan dalam negeri mempunyai tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu disusunlah perencanaan pembangunan Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui *Grand Strategy Polri* tahun 2005-2025, guna mendukung kegiatan pembangunan nasional secara efektif, efisien dan bersasaran. Dengan mempedomani *Grand Strategy Polri* (2005-2025) yang mencakup 4 tahap, yaitu Tahap pertama *Trust Building* (2005-2010) yakni membangun kepercayaan masyarakat. Pada tahap ini masyarakat cenderung lebih mendambakan rasa aman dan rasa keadilan. Tahap kedua *Partnership Building* (2011-2015) adalah membangun kemitraan dengan masyarakat. Tahap ketiga *Strive for Excellence* (2016-2020) yaitu masyarakat lebih mengharapkan pada dimensional *service quality* yang efektif dan efisien ditengah globalisasi kejahatan

yang semakin canggih dan Tahap keempat *Excellence* (2021-2025) Polri sudah menerapkan kaidah-kaidah yang berlaku pada organisasi kelas dunia guna mewujudkan pelayanan prima pada masyarakat, pencegahan kejahatan, penegakan hukum dan ketertiban, sebagai bagian prioritas pembangunan ekonomi dan budaya nasional untuk mewujudkan daya saing bangsa.

Untuk mewujudkan daya saing bangsa maka Polri mewujudkan program yang dikenal dengan program “*Quick Wins*” yang manfaatnya langsung dirasakan oleh masyarakat. Program ini terdiri dari empat program unggulan sesuai dengan Kep Kapolri No 9 Tahun 2007 tentang Renstra Polri yaitu : (a) *Quick Response* yaitu upaya mewujudkan kecepatan personil Polri dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, satuan fungsi yang dikedepankan adalah Sabhara. (b) Transparansi dalam pelayanan SIM, STNK dan BPKB yaitu upaya mewujudkan keterbukaan dalam memberikan pelayanan pengurusan SIM, STNK dan BPKB, satuan fungsi yang dikedepankan adalah satuan lalu lintas. (c) Transparansi pelayanan dibidang penyidikan yaitu upaya untuk mewujudkan keterbukaan informasi dalam proses penyidikan melalui mekanisme Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), satuan fungsi yang dikedepankan adalah satuan reserse kriminal. (d) Transparansi dalam rekrutmen personil polri yaitu upaya mewujudkan keterbukaan dalam proses rekrutmen dan seleksi anggota Polri, satuan fungsi yang dikedepankan adalah bagian administrasi/ SDM.

Sebagai salah satu program *Quick Wins*, transparansi penyidikan diwujudkan dalam beberapa bentuk tindakan yaitu Pemberitahuan Perkembangan

Hasil Penyidikan melalui SP2HP, desk telepon, *website*, SMS, dan gelar perkara yang tujuannya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan untuk mendapatkan informasi dalam proses penanganan kasus tindak pidana mulai dari tahap penerimaan laporan/pengaduan, tahap penyelidikan, tahap penyidikan, tahap penindakan dan pemeriksaan serta tahap penyelesaian (penyerahan berkas perkara, tersangka dan barang bukti kepada Jaksa Penuntut Umum) dilaksanakan secara profesional, proporsional, transparan, akuntabel, cepat dan tepat, sehingga sedikit bahkan nihil terhadap komplain publik didalam penanganan perkara.

Fenomena-fenomena yang terjadi adanya keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh POLRI masih sering terdengar, sehingga memerlukan pemikiran yang serius dalam meningkatkan disiplin dan produktifitas kinerja pelayanan melalui pelaksanaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa. Masih melekatnya citra buruk dalam organisasi pelayanan oleh aparatur pemerintah saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja aparatur yang masih belum menunjukkan kinerja cakap, terampil, professional dan transparan, yang disertai sikap, moral dan perilaku yang baik. Laporan masyarakat terkait pelayanan buruk kepolisian sebanyak 356 atau 17.59 persen. Laporan masyarakat banyak mengeluhkan dugaan praktik mal administrasi di tingkat Polres dengan persentase 39.6 persen, Polda 23.2 persen, dan Polsek 16.7 persen, Laporan Direktorat Reserse Kriminal Umum (2020).

Analisis observasi awal yang dilakukan, dapat diperoleh gambaran bahwa data laporan kejadian kriminal baik dalam bentuk Laporan Polisi dan

Laporan Pengaduan masyarakat tahun 2020 adalah sebanyak 432 kasus, dengan angka penyelesaian perkara sebesar 91 dan public complain 1 (satu) laporan, Data Direktorat Reskrimum Polda Riau (2020).

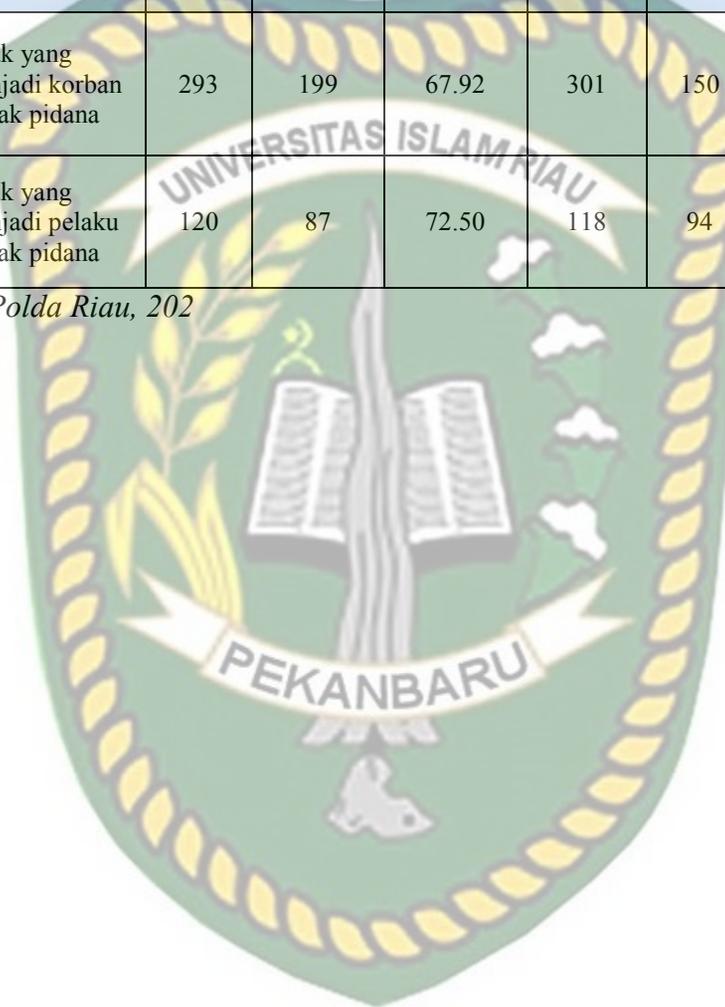
Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ika Roza Setyaningsih (2009), tentang Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan SIM SATLANTAS POLRES Sragen dengan metode Kualitatif dengan hasil bahwa Kualitas dan Kuantitas petugas SATPAS SIM masih kurang, penguasaan terhadap IT (*Information Technology*) masih terbatas yang dimiliki oleh petugas SATPAS SIM tersebut dan minimnya kualifikasi pendidikan petugas dan SATPAS SIM, sehingga berimplikasi pada profesionalisme dan proporsionalisme. Sehingga perbedaan dalam hal penelitian ini terdapat pada waktu penelitian, obyek penelitian dan fokus penelitian.

Permasalahan kasus anak yang berhadapan dengan hukum, khususnya kasus anak konflik dengan hukum terus meningkat setiap tahunnya. Gambaran situasi Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH), dengan rincian data sebagaiberikut:

Tabel.1.1 : Data kasus anak yang berhadapan dengan hukum yang ditangani Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

No	Keterangan	Tahun 2019			Tahun 2020			Tahun 2021		
		Jumlah Kasus	Selesai	persentase	Jumlah Kasus	Selesai	persentase	Jumlah Kasus	Selesai	persentase
1	Anak yang menjadi korban tindak pidana	293	199	67.92	301	150	49.83	126	45	35.71
2	Anak yang menjadi pelaku tindak pidana	120	87	72.50	118	94	79.66	38	30	78.95

Sumber: Polda Riau, 202

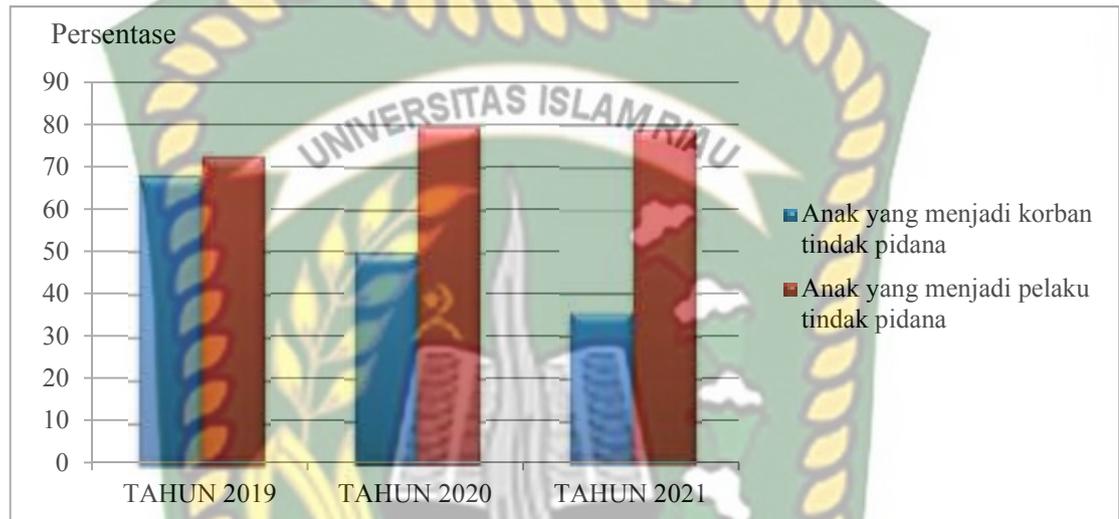


Pada tabel 1.1 diatas, menggambarkan bahwa data anak yang menjadi korban tindak pidana yang ditangani Polda Riau selama tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan jumlah kasus. Tetapi kasus yang sudah diselesaikan juga mengalami penurunan juga. Berarti pada data diatas adanya permasalahan dalam penyelesaian kasus tindak pidana. Salah satu permasalahan yaitu lamanya waktu dalam penyelesaian administrasi dalam pengaduan kasus. Tahun 2019 jumlah kasus anak yang menjadi korban tindak pidana berjumlah 293 kasus dan 199 jumlah kasus yang sudah diselesaikan dengan tingkat persentase sebanyak 67,92%. Tahun 2020 jumlah kasus anak yang menjadi korban tindak pidana berjumlah 301 kasus dan 150 jumlah kasus yang sudah diselesaikan dengan tingkat persentase sebanyak 49,83%. Dan tahun 2021 jumlah kasus anak yang menjadi korban tindak pidana berjumlah 126 kasus dan 45 jumlah kasus yang sudah diselesaikan dengan tingkat persentase sebanyak 35,71%.

Dari tabel diatas data anak yang menjadi pelaku tindak pidana yang ditangani Polda Riau selama tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan jumlah kasus. Dan kasus sudah diselesaikan Polda Riau mengalami peningkatan. Tahun 2019 jumlah kasus anak yang menjadi pelaku tindak pidana berjumlah 120 kasus dan 87 jumlah kasus yang sudah diselesaikan dengan tingkat persentase sebanyak 72,50%. Tahun 2020 jumlah kasus anak yang menjadi pelaku tindak pidana berjumlah 118 kasus dan 94 jumlah kasus yang sudah diselesaikan dengan tingkat persentase sebanyak 79,66%. Dan tahun 2021 jumlah kasus anak yang menjadi

pelaku tindak pidana berjumlah 38 kasus dan 30 jumlah kasus yang sudah diselesaikan dengan tingkat persentase sebanyak 78,95%.

Gambar 1.1 : Persentase Penyelesaian kasus anak yang berhadapan dengan hukum yang ditangani Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau



Sumber: Polda Riau, 2022

Sebagai salah satu lembaga hukum, Polda Riau secara umum belum maksimal dalam penyelesaian kasus anak yang ada. Berarti ini merupakan salah satu fenomena yang terjadi di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau. Dari Gambarl 1.1 menunjukan masih ada persentase penyelesaian kasus di bawah 50 %, dengan kata lain keterbatasan dalam penyelesaian kasus tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan juga berpengaruh pada pelayanan yang diberikan Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau terutama pelayanan pada anak yang berhadapan dengan hukum. Dengan banyaknya laporan pengaduan yang lama tidak ada kejelasan penyelesaiannya tersebut membuat masyarakat bertanya-tanya mengapa penanganannya berbelit-belit, menunjukkan tidak professional/ kompeten.

Penanganan perkara pidana terhadap anak tentunya beda dengan penanganan perkara terhadap usia dewasa, penanganan terhadap anak tersebut bersifat khusus karena itu diatur pula dalam peraturan tersendiri. Pemahaman terhadap proses penanganan perkara anak tentunya mungkin masih ada sebahagian kalangan masyarakat yang belum mengerti atau paham, sehingga kadang-kadang memunculkan penilaian bermacam-macam, malah yang lebih fatal jika terjadi salah penilaian bahwa penanganan terhadap anak khususnya anak yang berkonflik hukum mendapatkan perlakuan istimewa dan ada juga yang menganggap anak tidak bisa dihukum padahal tidak sejauh itu, hanya saja proses penanganannya diatur secara khusus.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis pelayanan publik (Studi anak yang berhadapan dengan hukum) pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau”,

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana Analisis pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (Studi anak yang berhadapan dengan hukum)?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (studi anak yang berhadapan dengan hukum).

2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian 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 umum, 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 Analisis Pelayanan Publik

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1. Konsep Administrasi

Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *administration (to administrate)* yang berarti mengelola (*to manage*) atau menggerakkan (*to direct*). Pengertian administrasi secara luas menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya *Teori Administrasi Publik (2011)* mengatakan, administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan Kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Pendapat 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 dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

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

The Liang Gie dalam Pasalong (2011) mendefenisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. 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.

Di Perancis terdapat pula seorang ahli pertambangan yang bernama Henry Fayol yang bekerja pada salah satu perusahaan tambang. Perusahaan tambang tempat Fayol bekerja terancam kehancuran, karena ketidakmampuan pimpinan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, Mahtika (2006). Sebagai seorang pemikir, Fayol mencari sebab-musabab dari kegagalan perusahaan mencapai tujuannya. Hasil pemikiran Fayol kemudian terangkum satu buku yang diterbitkan pada tahun 1916. Pada tahun 1930 buku tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dengan judul “*General and Industrial Management.*”

Beberapa ahli administrasi, termasuk Siagian (1970) dalam Mahtika (2006) berpendapat bahwa seharusnya buku tersebut berjudul “*General and Industrial Administration.*” Menurut Mahtika, tidak mempersoalkan penggunaan kata *Management dan Administration*, karena kedua kata tersebut memiliki makna yang berbeda walaupun dapat disinonimkan, karena itu penggunaannya dapat silih berganti tanpa kehilangan maknanya.

Teori administrasi menjelaskan upaya-upaya untuk mendefinisikan fungsi universal yang dilakukan oleh pimpinan dan asas-asas yang menyusun praktik kepemimpinan yang baik. Henry fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan manajemen administrasi yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu (1) aktivitas organisasi, (2) fungsi atau tugas pimpinan , (3) prinsip-prinsip administrasi atau manajemen. Lebih lanjut, Henry Fayol mengemukakan empat belas prinsip administrasi sebagai berikut :

1. *Division of work* : pembagian tugas pekerjaan atau spesialisasi. Prinsip ini merupakan upaya yang harus dipertimbangkan untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja. Henri fayol menerapkan prinsip ini terhadap semua macam pekerjaan baik yang bersifat manajerial maupun teknis.
2. *Authority dan responsibility* : ada kaitan antara wewenang dan tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya wewenang. Wewenang sebagai suatu kombinasi antara wewenang resmi yang

timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai-nilai moral, pekerjaan masa lampau dan sebagainya.

3. *Discipline* : disiplin berarti sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya sesuai dengan norma-norma yang berlaku, tetapi juga dengan nilai-nilai (tujuan) yang ingin dicapai. Dengan demikian, dengan sikap yang disiplin akan dapat menjamin tercapainya tujuan.
4. *Unity of command* : kesatuan komando (perintah) dengan kesatuan komando akan tercapai kesatuan bahasa, kesatuan arah, dan kesatuan tujuan karena seorang pegawai menerima perintah dari seorang atasannya.
5. *Unity of Direction*: setiap kelompok dari kegiatan-kegiatan yang tujuannya sama harus mempunyai satu pimpinan dan kesatuan arah tujuan yang sama.
6. *Subordination of individual interest to the general interest* : mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi atau golongan. Ini harus tegas-tegas dinyatakan oleh diri sendiri apabila menghadapi dua kepentingan yang berlawanan.
7. *Remuneration* (penggajian): pemberian ganjaran sebagai balas jasa, sebagai alat motivasi dan pendorong.
8. *Centralization* : sentralisasi, penugasan wewenang yang dimiliki.
9. *Scolar chain*/jenjang hirarki : tingkat wewenang yang dimiliki .
10. *Order*: ketertiban.

11. *Equity*: pelaksanaan yang adil pada semua pihak.
12. *Stability of tenure of personnel*: Stabilitas jabatan karyawan.
13. *Initiative*: daya perkerja, terutama prakarsa dalam mencapai langkah-langkah yang tepat dan jitu dalam mencapai tujuan.
14. *Esprit de Corps* : semangat persatuan dalam korps.

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.

Apakah peranan birokrasi dipandang perlu di dalam pengembangan kebijakan dan pembangunan politik, atautkah peranan birokrasi dimantapkan, diperluas atau dibatasi.

- d. 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.

- e. Teori *Instrumental*, adalah teori yang bermaksud untuk melakukan konseptualisasi mengenai cara-cara untuk memperbaiki teknik manajemen, sehingga dapat dibuat sasaran kebijakan secara lebih realistis. Teori ini menekankan alat, teknik dan peluang untuk melaksanakan nilai-nilai yang telah ditentukan.

### 2.1.2. Administrasi Publik

Administrasi publik/pemerintah sering juga disebut Administrasi negara yang mempunyai arti ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik/pemerintah. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik/pemerintah ini berbeda dengan ilmu manajemen. Jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik/pemerintah mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah

seperti departemen-departemen dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplemantasian dan pengevaluasian kebijakan publik/pemerintah, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, dan *good governance*, Munaf (2015).

Administrasi Negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara, Munaf (2015).

Ahmad (2015) merumuskan apa yang dimaksud dengan administrasi negara atau administrasi publik tidaklah sederhana. Setiap pakar membuat definisi yang berbeda-beda. Perbedaan versi disebabkan karena setiap pakar cenderung memandang administrasi negara dari satu sisi atau dimensi pokoknya, padahal administrasi negara tidak cukup dipahami hanya dari satu dimensi saja. Karena itu, problem dalam pendefinisian administrasi negara adalah tidak ada satu definisi yang dapat menggambarkan secara ringkas dan jelas apa yang dimaksud dengan administrasi negara.

Gerald Caiden (1982) dalam Ahmad (2015) administrasi Negara melingkupi segala kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan urusan publik atau kebutuhan publik. Ruang lingkup administrasi adalah bagaimana orang mengorganisir diri mereka sebagai publik secara kolektif dan dengan tugas

dan kewajiban masing-masing memecahkan masalah publik untuk mencapai tujuan bersama.

*Terminologi public administration* ini berasal dari Amerika Serikat dan Inggris yang pada awalnya dialih bahasakan menjadi ilmu administrasi publik. Jauh sebelumnya orang mempergunakan istilah ilmu pemerintahan untuk menyebut subjek ini, namun perlu diketahui bahwa ilmu pemerintahan tidak betul-betul sama dengan ilmu administrasi publik. Sebagai sebuah ilmu yang bersifat eklektik karena menyesuaikan dengan perkembangan peradaban manusia, administrasi publik memiliki banyak definisi sehingga melahirkan pemahaman yang beragam tentang administrasi publik.

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).

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008) menyatakan Administrasi publik 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).

Dalam Undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

Pada ilmu administrasi publik juga ditemukan beragam definisi namun substansinya tetap sama, yaitu berbicara tentang kerjasama kelompok orang dalam

mencapai tujuan tertentu, beberapa definisi tentang administrasi publik dari para ahli dalam buku Wirman Syafri (2012) dikemukakan sebagai berikut :

a. Pfiffner & Presthus (1960)

*Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy* (Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya koordinasi dari individu atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik).

b. Levine, Peters and Thomson (1990)

*Publik administrasion is centrally concerned with the organization of government policies and programme as well as the behavior of officials (usually non elected) formally responsible for their conduct.* (Administrasi publik memusatkan perhatiannya pada berbagai kebijakan dan program organisasi pemerintah, termasuk perilaku para pejabat ( yang biasanya tidak dipilih ) yang secara formal bertanggung jawab atas perilaku mereka.

c. Dwight Waldo

*Public Administration is the organization and management of man and materials to achieve the purpose of government* (Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah).

d. Wodrow Wilson

*Public Administration is the practical or business end of government because its objective is to get the public business done as efficiently and as much in accord with the peoples's tastes and desired as possible. It is through administration that government responds to those needs of society that private initiative can not or will not supply.* (Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta.

e. Marshall Edward Dimock & Gladys Ogden Dimock ( 1969)

*Public administration is the accomplishment of politically determined objectives. More than technique or even the orderly execution of programs, however, public administration is also concerned with policy for in the modern world , bureaucracy is the chief policy maker in government.* Administrasi publik ialah peyelenggaraan pencapaian tujuan yang ditetapkan secara politis. Meskipun demikian, administrasi publik bukan sekadar teknik atau pelaksanaan program-program secara teratur, melainkan juga berkenaan dengan kebijakan umum (*policy*). Karena di dalam dunia modern, birokrasi merupakan pembuat kebijakan pokok di dalam pemerintahan.

f. Leonard D.White (1957)

*Defined in broadest terms, public administration consist of all those operations having for their purpose the fulfillment or enforcement of public policy.* Dalam

arti administrasi publik terdiri dari semua kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara (*public policy*).

g. John M. Pfiffner & R Vance Presthus

*Public Administration is concerned with the formulation and implementation of public policy with is hammered into final shape by representative political bodies.* (Administrasi publik berkenaan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan negara (hukum negara) yang ditempa (diolah) sampai pada bentuknya yang final oleh badan-badan perwakilan).

h. Sondang P. Siagian

Administrasi publik didefinisikan sebagai “keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”. Menurut Nicholas Henry (2008) dalam Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

### 2.1.3. Organisasi Publik

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.

Menurut Waldo dalam Sufian (2003) mengatakan “organisasi adalah pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan-kebiasaan dalam suatu sistem administrasi”.

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

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.

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) 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 ralitas 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; 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 dapatdi identifikasi, 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.

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.

#### **2.1.4. Manajemen**

Dalam suatu organisasi diperlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Pada instansi pemerintah khususnya menyangkut soal pelayanan publik, diperlukan manajemen yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan pelayanan agar tercapainya tujuan dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan masyarakat.

Menurut Handoko (2009) yang mengartikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen adalah suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu menurut Manulang dalam Atik & Ratminto (2012).

Manajemen pemerintahan disebut manajemen publik yaitu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Manajemen menjadi unsur penting dalam

penyelenggaraan organisasi, baik organisasi sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diambil dari manajemen sektor swasta yang tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi publik menjadi sama dengan organisasi swasta.

Menurut Nor Ghofur (2014) menyatakan manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.1.4.1. Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh pemerintah dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Namun terdapat perbedaan pandangan mengenai fungsi-fungsi manajemen oleh beberapa ahli.

Menurut Henry Fayol dalam Sufian Hamim, (2003) dalam bukunya Administrasi Organisasi dan Manajemen menyatakan fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*).

Adapun penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen menurut ahli Henry Fayol adalah sebagai berikut : a. Perencanaan (*Planning*) Perencanaan (*planning*) adalah fungsi dasar (*fundamental*) manajemen, karena pengorganisasian, pengarahannya, pengkoordinasian dan pengendalian pun harus terlebih dahulu direncanakan. b. Pengorganisasian (*Organizing*) Pengorganisasian

dapat diartikan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen (*subsistem*) dan penentuan hubungan-hubungan. c. Pengarahan (Commanding) Fungsi pengarahan (*commanding*) merupakan fungsi yang dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan bisa dimulai. d. Pengkoordinasian (*Coordinating*). Setelah dilakukan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para karyawan oleh manajer, langkah selanjutnya adalah pengkoordinasian. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan perusahaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk mencapai tujuan. Tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Koordinasi itu sangat penting di dalam suatu organisasi.

Beberapa alasan mengapa pengkoordinasian sangat penting yaitu :

- a. Untuk mencegah terjadinya kekacauan, percekocokan, dan kekembaran atau kekosongan pekerjaan.
- b. Agar orang-orang dan pekerjaannya diselaraskan serta diarahkan untuk pencapaian tujuan perusahaan/organisasi.
- c. Agar sarana dan prasarana dimanfaatkan untuk mencapai tujuan.
- d. Supaya semua unsur manajemen (6M) dan pekerjaan masing-masing individu karyawan harus membantu tercapainya tujuan organisasi.

e. Pengendalian (*controlling*)

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

#### 2.1.4.2. Prinsip Manajemen

Menurut Henry Fayol, seorang industrialis asal Perancis, prinsip-prinsip dalam manajemen sebaiknya bersifat lentur dalam arti bahwa perlu di pertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus dan situasi-situasi yang berubah. Prinsip- prinsip umum manajemen menurut Henry Fayol terdiri dari:

- a. Pembagian Kerja
- b. Wewenang dan Tanggung Jawab
- c. Disiplin
- d. Kesatuan Perintah
- e. Kesatuan Pengarahan
- f. Mengutamakan Organisasi
- g. Pengajian Pegawai
- h. Ketertiban
- i. Keadilan dan Kejujuran
- j. Semangat Kesatuan

#### 2.1.5. Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah

sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kemenpan Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Menurut Munir (1995) memberikan definisi pelayanan sebagai proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Mahmudi (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian
- b. Departemen
- c. Lembaga pemerintah non departemen.
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;

- e. Badan usaha milik negara (BUMN)
- f. Badan hukum milik negara (BHMN)
- b. Badan usaha milik daerah (BUMD)
- c. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dari definisi pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintah dalam memberikan layanan jasa untuk memenuhi keinginan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A prinsip pelayanan publik yaitu :

- a. Kesederhanaan, pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### **2.1.5.1. Standar Pelayanan**

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan

pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik.

Menurut Pasal 21 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standard pelayanan yang dipersyaratkan harus mencatumkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan

2. Persyaratan

Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/tariff

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

9. Pengawasan internal

Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.

12. Jaminan pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.

#### 14. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standard pelayanan.

Dwiyanto (2011) menyatakan bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek *input*, *proses*, dan *output* pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari system pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah.

##### **2.1.5.2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Goest dan Davis dalam Sugiarto (2002) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dan mutu dalam industri pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Kemudian menurut *The International Standards Organization* (ISO), kualitas adalah “Totalitas fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari produk

atau layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu atau kebutuhan yang tersirat”.

Menurut Wyckof dan Lovelock dalam Sugiarto (2002) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, kualitas pelayanan tersebut dipandang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas pelayanan tersebut dianggap buruk. Jadi baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel yang dimaksud adalah :

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih

5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan Pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono (2014). 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 sesuai dengan standar pelayanan dan pelayanan yang sama tanpa ada yang dibeda-bedakan.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu 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*), yaitu 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*), yaitu 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*), yaitu 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.

Dari unsur-unsur tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau

peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga.

### 2.1.5.3. Strategi Pelayanan Publik

Pembukaan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diharapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhandan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidak siapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Menurut David Osborne dalam Sedarmayanti (2009) yang merumuskan lima strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, antara lain :

a. *Core Strategy* (Strategi Inti)

Strategi ini untuk memperjelas visi misi organisasi, yang mana strategi ini dapat dioperasionalkan melalui pendekatan-pendekatan untuk memperjelas tujuan perusahaan dengan membuat persiapan sebelum mengoperasionalkan perusahaan, memperjelas peran pemimpin dan pegawai organisasi, dan memperjelas arah perusahaan dengan memperbaiki tujuan perusahaan. Visi pada dasarnya merupakan gambaran yang ingin diciptakan pada masa yang akan datang. Sementara itu, misi merupakan jalan yang dipilih untuk mencapai gambaran yang ingin diciptakan tersebut, Hariadi (2005). Visi yang telah ditetapkan tersebut harus dapat dicapai melalui tindakan organisasi atau yang bisa disebut dengan misi organisasi.

Misi organisasi yang pada dasarnya berarti keseluruhan tugas pokok yang dijabarkan dari tujuan strategik untuk mewujudkan visi organisasi. Pada proses menjalankan misi-misi tersebut, perlu adanya strategi-strategi yang digunakan agar dalam melaksanakan misi dan penerapan visi sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

b. *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi)

Strategi untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat antara penyelenggara pelayanan yang satu dengan yang lain. Selain itu strategi ini juga menuntut perusahaan untuk memberikan insentif dan disinsentif untuk pegawainya supaya mengikuti dan mematuhi peraturan yang dibuat perusahaan.

Dengan diterapkannya strategi konsekuensi diharapkan para personil yang ada di Ditreskrimsus Polda DIY dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat.

c. *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan)

Strategi pelanggan bertujuan untuk menciptakan system penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Cara-cara yang dapat dilaksanakan adalah dengan menciptakan sistem umpan balik dari masyarakat, menciptakan prosedur yang sederhana, menciptakan lingkungan kantor yang menyenangkan dan menyejukkan, menyediakan tempat pengaduan dan tempat informasi, menciptakan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi, media dan telekomunikasi, dan menciptakan sistem komputer yang menggunakan sistem online

d. *Control Strategy* (Strategi Pengawasan)

Strategi pengawasan dimaksudkan untuk meningkatkan kekuatan organisasi melalui penataan organisasi. Melalui strategi pengawasan diharapkan dapat menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai atau karyawan sebagai pelayan masyarakat. Strategi pengawasan dapat dilakukan dalam bentuk organisasional, memberdayakan pegawai, dan memberdayakan komunitas.

e. *Culture Strategy* (Strategi Budaya)

Strategi budaya bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya yang cenderung bersifat status *quo* harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap perubahan. Untuk melakukan perubahan budaya seseorang atau lembaga organisasi memang bukan perkara yang mudah. Karena budaya merupakan hasil interaksi dari pengalaman dan emosi dan akal sehat yang sudah tertanam semenjak orang itu terlahir di dunia. Dalam hal ini sudah merupakan keharusan untuk melakukan perubahan.

#### **2.1.6. Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH)**

##### **a. Pengertian**

Pengertian anak jika ditinjau lebih lanjut lagi dari segi usia kronologis menurut hukum dapat berbeda-beda tergantung tempat, waktu, dan untuk keperluan apa, hal ini juga akan mempengaruhi batasan yang digunakan untuk menentukan umur anak, Abdussalam (2007). Mengenai pengertian anak atau kriteria seseorang bisa dikategorikan sebagai anak dapat dilihat dari beberapa macam pendapat yang berbeda. Dari agama islam misalnya, kedewasaan seseorang atau biasa disebut baligh tidak dapat ditentukan berdasarkan dari umur tertentu, namun dilihat dari perkembangan fisik dan jiwa seseorang tersebut. Bagi anak perempuan kriteria baligh atau sudah dewasa dapat dilihat ketika sudah datang bulan atau menstruasi, sedangkan anak laki-laki telah dianggap baligh atau dewasa apabila ia sudah mengalami mimpi basah. Penentuan kriteria dewasa

dalam islam dilihat dari tanda-tanda perubahan fisik pada anak laki-laki maupun anak perempuan.

Definisi anak cukup beraneka ragam di beberapa negara, misalnya di Amerika Serikat yang merupakan mayoritas negara bagian menentukan batas umur anak yaitu antara 8-17 tahun, di negara Inggris menentukan batas umur anak antara 12-16 tahun, di negara Australia mayoritas negara bagiannya menentukan batas umur anak yaitu 8-16 tahun, di negara Belanda batas umurnya antara 12-18 tahun. Negara-negara Asia misalnya Srilanka menentukan batas umur anak yaitu antara 8-16 tahun, Iran 6-18 tahun, Jepang dan Korea umur antara 14-18 tahun, Kamboja antara 15-18 tahun dandi Filipina umur antara 7-16 tahun, Hadisuprpto (2007). Di Indonesia definisi anak terdapat dalam beberapa ketentuan perundang-undangan yaitu sebagai berikut :

1. Anak dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak.

Anak adalah seseorang yang belum mencapai umur 21 tahun dan belum kawin. Jika seseorang yang belum mencapai umur 21 tahun namun ia sudah pernah kawin maka ia tidak lagi berstatus sebagai anak, melainkan sebagai orang dewasa.

2. Dalam KUH Perdata Pasal 330 ayat (1)

Seseorang belum dikatakan dewasa jika orang tersebut umurnya belum genap 21 tahun, kecuali seseorang tersebut telah menikah sebelum umur 21 tahun.

3. Dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Pasal 1 angka 1.

Anak adalah seseorang yang belum berumur 18 tahun termasuk anak masih dalam kandungan.

4. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak Pasal 1 angka 3. Anak adalah mereka yang berusia 12 tahun tapi belum berusia 18 tahun.

b. Hak-Hak Anak

Hak anak secara universal juga telah ditetapkan melalui Sidang Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (selanjutnya disingkat PBB) pada tanggal 20 November 1959, dengan memproklamasikan Deklarasi Hak-Hak Anak. Dengan deklarasi tersebut diharapkan semua pihak baik individu, orang tua, organisasi sosial, pemerintah dan masyarakat mengakui hak-hak anak dan mendorong pelaksanaannya, Hurairoh (2012). Adapun sepuluh prinsip tentang hak anak menurut deklarasi tersebut, yaitu:

- a. Setiap anak harus menikmati semua hak yang tercantum dalam deklarasi ini tanpa terkecuali, tanpa perbedaan, dan diskriminasi.
- b. Setiap anak harus menikmati perlindungan khusus, harus diberikan kesempatan dan fasilitas oleh hukum atau oleh peralatan lain sehingga mereka mampu berembang secara fisik, mental, moral, spiritual, dan sosial dalam cara sehat dan normal.
- c. Setiap anak sejak dilahirkan harus memiliki nama dan identitas kebangsaan.

- d. Setiap anak harus menikmati manfaat dari jaminan sosial.
- e. Setiap anak baik secara fisik, mental dan sosial mengalami kecacatan harus diberikan perlakuan khusus, pendidikan, dan pemeliharaan sesuai dengan kondisinya.
- f. Setiap anak bagi perkembangan pribadinya secara penuh dan seimbang memerlukan kasih sayang dan perhatian.
- g. Setiap anak harus menerima pendidikan secara cuma-cuma dan atas dasar wajib belajar.
- h. Setiap anak dalam situasi apapun harus menerima perlindungan dan bantuan yang pertama.
- i. Setiap anak harus dilindungi dari setiap bentuk ketelantaran, tindakan kekerasan, dan eksploitasi.
- j. Setiap anak harus dilindungi dari setiap praktek diskriminasi berdasarkan rasial, agama, dan bentuk-bentuk lainnya.

Berdasarkan dari prinsip-prinsip diatas baik dari undang-undang tentang perlindungan anak maupun dalam Deklarasi Hak-Hak Anak di Sidang Umum PBB mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan perlindungan khusus untuk segala tindakan yang berhubungan langsung dengan anak, tindakan atas suatu persoalan yang melibatkan anak harus selalu mengutamakan dan mengedepankan anak.

- c. Anak yang Berhadapan dengan Hukum

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak yang dimaksud dengan anak yang berhadapan dengan hukum adalah anak yang berkonflik dengan hukum, anak yang menjadi korban tindak pidana, dan saksi tindak pidana. Masalah anak merupakan arus balik yang tidak diperhitungkan dari proses dan perkembangan pembangunan bangsa-bangsa yang mempunyai cita-cita tinggi dan masa depan cemerlang guna menyongsong dan menggantikan pemimpin-pemimpin bangsa Indonesia.

Harry E. Allen and Clifford E. Simmons menjelaskan bahwa ada 2 (dua) kategori perilaku anak yang membuat anak harus berhadapan dengan hukum, yaitu:

1. *Status Offence* adalah perilaku kenakalan anak yang apabila dilakukan oleh orang dewasa tidak dianggap sebagai kejahatan, seperti tidak menurut, membolos sekolah, atau kabur dari rumah;
2. *Juvenile Delinquence* adalah perilaku kenakalan anak yang apabila dilakukan oleh orang dewasa dianggap kejahatan atau pelanggaran hukum.

Berdasarkan penjelasan diatas anak yang berhadapan dengan hukum atau anak yang berkonflik dengan hukum adalah mereka yang berkaitan langsung dengan tindak pidana, baik itu sebagai korban maupun saksi dalam suatu tindak pidana. Ada juga perbedaan dari perilaku atau perbuatan melawan hukum anak dan orang dewasa yang tidak bisa di samakan, dimana sebuah perbuatan yang dilakukan anak bisa saja menjadi suatu perbuatan melawan hukum, namun untuk

orang dewasa itu bukan merupakan perbuatan melawan hukum maupun sebaliknya.

Perbedaan ABH dan pelaku dewasa ini terlihat dalam pembedaannya, pelaku dewasa hukuman mati merupakan pidana terakhir untuk pelaku dewasa, sedangkan anak adalah penjara itupun untuk sebagai pilihan terakhir dan tidak diperbolehkan hukuman mati/penjara seumur hidup.

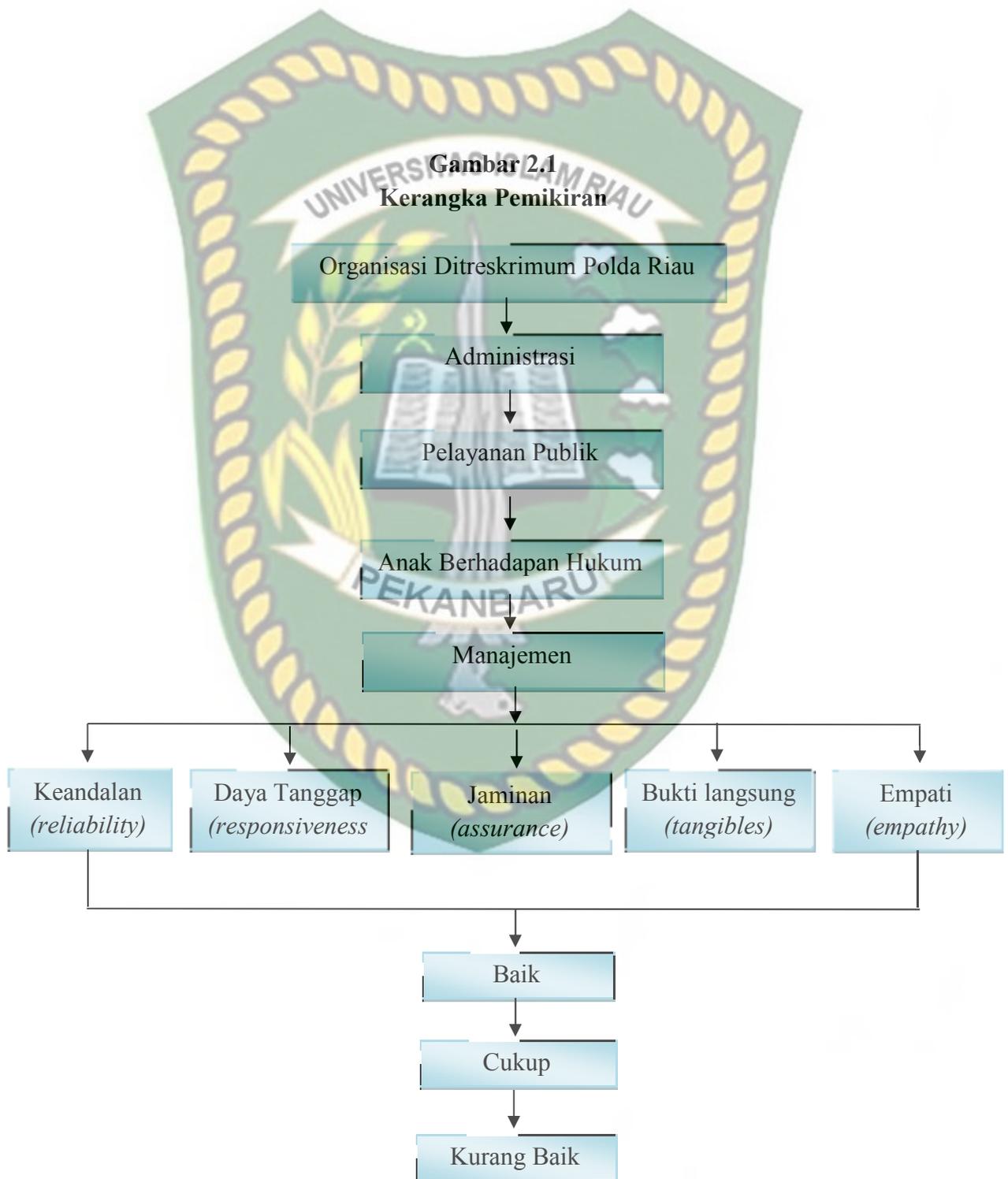
Perbedaan lainnya juga ada dalam proses peradilanannya, untuk anak proses penahanannya dalam proses penyidikan, penuntutan, dan peradilan relatif lebih singkat dibandingkan orang dewasa. Selain itu selama proses tersebut ABH juga harus selalu di dampingi oleh orangtua/wali, Bapas, Peksos, dan pihak-pihak terkait lainnya. Berbeda dengan orang dewasa yang hanya mendapatkan hak didampingi oleh kuasa hukum atau mendapatkan bantuan hukum.

Proses persidangan untuk ABH juga berbeda dengan orang dewasa, proses persidangan di pengadilan anak, hakim tidak diperbolehkan menggunakan toga dan atribut kedinasan. Berbeda dengan orang dewasa dimana hakim menggunakan toga saat proses perdilan. Proses peradilan untuk anak wajib dilakukan dengan sidang tertutup untuk umum, berbeda dengan terpidana orang dewasa yang sidangnya terbuka untuk umum

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan teori di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran yang berhubungan dengan Analisis pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal

Umum Polda Riau (Studi anak yang berhadapan dengan hukum) hal ini dapat dilihat pada skema 2.1 di bawah ini:



### 2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya dan dapat dijadikan sebagai data pendukung, yang dimuat dalam jurnal sebagai berikut :

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 Direktorat Reserse Kriminal Umum 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 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 personel reskim serta kurangnya sarana dan prasarana.

Dadang Suwondo (2020), analisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan FGD (*Focus Group Discussion*). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan panduan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat dan personel Polri. Masyarakat yang dipilih sebagai informan penelitian adalah warga masyarakat yang mengetahui dan mengalami layanan kepolisian. Sedangkan, informan personel Polri yang terlibat dalam FGD pada tingkat Polres meliputi: a. Kapolres/ Wakapolres; b. Kepala Bagian Operasional; c. Kepala Bagian Perencanaan; d. Kepala Bagian Sumber Daya; e. Kepala Satuan Intelijen Keamanan; f. Kepala Satuan Reserse

Kriminal; g. Kepala Satuan Narkoba h. Kepala Satuan Samapta Bhayangkara; i. Kepala Satuan Lalu lintas; j. Kepala Satuan Pembinaan Masyarakat. Hasil survey tahun 2019 menunjukkan bahwa Perspektif masyarakat terhadap layanan kepolisian pada lima indikator layanan kepolisian memiliki kecenderungan baik. Hal tersebut diindikasikan dengan presentase kecenderungan penilaian baik terendah pada lima indikator layanan kepolisian adalah 57,86%, menunjukkan bahwa penilaian terendah masih di atas 50%. Secara umum, Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Kinerja Polri Pada Tiga Puluh Empat Polda mempunyai nilai sebesar 77,36 % dengan ranking tingkat kepercayaan pada lima fungsi kepolisian yaitu a. Fungsi Intelkam (86,46%); b. Fungsi Lantas (81,80%), c. Fungsi Binmas (83,54%), d. Fungsi Sabhara (79,71%), e. Fungsi Reskrim (57,86%). Adapun ranking tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan lima indikator layanan kepolisian, yaitu: a. Kesesuaian (77,99%), b. Daya Tanggap (77,78%), c. Jaminan (77,37%), d. Keandalan (70,94%), e. Bukti Langsung (67,47%).

#### **2.4. Konsep Operasional**

Secara terperinci konsep operasional masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan

2. 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.
3. Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.
4. Direktorat Reserse Kriminal Umum (Direktorat Reserse Kriminal Umum) adalah merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda. Direktorat Reserse Kriminal Umum (Direktorat Reserse Kriminal Umum ) bertugas menyelenggarakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana umum, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan.
5. Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Reserse Kriminal Umum dalam mengangani permasalahan bidang hukum yang dirasakan masyarakat.
6. Anak yang berhadapan dengan hukum adalah anak yang berkonflik dengan hukum, anak yang menjadi korban tindak pidana, dan saksi tindak pidana.
7. Kualitas Pelayanan mempunyai lima diimensi pokok terdiri dari : Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Bukti langsung (*tangibles*), dan Empati (*empathy*).

## 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 Pelayanan Publik Pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (Studi Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum)

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Kotler dalam Tjiptono, (2014), Mendefinikan Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.	Kualitas pelayanan	1. Keandalan ( <i>Reability</i> )	1. Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 2. Pelayanan yang sama	Kualitatif
		2. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	1. Pelayanan yang cepat dan tepat 2. Informasi yang jelas	Kualitatif
		3. Jaminan ( <i>assurance</i> )	1. Kredibilitas petugas 2. Keamanan	Kualitatif
		4. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	1. Tersedianya Sarana 2. tersedianya prasarana	Kualitatif
		5. Empati ( <i>empathy</i> )	1. Memahami keinginan masyarakat 2. Perhatian terhadap masyarakat	Kualitatif

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tipe Penelitian

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.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau untuk menganalisis pelayanan publik (Studi anak yang berhadapan dengan hukum) pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau.

#### 3.3. Informan Penelitian

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 Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
Informan kunci			
1	Kanit PPA Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau	1 Orang	
2	Penyidik/Penyidik Pembantu PPA	2 Orang	
Informan Utama			
1	Orang tua/wali dari Anak yang menjadi korban Tindak Pidana	3 Orang	
2	Orang tua/wali Anak yang menjadi pelaku Tindak Pidana	3 Orang	
3	Orang tua/wali Anak yang menjadi saksi Tindak Pidana	3 Orang	
Jumlah		12 Orang	

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data pada pengumpul data. Data ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara penulis lakukan dan juga hasil dari observasi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain. Data sekunder penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur-literatur, jurnal, dan berbagai informasi lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian dimaksudkan sebagai data penunjang dalam melengkapi data primer.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan cara di bawah ini :

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan peneliti dan informan sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan media rekaman dengan menggunakan daftar pertanyaan sistematis sehingga informasi yang diperlukan dapat tersimpan dan terdokumentasi dengan baik.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan berkaitan dengan perilaku informan dan tujuan penelitian selama proses penelitian.

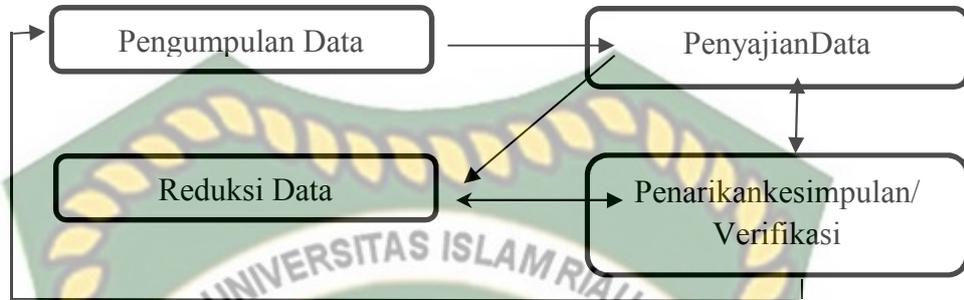
c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tidak tertulis seperti gambar dan elektronik.

### 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 analisis 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*).



Gambar 3.1. 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 Agustus 2021 - Februari 2022.

**Tabel 3.2 Jadwal Analisis Pelayanan Publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau (studi Anak yang berhadapan dengan hukum)**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021-2022							
		Septemb er	Okto ber	Nove mber	Desem ber	Januari	Februar i	Maret	April
1	Penyusunan Proposal	v							
2	Seminar Proposal		v						
3	Revisi Proposal		v						
4	Rekomendasi Survey			v					
5	Survey Lapangan			v					
6	Analisis Data				v				
7	Penyusunan Tesis					v			
8	Konsultasi Tesis						v	v	
9	Ujian Komprehensif							v	
10	Revisi Tesis							v	
11	Penggandaan Tesis								v

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Kepolisian Daerah Riau

Sebelum dikeluarkannya Undang-undang No.16 Tahun 1958, Riau yang berstatus keresidenan 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 No 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 Komisarisi Polisi Tingkat I R. Moedjoko. Kepolisian Komisarisi

Riau saat itu terdiri dari Polres Kampar yang bermakas 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 No Pol 75/71/1958/PM tertanggal 26 Maret 1958, ditetapkan Komisaris Besar Polisi 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 menjad 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 otorisasi noodinkwartening 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. Kijang 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 daera Swatantra tingkat I Riau. Konsekwensi dari keputusan itu semua jawatan dan Dinas Pemerintah Tingkat I Riau beserta personil dan peralatannya harus dipindahkan 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 dan KDMR (Peperda= Penguasa perang daerah, 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 Inter Departemental 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 perumahan 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 permanen. 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<sup>2</sup>, dengan penduduk berjumlah 1.243.338 orang. Komisariat Riau terdiri dari 4 Resort, yang membawahi 10 distrik dan 21 sektor.

Setelah 12 tahun menyanggah Kepolisian Komisariat, pada 1970 namanya berubah menjadi Komando Daerah Kepolisian (Kodak) Riau. Bersamaan dengan itu Kepala Kepolisian RI memberikan anugerah Pataka yang bernama "Tuah Sakti Hamba Negeri". Pemberian ini berdasarkan surat keputusan No. Pol: 15/SK/KAPOLRI/1970 tanggal 4 february 1970 :

a. Tuah

Dapat diartikan suatu keistimewaan dan suatu hal yang luar biasa. Tuah itu, adalah merupakan kodrat/karunia dari Tuhan Yang Maha Esa bagi mahluknya. Seseorang yang memiliki tuah, atau apa yang diartikan "orang bertuah", adalah orang istimewa dan luar biasa, melebihi orang-orang lain.

b. Sakti

Dapat diartikan sebagai kesanggupan yang melebihi kodrat alam. Orang yang memiliki ke-SAKTI-an, merupakan orang yang gagah berani bahwa ke-sakti-an itu dapat diperoleh dengan jelas (tapah/bertapah) dan juga ada kepercayaan terhadap jimat-jimat yang sakti (bahwa yang memiliki jimat, menyangka dirinya kebal terhadap peluru dan terhadap senjata tajam dan lain-lain).

c. Hamba negeri

Dapat diartikan sebagai ABDI dari tanah air, ABDI daripada nusa dan bangsa. Arti keseluruhannya adalah bahwa Kepolisian Daerah Riau memiliki Tuah dan ke-sakti-an itu yang diperoleh, baik sebagai kodrat atau karunia daripada Tuhan Yang Maha Esa maupun dari Negara rakyat dan Bangsa. Oleh karena itu maka TUAH dan ke-sakti-an tersebut harus pula di ABDI kan kepada Tanah Air,

Negara dan Bangsa. TUAH SAKTI HAMBAN NEGERI, adalah kata-kata mutiara yang mengandung pengertian dan nilai-nilai filsafah yang tinggi, yang pernah diucapkan Pahlawan Melayu Laksamana HANGTUAH. Dalam hubungan ini, ada ungkapan-ungkapan kata sebagai berikut: "untuk apa mencuri TUAH, untuk apa mencari SAKTI kalau tidak berguna bagi negeri?" TUAH dan KESAKTIAN itu terletak dalam PENGABDIAN kepada negeri, kepada nusa dan bangsa.

Ucapan penganugerahan Pataka Tuah Sakti Hamba Negeri dilakukan dalam suatu upacara kebesaran di lapangan hangtuh pekanbaru, bertepatan dengan Tri Windu Hari Bhayangkara tanggal 1 July 1970. Pada upacara tersebut kapolri komisaris jenderal polisi Drs Hoegeng diwakili oleh korandak I/Sumatra, Irjen Pol Drs Murhadi Danuwilogo menganugerahkan Pataka kepada Pangdak IV/Riau Kombes Pol Drs Achmad Mauluhdin.

#### **4.2 VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN DIREKTORAT RESEKSE KRIMINAL UMUM**

##### **A. Visi**

- 1) Visi Polda Riau  
Terwujudnya Riau yang aman dan tertib.
- 2) Visi Dit Reskrim Polda Riau  
"Terwujudnya penegakan hukum yang profesional, modern, humanis, dan berkeadilan".

##### **B. Misi**

- 1) Misi Polda Riau

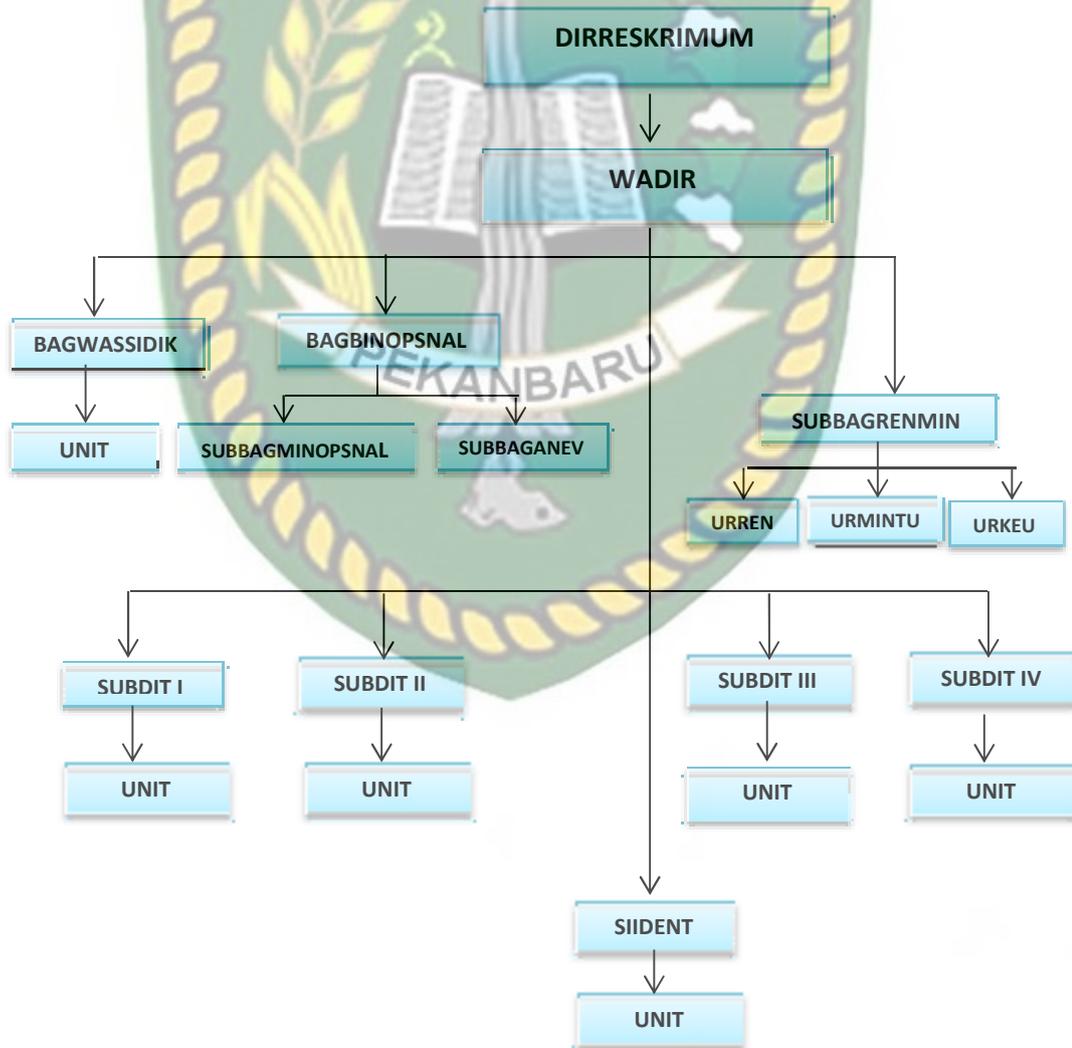
Melindungi, melayani dan mengayomi masyarakat di Provinsi Riau.

- 2) Misi Direktorat Reserse Kriminal Umum
  - a) Mewujudkan kepastian hukum.
  - b) Mewujudkan kualitas penyidik yang handal dan mampu mengoperasikan e-manajemen penyidikan sebagai system pembuatan admistrasi dalam melaksanakan penyidikan menuju era yang serba mudah, cepat dan berhasil digital.
  - c) Menciptakan rasa keadilan dengan menjunjung tinggi HAM.
  - d) Penyelidikan dan penyidikan berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Tujuan Jangka Menengah
  - a. Polda Riau
    - 1) Menjamin terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat diseluruh wilayah Prov. Riau.
    - 2) Menegakkan Hukum secara berkeadilan.
    - 3) Mewujudkan personil Polda Riau yang professional;
    - 4) Modernisasi pelayanan di Polda Riau dan jajaran .
    - 5) Menerapkan majemen Polri yang terintegrasi dan terpercaya di Polda Riau dan jajarannya.
  - b. Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

- 1) Meningkatkan pengungkapan dan penyelesaian tindak pidana yang terjadi untuk memberikan kepastian hukum dan rasa keadilan;
  - 2) Mewujudkan modernisasi teknologi;
  - 3) Mewujudkan sistem pengawasan yang akuntabel guna mendukung tata kelola pemerintahan yang bersih terbuka dan melayani.
4. Sasaran Prioritas
- a. Sasaran Prioritas Polda Riau
    - 1) Harkamtibmas yang kondusif dalam rangka menjaga stabilitas Kamtibmas khususnya disektor industri, perkebunan, pariwisata dan investasi serta di wilayah pulau-pulau terluar berpenghuni di jajaran Polda Riau.
    - 2) Mengoptimalkan pelayanan publik di jajaran Polda Riau;
    - 3) Penegakan hukum secara berkeadilan dan terpercaya di jajaran Polda Riau.
    - 4) Meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan SDM Polri jajaran Polda Riau.
    - 5) Pengembangan Alamsus Kepolisian yang modern secara bertahap dan berkelanjutan.
    - 6) Regulasi dan sistem pengawasan yang efektif dan terpercaya.
  - b. Sasaran Prioritas Dit Reskrim Polda Riau

- 1) Penegakan hukum secara berkeadilan dan terpercaya.
- 2) Mengoptimalkan pelayanan publik di Direktorat Reserse Kriminal Umum .
- 3) Meningkatkan profesionalisme SDM Direktorat Reserse Kriminal Umum .
- 4) Regulasi dan sistem pengawasan dalam penanganan tindak pidana yang efektif dan terpercaya.

### 4.3 Struktur Organisasi



4.1 Gambar Struktur Organisasi

#### 4.4 Tugas Pokok Direskrimum

##### 1. Tugas Pokok Dirreskrimum dan Wadirreskrimum

Tugas pokok Dirreskrimum dan Wadirreskrimum adalah sebagai berikut :

- a. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Dirreskrimum Polda Riau, mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- b. Pengendali harian operasional dan pembinaan dalam rangka membantu kelancaran tugas-tugas Direktur Reserse Kriminal Umum Polda Riau.
- c. Memimpin sekretariat Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau guna menjamin terselenggaranya fungsi reserse umum, secara berhasil dan berdaya guna.
- d. Mengkoordinasikan serta mengawasi semua pekerjaan/kegiatan staf dan administrasi.
- e. Memelihara dan mengawasi pelaksanaan prosedur kerja serta membina disiplin, tata-tertib dan kesadaran hukum di lingkungan Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau.
- f. Melaksanakan tugas khusus yang dibebankan oleh Dirreskrimum Polda Riau.
- g. Mewakili Dirreskrimum apabila berhalangan melaksanakan tugas dan kewajibannya.

##### 2. Tugas Pokok Bagwassidik Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Tugas pokok Bagwassidik Direktorat Reserse Kriminal Umum adalah sebagai berikut :

- a. Bertugas melakukan koordinasi dan pengawasan proses penyidikan tindak pidana di lingkungan Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau, serta menindak lanjuti pengaduan masyarakat yang terkait dengan proses penyidikan.
- b. Pengawasan pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana yang dilakukan oleh Subdit pada Direktorat Reserse Kriminal Umum .
- c. Pelaksanaan supervisi, koreksi dan asistensi kegiatan penyidikan dan penyelidikan tindak pidana.
- d. Pengkajian efektifitas pelaksanaan penyidikan dan penyelidikan tindak pidana melalui penyelenggaraan gelar perkara.
- e. Pemberian saran masukan kepada Dirreskrimum terkait dengan hasil pengawasan penyidikan, termasuk menjawab pengaduan masyarakat
- f. Pemberian bantuan penyidikan dan penyelidikan tindak pidana umum yang dilakukan oleh penyidik pada Subdit Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau
- g. Bagwassidik dipimpin oleh Kepala Bagian Pengawasan Penyidikan (Kabagwassidik) yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban kepada Dirreskrimum dan dibantu oleh para Kanit.

### 3. Tugas Pokok Bagbinopsnal Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Tugas pokok Bagbinopsnal Direktorat Reserse Kriminal Umum adalah sebagai berikut :

- 
- a. Melaksanakan pembinaan operasional Direktorat Reserse Kriminal Umum melalui analisis dan gelar perkara beserta penanganannya.
  - b. Mempelajari dan mengkaji efektifitas pelaksanaan tugas penyelidikan dan penyidikan.
  - c. Penganalisa dan pengevaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau.
  - d. Pengkoordinasian pemberian dukungan operasional ke kesatuan kewilayahan.
  - e. Pelatihan fungsi dan pengadministrasian kegiatan penyidikan dan penyelidikan, serta pengarsipan berkas perkara.
  - f. Pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi program kegiatan Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau.
  - g. Perencana operasi, penyiapan administrasi operasi dan pelaksanaan anev operasi.
  - h. Melaksanakan pencatatan buku register B1 s/d B18.
  - i. Bagbinopsnal dipimpin oleh Kepala Bagian Pembinaan dan Operasional (Kabagbinopsnal) yang bertanggung jawab kepada Dirreskrimum dan dibantu oleh Kasubbag.

#### 4. Tugas Pokok Subbagrenmin Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Tugas pokok Subbagrenmin Direktorat Reserse Kriminal Umum adalah sebagai berikut :

- a. Subbagrenmin adalah unsur pembantu pimpinan dan pelayanan staf pada Direktorat Reserse Kriminal Umum yang berada dibawah Dirreskrimum Polda Riau.
- b. Penyusunan perencanaan jangka sedang dan jangka pendek, antara lain Renstra, Rancangan Renja, Renja, kebutuhan sarana prasarana, personel dan anggaran dengan berpedoman kepada kebijakan pimpinan.
- c. Pemeliharaan perawatan dan administrasi personel.
- d. Pengelolaan sarpras dan penyusunan laporan SIMAK-BMN.
- e. Pelayanan fungsi keuangan yang meliputi pembiayaan, pengendalian, pembukuan, akuntansi, dan penyusunan laporan SAI serta pertanggung jawaban keuangan.
- f. Pengelolaan dan pelayanan ketatausahaan dan urusan dalam.
- g. Penyusunan LRA dan pembuatan laporan akuntansi kinerja satker dalam bentuk LKIP meliputi analisis target pencapaian kinerja, program, dan anggaran.
- h. Subbagrenmin dipimpin oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Administrasi, disingkat Kasubbagrenmin yang bertanggung jawab kepada Dirreskrimum.

#### 5. Tugas Pokok Subdit I Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Tugas Pokok Subdit I Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau adalah sebagai berikut :

- a. Subdit I adalah salah satu unsur pelaksana tugas pokok dalam organisasi Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau yang dipimpin oleh seorang Kasubdit dan bertanggung jawab kepada Direktur Reserse Kriminal Umum dan dibantu langsung oleh para Kanit.
- b. Bertugas melakukan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau, terkait dengan tindak pidana yang mengancam keamanan negara, tindak pidana yang melibatkan terorisme dan radikalisme, tindak pidana Pemilu/Pemilukada, tindak pidana yang dilakukan oleh pejabat dan atau melibatkan politik serta tindak pidana yang berimplikasi kontijensi.
- c. Pemberkasan dan penyelesaian perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum.
- d. Penerapan manajemen anggaran, serta manajemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum.
- e. Menyelenggarakan, membina dan melaksanakan fungsi teknis keresersean yang termasuk dalam lingkup tugasnya, baik yang bersifat regional, terpusat pada tingkat daerah maupun dalam rangka mendukung tugas pada tingkat kewilayahan dilingkungan Polda Riau.
- f. Subdit I dipimpin oleh Kepala Sub Direktorat (Kasubdit) yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban kepada Dirreskrimum dan dibantu oleh para Kanit.

g. Menangani kasus-kasus yang berhubungan dengan Kejahatan terhadap Keamanan Negara sesuai dengan :

1. Bab I, II, III dan IV (Pasal 104 s/d 153 KUHP) tentang Kejahatan Keamanan Negara.
  2. Pasal 187 dan 188 KUHP tentang Kebakaran.
  3. UU. No. 9 tahun 1998 tentang Penyampaian Pendapat dimuka Umum.
  4. UU. Drt. No. 12 tahun 1951 tentang Sajak, Senpi, Handak dan Amunisi.
  5. UU. No. 15 tahun 2003 tentang Tindak Pidana Terorisme.
  6. atau tugas-tugas lain yang ditugaskan oleh Pimpinan.
6. Tugas Pokok Subdit II Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau
- Tugas Pokok Subdit II Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau adalah sebagai berikut:
- a. Bertugas melaksanakan kegiatan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum yang berkaitan dengan pemalsuan, penggelapan hak atas tanah, keterangan palsu, pengrusakan, memasuki pekarangan tanpa ijin, serta tindak pidana dan pelanggaran hukum lainnya yang berkaitan dengan tanah dan bangunan.
  - b. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau.
  - c. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyidikan dan penyelidikan tindak pidana umum.

- d. Penerapan manajemen anggaran, serta menejemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum.
- e. Menyelenggarakan, membina dan melaksanakan fungsi teknis keresersean yang termasuk dalam lingkup tugasnya, baik yang bersifat regional, terpusat pada tingkat daerah maupun dalam rangka mendukung tugas pada tingkat kewilayahan dilingkungan Polda Riau.
- f. Memberikan bantuan Operasional atas pelaksanaan fungsi teknis keresersean Tanah dan Bangunan dilingkungan Polda Riau.
- g. Melaksanakan kegiatan administrasi operasional penyidikan termasuk pengumpulan, pengolahan dan penyajian data/informasi yang berkenaan dengan aspek pembinaan dan pelaksanaan fungsi tehnik.
- h. Melaksanakan koordinasi dengan instansi-instansi lain terutama BPN, Pemda, Bank, Kantor Pajak baik tingkat maupun daerah, MKN, guna meningkatkan kemampuan penyelidikan dan penyidikan berbagai jenis tindak pidana tertentu yang menyangkut bidang Tanah dan Bangunan.
- i. Subdit II adalah salah satu unsur pelaksana tugas pokok dalam organisasi Dit Reskrimum Polda Riau yang dipimpin oleh seorang Kasubdit yang bertanggung jawab kepada Direktur Reserse Kriminal Umum dan dibantu langsung oleh para Kanit.

#### 7. Tugas Pokok Subdit III Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

- a. Bertugas melakukan kegiatan-kegiatan penyelidikan, penyidikan tindak pidana umum yang berkaitan dengan kejahatan kesopanan, penghinaan

dan penistaan, membuka rahasia, kemerdekaan seseorang, jiwa, penganiayaan, pencurian, perampokan, pemerasan, ancaman, penghancuran / merusak barang, usaha pelacuran, perjudian, pornografi / asusila, kejahatan jalanan (street crime) meniadakan rasa takut dan kekhawatiran bagi semua orang (fare of crime).

- b. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau
- c. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyidikan dan penyelidikan tindak pidana umum.
- d. Penerapan manajemen anggaran, serta menejemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum.
- e. Menyelenggarakan, membina dan melaksanakan fungsi teknis keresersean yang termasuk dalam lingkup tugasnya, baik yang bersifat regional, terpusat pada tingkat daerah maupun dalam rangka mendukung tugas pada tingkat kewilayahan dilingkungan Polda Riau.
- f. Memberikan bantuan operasional atas pelaksanaan fungsi teknis keresersean umum dilingkungan Polda Riau.
- g. Sub Direktorat III disingkat Subdit III adalah salah satu unsur pelaksana tugas pokok dalam organisasi Dit Reskrimum Polda Riau yang dipimpin oleh seorang Kasubdit Umum yang bertanggung jawab kepada Direktur Reserse Kriminal Umum dan dibantu langsung oleh para Kanit.

8. Tugas Pokok Subdit IV Renakta Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

- a. Bertugas melakukan tindak pidana umum yang spesifik pelaku atau korbannya adalah anak, remaja, wanita dan oleh karena kondisi dan sifatnya membutuhkan proses penanganan secara khusus.
- b. Penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau;
- c. Pemberkasan dan penyelesaian berkas perkara sesuai dengan ketentuan administrasi penyidikan dan penyelidikan tindak pidana umum;
- d. Penerapan manajemen anggaran, serta menejemen penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum;
- e. Menyelenggarakan, membina dan melaksanakan fungsi tehnis keresersean yang termasuk dalam lingkup tugasnya, baik yang bersifat regional, terpusat pada tingkat daerah maupun dalam rangka mendukung tugas pada tingkat kewilayahan dilingkungan Polda Riau;
- f. Pembinaan fungsi penyelidikan, penyidikan tindak pidana umum yang berkaitan dengan kejahatan sebagaimana dimaksud huruf 1) serta kegiatan-kegiatan lain yang menjadi tugas Subdit Renakta dalam lingkungan Dit Reskrim.
- g. Memberikan bantuan operasional atas pelaksanaan fungsi tehnis keresersean umum dilingkungan Polda Riau;

h. Sub Direktorat Remaja, Anak dan Wanita disingkat Subdit Renakta adalah salah satu unsur pelaksana tugas pokok dalam organisasi Dit Reskrimum Polda Riau yang dipimpin oleh seorang Kasubdit Renakta yang bertanggung jawab kepada Direktur Reserse Kriminal Umum dan dibantu langsung oleh para Kanit.

#### 9. Tugas Pokok Siident Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Tugas Pokok Siident Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau adalah sebagai berikut :

- a. Bertugas membina dan menyelenggarakan kegiatan identifikasi kepolisian, meliputi daktiloskopi kriminal, daktiloskopi umum, dan fotografi kepolisian untuk mendukung proses penyidikan yang diemban oleh fungsi reserse kriminal di lingkungan Polda.
- b. Dalam melaksanakan tugas, identifikasi menyelenggarakan fungsi:
  - 1) pengambilan rekaman sidik jari seseorang dalam rangka pelayanan untuk kepentingan identifikasi kepolisian dan kepentingan umum;
  - 2) pendokumentasian foto-foto yang berkaitan dengan penanganan perkara untuk mendukung kelancaran proses penyidikan tindak pidana;
  - 3) pemanfaatan teknologi informasi untuk menggambarkan sketsa wajah seseorang yang dicurigai melakukan tindak pidana.

- 4) Siident dipimpin oleh Kepala Seksi Identifikasi (Kasiident) yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban kepada Dirreskrimum dan dibantu oleh para Kanit.
- 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 solidaritas Institusi Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau dari berbagai pengaruh eksternal yang sangat merugikan organisasi, sebagai upaya menyamakan Visi dan Misi Dit Reskrimum Polda Riau ke depan.

#### **4.5 Sub Direktorat IV (Remaja, Anak dan Wanita)**

Jumlah Personel Sub Direktorat IV (Remaja, Anak dan Wanita) tahun 2021 sebanyak 20 orang dengan Rincian Penyidik sebanyak 10 orang dan Penyidik Pembantu sebanyak 10 orang .

1. Susunan Personel Sub Direktorat IV ( Remaja , Anak Dan Wanita)
  - a) Kepala Sub Direktorat (Kasubdit) : 1 orang

- b) Kepala Unit (Kanit) : 3 Orang
- c) Perwira Unit (Panit) : 6 orang
- d) Penyidik Pembantu : 10 orang

Adapun data personel Sub Direktorat Remaja, Anak dan Wanita menurut tingkat pendidikan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel.4.1 : Data tingkat pendidikan Sub Dirrektorat Perempuan, Anak dan Wanita

NO	NAMA	PENDIDIKAN	JABATAN
1	2	3	4
1.	HENDRA. N`	SMU	Ps. KASUBDIT IV
UNIT 1			
2.	DUMARIA, S.H.	S1	KANIT 1
3.	SH SITORUS, S.H.	S1	PANIT 1 UNIT 1
4.	APRIADI, S.H.	S1	PANIT 2 UNIT 1
5.	FERNANDO SILITONGA, S.H.	S1	BANIT
6.	HEZLY H. IRMONDO PANJAITAN, S.H.	S1	BANIT
7.	TIKA TIARA NURRIZA, S.H.	S1	BANIT
UNIT 2			
8.	RIDWANTO, S.H., M.H.	S1	KANIT 2
9.	EDDY SISWANTO	SMU	PANIT 1 UNIT 2
10.	SITI NURAYUNA SIMANJUNTAK	SMU	BANIT 2
11.	WANDI SAPUTRA, S.H.	S1	BANIT 2
UNIT 3			

12.	WENNY HARTATI, S.H., M.H.	S2	KANIT 3
13.	MARITO SIREGAR, S.H.	S1	PANIT 1 UNIT 3
14.	SHANDRA AMALIA, S.Tr.K	S1	PANIT 2 UNIT 3
15.	RENTI HERLINA N, S.H.	S1	BANIT 3
16.	FUAD APRIMA, S.H.	S1	BANIT 3
17.	ABER DARIA GINTING, S.H.	S1	BANIT 3
18.	JANUARDI, S.I.P.	S1	PANIT 1 UNIT 4
19.	VIKO ZULANDO LUBIS, S.H.	S1	BANIT 4
20.	SONNY SWASONO	SMU	BANIT 4

Sumber: penelitian lapangan

## 2. Jam Kerja Pelayanan

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

Jum,at : 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.

## BAB V

### ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### 5.1 Analisis Data dan Hasil Penelitian

Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau merupakan ujung tombak masyarakat dalam mencari keadilan terkait Tindak Pidana yang terjadi di wilayah hukum Polda Riau. Dalam melayani masyarakat mencari keadilan dan penegakan hukum terutama terhadap Anak yang Berhadapan dengan Hukum. Namun dalam penegakan hukum juga tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kondisi pelayanan yang belum maksimal sehingga perlunya di analisis kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu lembaga.

## Jenis pelayanan pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau

Direktorat Reserse Kriminal Umum (Direktorat Reserse Kriminal Umum ) berdasarkan Perkap Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Polda, merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolda yang bertugas menyelenggarakan penyelidikan, penyidikan dan pengawasan penyidikan tindak pidana umum, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan.

Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau merupakan unsur pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Pelayanan Laporan Tindak Pidana terkait Remaja, Anak dan Wanita;
2. Pelayanan Laporan Tindak Pidana terkait Harta Benda Bangunan dan Tanah;
3. Pelayanan Laporan Tindak Pidana terkait Keamanan Negara;
4. Pelayanan Laporan Tindak Pidana terkait Kejahatan dan Kekerasan;
5. Pelayanan pembuatan sidik jari.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

Pengukuran kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh penyidik kepada masyarakat terutama Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum (ABH) diukur menggunakan Lima Dimensi yaitu Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Bukti langsung (*tangibles*) ,Empati (*empathy*).

Selain itu peneliti juga melakukan penelitian hambatan yang dihadapi dalam pelayanan.

## 5.2 PEMBAHASAN

Analisis hasil penelitian yang terkait dengan penelitian tentang kasus anak yang berhadapan dengan hukum yang di berikan oleh Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau yaitu ada lima dimensi kualitas pelayanan publik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau yaitu Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Bukti langsung (*tangibles*), dan Empati (*empathy*).

### 1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*reliability*), kemampuan lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan dan pelayanan yang sama tanpa ada yang dibeda-bedakan.

#### a. Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Dalam memenuhi prinsip ini petugas pelayanan selalu mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan seperti dalam melakukan wawancara/pemeriksaan sesuai dengan yang tertera pada surat panggilan , hal ini dibenarkan oleh orang tua korban yang di wawancarai pada tanggal 25 Februari 2022 yang menyatakan bahwa “Anak saya di panggil untuk penyidikan sesuai dengan waktu pada surat pemanggilan yang dikirimkan kepolisian.”

Setiap pengaduan yang diterima akan segera di tindak lanjuti , setiap anak yang berhadapan dengan hukum baik sebagai pelaku, korban, saksi akan selalu di dampingi oleh orang tua/ orang yang dipercaya berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua pelaku pada tanggal 18 Februari 2022 menyatakan “Ya. Saya yang mendampingi selama pemeriksaan”. Prosedur pelayanan pelaporan /pengaduan di unit ini mudah dan tidak berbelit-belit saat berurusan dengan pihak kepolisian,

Penampilan petugas saat melakukan wawancara juga salah satu standar dalam pelayanan terhadap anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) dimana kesan yang ditangkap apabila petugas menggunakan seragam akan menimbulkan kesan wibawa, takut akan sosok seorang polisi, maka dalam hal ini petugas dalam melakukan wawancara/pemeriksaan menggunakan seragam sipil seperti masyarakat pada umumnya. Hal ini akan memberikan rasa nyaman oleh sosok anak anak yang akan dilakukan wawancara/pemeriksaan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan salah satu orang tua saksi yang diwawancarai pada tanggal 21 Februari 2022 menyatakan bahwa “Penyidik tidak memakai pakaian seragam”.

Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti dimana semua personel Direktorat Reserse Kriminal Umum selalu menggunakan pakaian yang bersih dan rapi bukan seragam polisi pada umumnya.

Kemampuan atau kompetensi Sumber Daya manusia juga menjadi salah satu standar pelayanan yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan dalam hal ini pelayanan terhadap anak yang berhadapan dengan hukum petugas harus memiliki sertifikasi penyidik serta di tetapkan sebagai penyidik yang dikeluarkan oleh kepala kepolisian RI.

b. Pelayanan yang sama

Pelayanan yang sama yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan/ tidak ada diskriminasi antara satu warga negara dengan warga negara yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negara, seperti: status sosial, pandangan politik, enisitas, agama, profesi, jenis kelamin atau orientasi seksual, difabel, dan sejenisnya, dalam prinsip ini walaupun polisi tidak menciptakan gagasan gagasan khusus namun dalam penanganan perkara pihak kepolisian tidak pernah membedakan seseorang dari agama, jenis kelamin, status sosial, maupun penggolongan lainnya,

Mengenai biaya yang akan di kenakan kepada pelapor Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau tidak mengungut sedikitpun biaya atas pelaporan/pengaduan kasus dan juga tidak adanya pungutan liar yang ada di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau. Ini terbukti dari Wawancara yang dilakukan kepada orang tua/wali anak yang berhadapan dengan hukum yang menyatakan tidak adanya biaya dan pungutan liar pada saat dilakukan pelaporan/pengaduan

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu orang tua korban pada tanggal 25 Februari 2022 “Pungutan Liar Tidak Ada, kami tidak pernah dimintai uang oleh penyidik”

Dalam hal pelayanan yang tidak membedakan/diskriminasi terhadap masyarakat upaya yang dilakukan oleh Direktorat Reserse Kriminal Umum adalah dengan memberikan perlindungan khusus dengan berkoordinasi dengan instansi lainnya seperti dinas sosial maupun instansi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua Pelaku, korban dan saksi dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dari unsur Dimensi Keandalan (*Reability*) bahwa Pelayanan sesuai dengan standar pelayanan diterapkan oleh Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau khususnya pada pelayanan anak yang berhadapan dengan hukum sudah sesuai dengan Standar Pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Bahkan dalam proses pelaporan/pengaduan kasus tidak dikenakan biaya dan tidak adanya pungutan liar terhadap pelapor maupun pelaku. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2001 tentang Peraturan Gaji Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana diubah terakhir kalinya dengan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2014 menyatakan tidak adanya kewajiban bagi masyarakat yang melapor suatu perkara untuk membayar biaya pelaporan karena sudah menjadi kewajiban polisi dalam menangani prosedur pelaporan.

Sedangkan faktor pendukung nya dimana petugas sudah memiliki pendidikan sarjana dan pengalaman dalam menangani dan melayani anak anak sehingga komunikasi berjalan dengan lancar saat wawancara/pemeriksaan.

## **2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu 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.

### **a. Pelayanan yang cepat dan tepat**

Untuk melaksanakan Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat Polda Riau Khususnya Ditreskrim melaksanakan pelayanan sesuai dengan amanat Perkap Nomor 14 tahun 2001 tentang manajemen penyidikan, sehingga dalam prosedur yang dijalankan oleh Petugas pelayanan Polda Riau disesuaikan dengan amanat dari perkap tersebut.

Adapun dalam hal prinsip cepat dan tepat diwujudkan dengan penanganan langsung yang dilakukan oleh penyidik, dimana setiap pelapor setelah selesai membuat laporan akan langsung di arahkan kepada penyidik yang piket, sehingga tanpa menunggu lama korban/pelapor akan langsung di wawancara untuk di ambil keterangan oleh penyidik/penyidik pembantu.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan. Untuk memperoleh pelayanan publik, layanan yang mereka butuhkan harus diterapkan prinsip mudah, artinya berbagai persyaratan yang dibutuhkan tersebut masuk akal dan mudah untuk dipenuhi. Hal ini perlu ditekankan karena pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan melainkan untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku. Sesuai wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 25 Februari 2022 kepada orangtua anak yang menjadi saksi yang menyatakan “Ya. Proses penyidikan dalam pelayanan ini sudah cepat”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada orang tua/wali anak yang berhadapan dengan hukum menyatakan bahwa Sikap petugas penyidik dikategorikan sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan karena petugas sudah cepat merespon setiap pengaduan dari pelapor.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu orang tua korban mengatakan “setiap pengaduan cepat di tanggapinya tetapi dalam penyelesaian berlarut-larut, sehingga kami tidak ada kepastian hukum”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kanit PPA Kopol Wenny Hartati yang dilakukan pada tanggal 21 Februari 2022 penyebab lamanya penyelesaian kasus terhadap anak yang menjadi korban yaitu kurangnya penyidik anak dibandingkan dengan jumlah kasus yang di tangani sehingga setiap penyidik bisa menangani 5-7 perkara. Hal ini

diperkuat dengan hasil wawancara yang menyatakan “Terkadang kami kewalahan terhadap pelayanan publik, karena masih kurangnya personil dalam menangani pelayanan dalam penyelesaian kasus. Setiap penyidik bisa menangani 5-7 perkara. Kurangnya jumlah penyidik anak pada Ditreskrimum Polda Riau tidak seimbang dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk sehingga menghambat penyidik dalam penyelesaian perkara anak untuk lebih cepat. Hal ini juga disebabkan oleh penyidik anak rata-rata perempuan dimana perempuan yang hamil dan cuti melahirkan selama 3 bulan, sehingga kurang maksimalnya dalam penyelesaian perkara tersebut dan banyaknya kegiatan lain diluar tugas pokok rutin seperti kegiatan vaksinasi dan razia keramaian disaat pandemi covid-19. Ini merupakan faktor internal dalam menghambat penyelesaian kasus. ”.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Kanit PPA yang mengatakan faktor penghambat eksternal dalam penyelesaian kasus ABH yaitu kurangnya alat bukti, kurangnya pemahaman pelapor dalam membuat pengaduan/laporan (Apabila perlu dilakukan tes DNA terhadap kasus pemerkosaan harus menunggu anak lahir), Kurang lengkapnya persyaratan pelapor, tempat kejadian perkara yang jauh sehingga memerlukan waktu dan biaya yang sangat besar untuk dapat mencari barang bukti dan para saksi pelapor. Beliau menyatakan bahwa “Ada juga faktor eksternal yang menghambat pelayanan terhadap penyelesaian kasus yaitu kurang pahamnya pelapor dalam membuat pengaduan/laporan. Apabila perlu dilakukan tes DNA terhadap kasus pemerkosaan harus

menunggu anak lahir, Kurang lengkapnya persyaratan pelapor, Tempat kejadian perkara yang jauh sehingga memerlukan waktu dan biaya yang sangat besar untuk dapat mencari barang bukti dan para saksi pelapor”.

Hal ini 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 yang menyatakan hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Polsek Medan Baru yaitu kurangnya jumlah personel reskim serta kurangnya sarana dan prasarana.

Dalam rangka memberikan informasi yang jelas Polda Riau Khususnya Dtreskrim menyediakan layanan pengaduan masyarakat (dumas) secara online yang dapat dirimkan ke website Mabes Polri, sehingga setiap masyarakat yang merasa kurang puas dan menginginkan informasi yang jelas tentang pelayanan penyidikan khususnya mengenai penanganan laporan polisi maka mereka dapat mengirimkan pengaduannya secara online. Hal ini dibenarkan oleh orang tua anak yang menjadi korban yang diwawancarai pada tanggal 18 Februari 2022 yang menyatakan bahwa “Ya. Informasi pelayanan ada di media elektronik”

Selain itu pilihan lainnya masyarakat juga dibebaskan untuk mengirimkan pengaduan masyarakatnya dengan menggunakan surat resmi ke pimpinan Polri maupun kepada Bidpropam setiap Polda, dan

apabila Dumas tersebut sudah masuk dan diterima maka penyidik yang menangani perkara tersebut akan segera membuat laporan kemajuan (lapju) sebagai balasan atas pengaduan masyarakat tersebut, melalui dumas tersebut maka masyarakat dapat mengetahui sejauh mana perkembangan laporan polisinya dan apa kendala yang sedang dialami oleh penyidik yang menangani perkara tersebut .

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada orang tua/wali anak yang berhadapan dengan hukum menyatakan bahwa sebahagian orang tua kurang mengetahui tetang informasi pelayan pelaporan/pengaduan kasus tersedia melalui media elektronik (pelayanan online) maupun non elektronik dan juga pelapor juga kurang mengetahui cara penggunaan media elektronik (pelayanan online) sebagai media untuk melaporkan terhadap kasus yang dihadapinya.

Masih tentang informasi yang jelas yang diberikan Polda Riau untuk mempertanggungjawabkan tugas Pelayanan yang diberikan Ditreskrimum dengan cara mengirimkan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) baik secara online maupun menggunakan surat resmi, sehingga setiap pelapor dapat mengetahui sejauh mana pihak kepolisian melakukan penyidikan terhadap perkara yang dia laporkan, selain daripada itu setiap kali melakukan pengungkapan perkara atensi maka akan dilaksanakan *Press Release* di depan wartawan dan masyarakat umum sehingga secara tidak langsung masyarakat dapat mengetahui kinerja dari anggota kepolisian . Hal ini juga

di perkuat oleh wawancara yang dilakukan kepada Kompol Wenny Hartati yang menyatakan “Setiap ada perkembangan penyidikan terhadap kasus yang sedang ditangani pihak kepolisian selalu memberikan perkembangan penyidikan kepada orangtua/wali ABH baik melalui surat resmi maupun informasi secara online”

Dari hasil seluruh wawancara terhadap Orang tua/wali anak yang berhadapan dengan hukum menyatakan bahwa petugas penyidik selalu memberikan surat perkembangan penyidikan kepada orang tua atau orang yang dipercaya anak.

### 3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas pelayanan lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*).

#### a. Kredibilitas Petugas

Kredibilitas adalah suatu sikap yang perlu dimiliki setiap orang. Hal ini berkaitan dengan rasa percaya terhadap seseorang ataupun lembaga. Kredibilitas sering kali digunakan untuk menggambarkan sikap seseorang atau suatu lembaga.

Kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan pelapor. Istilah kredibilitas ini biasanya digunakan dengan kesaksian seseorang. Jadi, orang yang dianggap benar

terhadap suatu hal yang diperdebatkan merupakan orang yang memiliki kredibilitas.

Untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap penyidik, maka seorang penyidik bekerja sesuai dengan standar yang di tetapkan Ditreskrim. Membangun kredibilitas atau kepercayaan masyarakat terhadap instansi kepolisian tentunya tidak mudah. Petugas pelayanan yang memiliki kredibilitas yang tinggi akan mudah untuk bersosialisasi dengan banyak masyarakat. Untuk meningkatkan kredibilitas petugas sudah menjalankan tugasnya. Hal ini terbukti dari wawancara yang dilaksanakan kepada orang tua pelaku yang menyatakan bahwa “Betul. Anak saya di sini dihargai oleh penyidik walaupun anak saya sudah berbuat salah”.

Hasil Observasi peneliti setiap petugas yang melakukan wawancara/pemeriksaan pada anak selalu menghormati anak-anak dan orang tuanya terlepas mereka bersalah atau tidak, petugas memperlakukan anak anak seperti anak mereka sendiri .

b. Keamanan

Jaminan (*Assurance*) yang diberikan petugas pelayanan/penyidik untuk anak yang berhadapan dengan hukum adalah jaminan untuk identitas anak dan keluarga tidak diketahui oleh pihak siapapun serta jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Sesuai dengan peraturan lain yang dapat melindungi identitas anak dari pemberitaan media sosial atau media massa, yakni dengan adanya

Peraturan Dewan Pers Nomor : 6/PERATURAN-DP/V/2008 tentang Pengesahan Surat Keputusan Dewan Pers Nomor 03/SK-DP/III/2006 tentang Kode Etik Jurnalistik Sebagai Peraturan Dewan Pers kode etik jurnalistik dalam Pasal 5, dikatakan bahwa wartawan Indonesia tidak menyebutkan dan menyiarkan identitas korban kejahatan susila dan tidak menyebutkan identitas anak yang menjadi pelaku kejahatan.

Berdasarkan UU SPPA, anak seharusnya mendapatkan perlindungan lebih dari negara. Oleh sebab itu, anak yang identitasnya disebarluaskan akan mendapatkan dampak buruk terhadap anak tersebut yakni dengan adanya penyebarluasan identitas anak, anak menjadi kehilangan suatu kebebasan untuk tumbuh dan berkembang, anak pada dasarnya sangat membutuhkan kebebasan untuk tumbuh dan berkembang dengan tujuan untuk menemukan jati dirinya kelak ketika suatu saat nanti anak akan beranjak dewasa.

Seperti yang di ungkapkan oleh orang tua pelaku pada tanggal 18 Februari 2022 bahwa “Ya buk. Keselamatan kami diperhatikan disini tidak ada tekanan dari pihak korban walaupun anak saya di duga sebagai pelaku, karena penyidik mampu untuk memberikan penjelasan kepada pihak korban”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan salah satu orang tua saksi yang dilakukan pada tanggal 25 Februari 2022 “Keselamatan anak saya juga di perhatikan sehingga kami tidak merasa takut terhadap ancaman dari pihak lain Karena kami telah memberikan kesaksian.

Jaminan keamanan dalam merahasiakan identitas anak juga sangat diperhatikan oleh penyidik hal ini berdasarkan pengakuan oleh salah satu orang tua korban tindak pidana pencabulan Anak di bawah umur melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 Februari 2022 “Pada saat anak saya di periksa/di wawancarai oleh petugas di ruang tertutup dan tanpa ada orang lain selain penyidik, anak, saya dan pengacara kami.

Dari hasil seluruh wawancara yang dilakukan kepada para orang tua/wali anak yang sedang berhadapan dengan hukum dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan menjaga keamanan baik pelaku, korban maupun saksi dari pihak mana pun. serta merahasiakan identitas anak dari media massa dan pihak lain serta melakukan wawancara di ruang tertutup dan aman dari siapapun.

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Penyidik Pembantu PPA wawancara yang di lakukan pada tanggal 21 Februari 2022 yang menyatakan bahwa “Ya kami selalu merahasiakan identitas diri anak. Karena jika identitas anak yang menjadi pelaku tindak pidana disebarluaskan maka secara tidak langsung adanya suatu perampasan kemerdekaan anak itu sendiri dikarenakan anak kehilangan privasi kehidupan pribadinya”.

#### **4. Bukti langsung (*tangibles*)**

Kemampuan petugas 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.

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Ditreskrimum akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa, penyimpanan alat bukti dan dokumentasi dengan aman, ruang pemeriksaan, tempat beribadah, toilet serta ruang bermain anak serta tersedianya mobil pelayanan saksi bagi saksi yang tidak dapat hadir ke kantor untuk diambil keterangannya.

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 serta tersedianya mobil pelayanan saksi

Untuk pelaksanaan bukti langsung (tangibles), Ditreskrimum sudah melaksanakan dengan baik hal seperti sudah tersedianya Komputer, printer sehingga setelah dilakukan wawancara akan dilakukan print langsung hasil wawancara yang kemudian di baca oleh orang tua pelaku, korban, saksi untuk di tandatangani/paraf di setiap lembarnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruangan gelar juga sudah tersedianya layar proyektor yang berguna untuk melakukan gelar perkara yang dipaparkan oleh penyidik didepan orang tua pelapor dan

pelaku sehingga para pihak memahami kasusnya seperti apa dan tindakan apa yang akan di lakukan oleh penyidik selanjutnya.

Hal ini juga di benarkan oleh orang tua korban yang di wawancarai pada tanggal 18 Februari 2022 yang menyatakan bahwa “ iya memang ada layar proyektor saat kami dipanggil untuk melakukan gelar perkara”.

Tersedianya mobil pelayanan saksi berupa salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktur Reserse Kriminal Umum Polda Riau dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang tidak dapat hadir dan diperiksa di kantor penyidik dengan alasan: saksi memiliki keterbatasan, membutuhkan perlakuan khusus, disabilitas, lansia, anak-anak, kondisi ekonomi atau keterbatasan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan memang sudah tersedianya mobil pelayanan saksi beserta fasilitas yang ada di dalamnya hal ini juga di dukung dengan hasil wawancara dengan orang tua saksi yang dilakukan pada tanggal 23 Februari 2022 bahwa “Iya ada, penyidik pernah mendatangi kami ke rumah menggunakan mobil pelayanan saksi karena saat itu anak saya tidak bisa hadir karena sekolah dan jarak yang jauh”



b. Prasarana

Selain sarana yang tersedia prasarana juga menjadi hal yang sangat harus di perhatikan sebagai bukti langsung (*tangibles*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prasarana yang dimaksud disini prasarana bersifat menetap tidak bisa dipindah seenaknya berperan sebagai pendukung kegiatan secara umum dari sebuah kegiatan. Kenyamanan tempat pelayanan sangat di pengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan public. Oleh karena itu Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Riau sebagai penyedia pelayanan public harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan harus menyediakan ruangan yang nyaman baik saat membuat laporan, saat menunggu maupun saat dilakukan wawancara. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya juga tersedia pendingin

ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan, pada siang hari kondisi ruangan akan terasa makin panas.

Selain itu juga harus tersedia ruangan bermain buat anak sehingga mereka saat dilakukan wawancara merasa nyaman, tersedianya ruang tunggu yang cukup, tersedianya tempat ibadah bagi muslim serta tersedianya toilet yang bersih, dan tempat parkir yang luas.

Berdasarkan hasil penelitian untuk ruangan membuat laporan sudah sangat nyaman, tersedianya ruang tunggu dan pendingin ruangan, namun belum tersedianya tv di ruangan tunggu.



Hal ini dibenarkan oleh orang tua korban yang diwawancarai pada tanggal 18 Februari 2022 bahwa” iya ruangan saat membuat laporan sudah sangat bagus dan nyaman, tersedianya ruang tunggu serta pendingin ruangan yang dingin”

Menurut orang tua pelaku yang di wawancarai pada tanggal 17 Februari 2022 menyatakan “ iya saat dilakukan panggilan, karena kami datang lebih cepat dari waktu yang dijadwalkan dalam pemeriksaan, kami menungu di ruang tunggu pemeriksaan namun dalam ruang tunggu belum tersedianya fasilitas seperti wifi dan TV serta suhu ruangan yang kurang dingin”.



Dan berdasarkan hasil wawancara dengan orang tua saksi pada tanggal 23 Februari 2022 bahwa “ iya buk. Tempat parkir saat ini sudah tersedia dan juga ada juru parkirnya, kalau polda yang lama belum tersedia”

Dari kesimpulan dimensi Bukti langsung (*tangibles*) dimana sarana dan prasarana yang tersedia sudah bagus namun perlu ditambahkan TV dan Wifi di ruang tunggu sehingga masyarakat yang menunggu layanan dari petugas merasa betah dan tidak bosan.

Faktor pendukungnya dimana Polda Riau yang masih sangat baru di bangun memiliki sarana dan prasarana yang sudah baik serta adanya inovasi pelayanan dari Dari Direktur Reserse Kriminal Umum Polda Riau yaitu berupa mobil pelayanan saksi.

Faktor penghambatnya pelayanan terhadap kasus yaitu belum dilakukannya pelatihan kepada petugas cara menggunakan dan melakukan perawatan terhadap mobil pelayanan saksi terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Penyidik Pembantu PPA 2 tanggal 21 Februari 2022 yang menyatakan bahwa “Disini juga tersedia mobil pelayanan saksi tetapi kami belum mengetahui cara menggunakan dan melakukan perawatan terhadap mobil pelayanan saksi tersebut”.

Sejalan juga dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sopono, (2018) yang juga menyatakan bahwa 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 personil. 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.

### 5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus, sikap yang ramah tamah dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Serta mewujudkan keinginan masyarakat dalam pelayanan, kedisiplinan, sikap, tindakan, serta usaha petugas untuk menyelesaikan tugasnya. Sikap sopan dan santun maksudnya adalah sikap menghargai anak, sikap sopan santun, perhatian, membangun suasana keakraban, dan sikap respek yang harus dimiliki oleh para petugas pelayanan.

#### a. Memahami keinginan masyarakat

Untuk memenuhi keinginan masyarakat, petugas sudah menjalankan tugasnya dengan disiplin, bertanggung jawab dan selalu ada keinginan petugas untuk membantu terbukti dari hasil wawancara yang dilaksanakan kepada orang tua anak yang menjadi saksi yang menyatakan bahwa “Petugasnya sudah bekerja dengan baik dan disiplin”. Dan juga menyatakan “Ya. Petugas selalu memberikan bantuan seandainya saya ingin bantuan”.

Dari keseluruhan wawancara yang dilakukan kepada orang tua/wali anak yang berhadapan dengan hukum menyatakan bahwa petugas penyidik dalam menjalankan tugasnya sudah bertindak disiplin serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, Keinginan petugas untuk membantu sudah baik dalam membantu anak dalam proses pengaduan, pada saat dilaksanakan wawancara kepada anak yang berhadapan dengan hukum

sikap penyidik sudah baik dengan cara membangun suasana keakraban serta memberikan nasehat untuk anak dan juga penyidik dalam melayani sudah berbahasa dengan baik dan dapat dimengerti anak.

a. Perhatian terhadap masyarakat

Dalam pelaksanaan tugasnya, petugas/penyidik berusaha meningkatkan pelayanan dengan cara menciptakan suasana keakraban pada saat memeriksa korban, pelaku dan saksi ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilaksanakan kepada anak yang menjadi pelaku, saksi dan korban yang menyatakan bahwa “Untuk membuat suasana yang akrab petugas bercerita dan memberikan nasehat yang baik kepada anak saya”. Dan petugas selalu memperkenalkan dirinya sebelum melakukan pemeriksaan terhadap anak yang menjadi pelaku, korban dan saksi.

Hal ini juga di perkuat oleh pernyataan Kanit PPA Polda Riau yang menyatakan bahwa “Petugas selalu berusaha membangun suasana yang akrab dengan anak kemudian juga memberikan nasehat untuk meningkatkan percaya diri kembali”.

### 5.3 Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan

#### 1. Hambatan Internal

- a. Kurangnya jumlah penyidik anak pada Ditreskrimum Polda Riau dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk tidak seimbang sehingga menghambat penyidik dalam penyelesai perkara anak untuk lebih cepat. Permasalahan lainnya dimana penyidik anak rata-rata perempuan dimana

perempuan yang hamil serta cuti melahirkan selama 3 bulan, sehingga kurang maksimalnya dalam penyelesaian perkara tersebut. Banyaknya kegiatan kegiatan lain diluar tugas pokok rutin seperti kegiatan vaksinasi dan razia keramaian disaat pandemi covid-19.

- b. Kurangnya pemahaman pelapor dalam membuat pelaporan contohnya Apabila perlu dilakukan tes DNA terhadap kasus pemerkosaan harus menunggu anak lahir.
- c. Belum dilakukannya pelatihan kepada petugas cara menggunakan dan melakukan perawatan terhadap mobil pelayanan saksi

## 2. Hambatan Eksternal

- a. Persyaratan pelayanan para pelapor.

Sering kali Para pelapor datang ke Ditreskrimum ingin membuat pengaduan tanpa membawa syarat-syarat KTP beserta fotokopi, dokumen bukti kejahatan anak yang berhadapan dengan hukum. Hal ini sangat merugikan para pelapor karena pelapor harus mengambil syarat-syarat tersebut kemudian datang kembali untuk melakukan pelaporan kembali.

- b. Tempat kejadian perkara yang jauh sehingga memerlukan waktu dan biaya yang sangat besar untuk dapat mencari barang bukti dan para saksi.

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang ada di ditreskrimum Polda Riau. Analisis kualitas pelayanan yang ada di Ditreskrimum Polda Riau kepada para pelapor masih belum berjalan dengan optimal karena masih ada indikator yang kurang mampu memberikan pelayanan dengan baik

seperti masih perlunya perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang ada contohnya Service AC secara rutin, Adanya wifi dan hendaknya ada TV diruang tunggu. Masih banyaknya kelemahan terutama berasal dari dalam organisasi itu sendiri, ini dapat terlihat dari kurangnya personil dalam menangani pelayanan untuk mengatasi permasalahan dalam penyelesaian kasus. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu :

- a) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang ada di Ditreskrim sudah sesuai dengan kualitas yang ditetapkan seperti Pelayanan yang diberikan petugas/penyidik sudah memperlakukan sama kepada pelapor tanpa memandang status, jabatan, pendidikan, ras, suku, agama dan lain-lain dan Pada waktu pemeriksaan anak yang berhadapan dengan hukum di dampingi oleh orang tua/ wali yang dipercayanya serta tidak adanya biaya dalam pelaporan dan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat sudah dikategorikan baik juga. Setiap perkembangan penyelidikan yang dilakukan kepolisian maka petugas mengirimkan surat pekerbangan penyelidikan kepada pihak anak yang berhadapan dengan hukum. Masih adanya kelemahan pelayanan terutama berasal dari dalam organisasi itu sendiri, ini dapat terlihat dari kurangnya personil dalam menangani pelayanan untuk mengatasi

permasalahan dalam penyelesaian kasus. Kurangnya jumlah penyidik anak pada Ditreskrimum Polda Riau tidak seimbang dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk sehingga menghambat penyidik dalam penyelesaian perkara anak untuk lebih cepat. Hal ini juga disebabkan oleh penyidik anak rata-rata perempuan dimana perempuan yang hamil dan cuti melahirkan selama 3 bulan, sehingga kurang maksimalnya dalam penyelesaian perkara tersebut dan Banyaknya kegiatan lain diluar tugas pokok rutin seperti kegiatan vaksinasi dan razia keramaian disaat pandemi covid-19.

- c) Jaminan (*assurance*) yaitu kredibilitas petugas, keamanan yang terdiri dari kepercayaan masyarakat terhadap petugas pemberi pelayanan sudah dikategorikan baik dan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan dan keamanan yang diberikan kepada pelapor sudah sangat baik. Selama proses penyidikan identitas anak tetap tidak pernah di publikasikan kepada pihak lain dan untuk menjamin keamanan anak yang berhadapan dengan hukum, pemeriksaan dilakukan di tempat tertutup dan aman. Hal ini membuktikan bahwa kinerja penyidik sudah di kategorikan baik.
- d) Bukti langsung (*tangibles*) yaitu tersedianya sarana dan prasarana. Untuk penyediaan sarana dan prasarana sudah dikategorikan baik tetapi masih harus ada penambahan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana seperti Service AC secara rutin, Adanya wifi dan hendaknya ada TV diruang tunggu.
- e) Empati (*empathy*) yaitu memahami keinginan masyarakat dan perhatian terhadap masyarakat. Sikap petugas dalam memahami keinginan

masyarakat sudah dikategorikan baik dan perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat juga sudah baik. Dalam proses penyidikan petugas sudah menunjukkan adanya tindakan petugas yang berusaha untuk membangun suasana keakraban antara petugas dengan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH).

2. Hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Ditreskrimum Polda Riau antara lain kurangnya jumlah penyidik anak pada Ditreskrimum Polda Riau, Kurang Persyaratan yang dibawa pelapor dan tempat kejadian perkara yang jauh sehingga memerlukan waktu dan biaya yang sangat besar untuk dapat mencari barang bukti dan para saksi.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik pada Direktorat, Reserse Kriminal Umum Polda Riau berdasar beberapa indikator yang ada dalam dimensi :
  - a) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang ada di Ditreskrim sudah sesuai dengan kualitas yang ditetapkan seperti Pelayanan yang diberikan petugas/penyidik sudah memperlakukan sama kepada pelapor tanpa memandang status, jabatan, pendidikan, ras, suku, agama dan lain-lain dan Pada waktu pemeriksaan anak yang berhadapan dengan hukum di dampingi oleh orang tua/ wali yang dipercayanya serta tidak adanya biaya dalam pelaporan dan pungutan liar yang dilakukan oleh oknum..
  - b) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat sudah diikategorikan baik.namun Masih adanya kelemahan pelayanan terutama berasal dari dalam organisasi itu sendiri, ini dapat terlihat dari kurangnya personil dalam menangani pelayanan untuk mengatasi permasalahan

- c) dalam penyelesaian kasus. Kurangnya jumlah penyidik anak pada Ditreskrimum Polda Riau tidak
- d) seimbang dibandingkan dengan jumlah laporan yang masuk sehingga menghambat penyidik dalam penyelesaian perkara anak untuk lebih cepat. Hal ini juga disebabkan oleh penyidik anak rata-rata perempuan dimana perempuan yang hamil dan cuti melahirkan selama 3 bulan, sehingga kurang maksimalnya dalam penyelesaian perkara tersebut dan Banyaknya kegiatan lain diluar tugas pokok rutin seperti kegiatan vaksinasi dan razia keramaian disaat pandemi covid-19.
- e) Jaminan (*assurance*) yaitu kredibilitas petugas, keamanan yang terdiri dari kepercayaan masyarakat terhadap petugas. Petugas pemberi pelayanan sudah dikategorikan baik dan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan dan keaman yang diberikan kepada pelapor sudah baik juga. Selama proses penyidikan identitas anak tetap tidak pernah di publikasikan kepada pihak lain dan untuk menjamin keamanan anak yang berhadapan dengan hukum, pemeriksaan dilakukan di tempat tertutup dan aman. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan penyidik sudah di kategorikan baik.
- f) Bukti langsung (*tangibles*) yaitu tersedianya sarana dan prasarana. Petugas pemberi pelayanan sudah dikategorikan baik dan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan dan keaman yang diberikan kepada pelapor sudah baik juga. Selama proses penyidikan identitas anak tetap tidak pernah di publikasikan kepada pihak lain dan untuk menjamin keamanan anak yang berhadapan dengan hukum, pemeriksaan dilakukan di tempat tertutup dan

aman. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan penyidik sudah di kategorikan baik..

g) Empati (*empathy*) yaitu memahami keinginan masyarakat dan perhatian terhadap masyarakat. Sikap petugas dalam memahami keinginan masyarakat sudah dikategorikan baik seperti sikap penyidik yang membantu dalam proses pelaporan dan perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat juga sudah baik .Dalam proses penyidikan petugas sudah menunjukkan adanya tindakan petugas yang berusaha untuk membangun susana keakraban antara petugas dengan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) seperti sikap petugas dalam memberikan nasehat kepada anak yang berhadapan dengan hukum, bersikap dengan ramah tamah serta memperlakukan anak anak seperti anak sendiri.

2. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Direskrimum Polda Riau yaitu kurangnya jumlah penyidik anak dibandingkan dengan jumlah laporan polisi yang diterima, kurangnya saksi dan barang bukti dalam menyelesaikan kasus terhadap anak.

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka peneliti menyarankan kepada:

a) Direktur Reskrimum Polda Riau

Mengajukan penambahan penyidik anak kepada kapolda serta menyiapkan penyidik cadangan apabila penyidik utama mengikuti pendidikan, cuti melahirkan ataupun mutasi karena mengikuti suami.

b) Kepala Biro SDM

Menambahkan jumlah kuota penyidik untuk mengikuti pendidikan pengembangan maupun pendidikan spesialisasi, ataupun pelatihan.

c) Kepala Biro Perencanaan

Agar dapat mengajukan anggaran perawatan AC, pengadaan TV dan Wifi

d) Kapolda Riau

Pelaksanaan mutasi, distribusi dan penempatan agar memperhatikan kompetensi dan pengalaman yang setara dengan penyidik sebelumnya.

e) Pihak Sekolah

Mengingat banyaknya jumlah Tindak Pidana yang melibatkan anak-anak maka di sarankan kepada pihak sekolah agar memberikan sosialisasi agar anak –anak tidak terlibat dengan pelanggaran hukum.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta..
- Afiffudin, (2010). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: CV Alfabeta
- Dadang Suwondo (2020), *Analisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri*.
- Deddy Mulyadi (2008) *Studi Kebijakan Publik, dan Pelayanan Publik*, Bandung : ALFABETA
- Diskrimum, (2020). *Laporan Tahunan Diskrimum Polda Riau*
- Gurusinga, Ningsih, Herlinda (2019), *tentang Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Reserse Kriminal (Reskrim) Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Di Polsek Medan Baru*
- Henry fayol (2010) *Manajemen Public Relation*. Jakarta : PT. Elex Media
- Ilyas, Y. (2012). *Kinerja, Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Kartono, K. (2006). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Rajawali : Jakarta.
- Keban, Yeremias T (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Petunjuk  
Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman  
Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Korlantas Polri (2021). *Program Prioritas Kapolri*

- Kotler, P & Keller, K.L. (2018). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks.
- Moenir, H.A.S., 2010, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ni Luh Ayu Virly Puspa Dana (2015), tentang Optimalisasi Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal
- Ninuk Dwi Ambarwati (2014), Pelaksanaan Pelayanan Laporan Dan Pengaduan Masyarakat di SATRESKRIM POLRES JEMBER
- Pasolong, H (2016) Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- 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
- Peraturan Dewan Pers Nomor : 6/PERATURAN-DP/V/2008 tentang Pengesahan Surat Keputusan Dewan Pers
- Peraturan Dewan Pers Nomor 03/SK-DP/III/2006 tentang Kode Etik Jurnalistik Sebagai Peraturan Dewan Pers kode etik jurnalistik
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Renja (Rencana Kerja Polri) 2021

- Sabarguna, B. (2004). Kepuasan pelanggan di Rumah Sakit. Jakarta:Rhineka Cipta.
- Sedarmayanti. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian (2009:4). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Silalahi, Ulber. (2002). Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen. Bandung: Mandar maju.
- Suharto, Edi. 2006. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Supono, S. (2018). Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Direktorat Reserse Dan Kriminal Khusus Polda Di Yogyakarta
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyadi, Edi.
- Safroni, Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia, Aditya Media Publishing, Surabaya
- Sufian Hamim, (2020) Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Dibidang Pelayanan Pendafrana Penduduk dan Ctatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catan Sipil ota Pekanbaru, Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 6, No. 1 / 2020 <http://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP>

- Sufian Hamim, (2003) Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan,. Pekanbaru: UIR Press. Handoko, T. Hani. 2003. Pengantar Manajemen <https://repository.uin-suska.ac.id/3951/8/em.pdf>
- Sufian Hamim, (2013) Manajemen strategis dalam organisasi. Pekanbaru : [https://repository.unisi.ac.id/24/1/Binder\\_05-dikompresi.pdf](https://repository.unisi.ac.id/24/1/Binder_05-dikompresi.pdf)
- Tjiptono, F (2014). Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F& Diana, A.(2015). Pelanggan puas, Yogyakarta: Andi
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Yusri Munaf, (2015) Studi Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Online di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/download/1614/999>
- Yusri Munaf, ( 2015 ) *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru Riau : 2015 Marpoyan Tujuh Publishing,
- Wirman Syafri (2012) Studi tentang administrasi publik, Jakarta : Erlangga