BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang berbentuk kesatuan dengan memiliki wilayah yang cukup luas, terdiri dari beberapa pulau besar dan ribuan pulau kecil lainnya.Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan secara nasional sebagai salah satu tujuan negara, maka diperlukan pemerintahan yang terselenggara hinggake pelosok negeri. Kemudian wilayah yang cukup luas tersebut terbagi atas daerah-daerah provinsi, daerah tersebut tersebut di bagi atas daerah kabupaten dan daerah kota.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah hingga saat ini tidak dapat di pisahkan dari adanya penerapan sistem desentralisasi.Desentralisasi yaitu penyerahan segala urusan baik pengaturan dalam arti pembuatan peraturan perundang-undangan, maupun peyelenggaraan pemerintahan itu seendiri dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, untuk selanjutnya menjadi urusan rumah tangga pemerintah daerah tersebut.Kemudian sebagai implementasinya lalu diadakan otonomi daerah baik ditingkat provinsi maupun kabupaten.Otonomi itu berarti hak, wewenang dan kewajiban pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Salah satunya, pemerintah daerah mempunyai wewenang dalam menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.berbunyi: “Dalam melaksanakan wewenang tersebut pemerintah tidak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dapat berjalan sendiri, memburtuhkan lembaga kepolisian yang berada pada setiap daerah".

Instansi vertikal adalah perangkat kementrian dan/ atau lembaga pemerintah nonkementrian yang mengurus urusan pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka dekonsentralisai.

Dekonsentralisasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/ atau kepada gubernur dan bupati / wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 maka dibentuklah aparat penegak hukum yaitu Polisi Republik Indonesia (POLRI). Berdasarkan Undang-UndangNomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia diatur dalam pasal 13 yang berbunyi: "dalam mengembang tugasnya kepolisian mempunyai tugas pokok :

UU No 2 tahun 2002 pasal 8 ayat 1 "Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah kepolisian nasional yang bertanggung jawab lansung dibawah presiden". Polri mengembang tugas-tugas kepolisian di Indonesia. Dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI).Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (POLDA) merupakan satuan pelaksana utama kewilayahan yang berada dibawah kapolri.Polda bertugas menyelenggarakan tugas polri pada tingkat kewilayahan.Polda dipimpin oleh

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (KAPOLDA), yang bertanggung jawab kepadaKapolri.Kapolda dibantu oleh Wakil Kapolda (Wakapolda).Polda membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Wilayah (POLWIL), dan polwil membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (POLRES) atau Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort Kota (POLRESTA).Baik polwil maupun polres dipimpin oleh seorang Komisaris Besar (Kombes).Lebih lanjut lagi, POLRES membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (POLSEK), sedangkan POLRESTA membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor Kota (POLSEKTA).Baik polsek maupun polsekta dipimpin oleh seorang Komisaris Polisi (Kompol).Kemudian dalam kaitannya melaksanakan amanat Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menjalankan fungsi di daerah, kepolisian juga di pengaruhi oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.Karena Otonomi Daerah mempunyai anggaran khusus yang dialokasikan sebagai pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarkat.Sehingga dengan demikian untuk mempelajari polri sebagai satu sistem tidak dapat dipisahkan dengan aturan-aturan yang ikut mempengaruhinya.

Jenis Pelayanan Kepolisian adalah petugas Kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan Kepolisian Kepada masyarakat yang membutuhkan antara lain:

1. Menerima segala bentuk laporan dan pengaduan msyarakat.
2. Melakukan penanganan pertama/pengaduan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Melayani masyarakat dalam hal pemerintah bantuan tindakan kepolisian.
4. Melayani dan membantu penyelesaian perkara ringan/perselisihan antara warga sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan peraturan/kebijakan dalam organisasi polri.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah:

1. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. Menegakkan hukum; dan
3. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas :

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan;
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan;
3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
4. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional;
5. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa;
7. Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya;
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian;
9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia;
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebeluditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang;
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta
12. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum :

1. Menerima laporan dan/atau pengaduan;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum;
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat;
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa;
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian;
6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan;
7. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian;
8. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang;
9. Mencari keterangan dan barang bukti;
10. Menyelenggarakan Pusat Informasi Kriminal Nasional;
11. Mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat;
12. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat;
13. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

Selain itu sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur mengenai Otonomi Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa sesuai pasal 14 huruf c, pemerintahan daerah mempunyai wewenang dalam menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat, hal tersebut sejalan dengan tugas pokok Polri, sehingga dalam pelaksanaannya harus terintegral dan adanya koordinasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang baik antar setiap instansi polri maupun pemeintah daerah, hal inilah yang menjadikan kepolisian di daerah memiliki karakteristik yang berbeda-beda antar kepolisian daerah satu dengan kepolisian daerah yang lainnya. Realitas di lapangan menunjukan bahwa praktik-pratik perpolisian di Indonesia hingga saat masih cenderung mengisolasikan aparat kepolisian dari masyarakat yang dilayaninya yang tentunya berdampak pda kinerja kepolisian untuk melakukan pengendalian kejahatan yang lebih efesien. Berdasarkan kajian IPW (Indonesian Police Wacth) tahun 2009, setidaknya terdapat delapan masyarakat yang diajukan pada polri. Kedelapan keluhana itu adalah :

1. Polisi dianggap arogan
2. Masih terjadi deskriminasi
3. Melakukan korupsi melalui berbagai pungutan liar
4. Dinilai lamban dalam bertindak
5. Tidak tegas dalam menindak pelaku kejahatan, utamanya yang melibatkan pemegang kekuasaan
6. Kurang transparan
7. Tidak memiliki akuntabilitas
8. Dan terkesan meliteristik

Oleh karena itu, penerapan *community policing* sangat dibutuhkan untuk memberikan ruang bagi para aparat penegak hukum tersebut untuk memperbaiki kembali hubungannya dengan warga masyarakat yang merupakan mitra utamanya.Kemitraan adalah salah sutu wujud nyata komunikasi sehingga kedua belah pihak terlebih pihak kepolisian sebagai pihak yang paling berperan dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mewujudkan kemmitraan yang memberi nilai tambah perlu menerapkan strategi komunikasi yang tepat.

Hal ini sejalan dengan hasil Pusat Penelitian Hak Asasi Manusia UII yogyakarta (2001) yang meneliti kemitraan polisi dan masyarakat pasca reformasi, yang menampung semua pendapat masyarakat mengenai polisi dan apa komentar polisi tentang masyarakat. Hasilnya sangat memperihatikan, dua belah pihak saling menebar rasa kekecewaan dan malas untuk mempercayai satu sama lain. Masyarakat lebih memilih bertindak pragmatis dalama berhungan dengan polisi dan polisi juga menilai masyarakat terlalu bayak meneuntut kepadanya. Kemudian yang menjadi problema umum POLRI adalah dari unsur pimpinan,karena hampir seluruh pimpinan POLRI bahkan juga pimpinandibidang personil belum memahami secara intens tentang pembinaan tenaga manusia. Padahal hal ini kunci keberhasilan pelaksanaan tugas, citra polisi yang selama ini terpuruk akan sulit terangkat walaupun perubahan dan pembenahan dilakukan, karena kunci keberhasilan yang belum dipahami dengan baik.

Kemudian kepolisian selama ini sering bersandar pada berbagai kekurangan diluar dirinya, seperti kekuatan personil yang kecil, gaji yang sangat minim, seleksi dan rekrutmen yang juga belum mampu dilaksanakan secara sistematis, baik dan benar serta meningkatkan kualitasnya secara konsisten dan konsekuen.jika saja seleksi dan rekrutmen diselenggarakan dengan baik maka tidak akan terjadi orang yang sudah masuk pendidikan masih buta warna, sakit jiwa bila dilatih keras, sakit kuning dan juga banyak yang tes psikologi nilainya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

rendah tetap masuk, dan akhirnya setelah lulus tidak henti-hentinya membuat permasalahan.

Dewasa ini orang yang ingin menjadi polisi sangat melimpah, seharusnya ini adalah aset yang baik sekali, karena dengan begitu POLRI akan memperoleh tenaga terbaik dengan cukup mudah. Namun, karena prosesnya sering berbau KKN akhirnya hal itu sulit dicapai.

Secara praktis pelaksanaan perpolisian di daerah sangat tidak dapat dipisahkan dengan sistem pemerintahan di daerah walaupun tidak ada ketergantungan dengan pemerintah daerah setempat, sifatnya hanya saling melengkapi. Hal ini dikarenakan pemerintahan di daerah tidak dapat beralan dengan baik tampa ada dukungan keamanan yang kondusif oleh pengemban fungsi itu yaitu kepolisian, sedangkan kepolisian juga tidak dapat berjalan dalam kamtibmas, penegakan hukum serta dalam memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan baik tampa pemerintah daerah karena kontrol sosial secara dominan masih berfokus pada pemerintah daerah dalam mengembangkan serta pembinaannya.

Kehadiran kepolisian di daerah merupakan dari perbelakuan asza dekosentralisasi yakni lembaga vertikal pemeritah yang ditempatkan di daerah,seperti halnya kepolisian sektor kecamatan rambah samo yang memiliki fungsi yakni salah satu fungsi pemerintahan negara dibidang pemerliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat yang tertuang pada pasal 2 Undang-undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Masih banyaknya terjadi tindakan-tindakan kriminalitas dan pelanggaran-pelanggaran hukum lainnya di kecamatan rambah samo yang dapat meresahkan masyarakat pada umumnya di dalam melakukan aktifitas dan kegiatan sehari-hari, hal tersebut tergambar pada gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (KAMTIBMAS) di bawah ini. Adapun jumlah tindakan pidana (JTP) dan penyelesaiam tindak pidana (PTP) tergambar pada tabel berikut dibawah ini :

Tabel I.1: Jumlah Pengaduan KAMTIBMAS Di Kepolisian Sektor Kecamatan Kabupaten RambahSamo Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2017

No	Jenis Pengaduan di Kapolsek Rambah Samo	Jumlah Pengaduan dari Bulan Januari-Juli 2017	Yang Telah di Proses
1.	Kehilangan telfon genggam	8	-
2.	Penganiayaan	2	1
3.	Kehilangan alat-alat bangunan	3	1
4.	Kehilangan sepeda motor	7	2
Jumlah		**20**	**4**

Sumber: Polsek Rambah Samo 2018

Kemudian dari tabel I.1 diatas dapat bahwa Jumlah Pelayanan Pengaduan Kepolisian Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu mulai dari bulan Januari-Desember 2017 terdapat 17 orang yang melakukan pelayanan pengaduan. Dengan hanya waktu dalam 7 bulan tersebut dalam bulan Januarisampai juli terjadi berbagai jenis gangguan keamanan dan ketertiban di masyarakat Kecamatan Rambah Samo.Hal tersebut menunjukan betapa tingginya tingkat kriminalitas di di Kecamatan Rambah Samo, ini tentunya harus sinkronkan dan diselaraskan dengan pelayanan kepolisian yang diberikan Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu terhadap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat yang melakukan pelayanan pengaduan di kepolisian sektor Kecamatan Rambah Samo.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai jumlah pengaduan dan jumlah personil kepolisian pada masing masing kesatuan kepolisian sektor di Kabupaten Rokan Hulu dibawah ini :

Tabel I.2 : Jumlah Pengaduan dan Personil Kepolisian pada Tiap Kesatuan Kepolisian

No	Kesatuan	Jumlah Pengaduan (2017)	Jumlah Personil
1.	Polsek Kabun	40	22
2.	Polsek Kepenuhan	26	18
3.	Polsek Kunto Darussalam	32	18
4.	Polsek Rambah Samo	38	17
5.	Polsek Rokan IV Kota	20	18
6.	Polsek Tambusai	10	17
7.	Polsek Dalu-dalu	12	19
8.	Polsek Tandun	38	16
9.	Polsek Ujung Batu	41	18

Sumber : Polsek Kabun, Polsek Kepenuhan, Polsek Kunto Darussalam, Polsek Rambah Samo, Polsek Rokan IV Kota, Polsek Tambusai, Polsek Dalu-dalu, Polsek Tandun dan Polsek Ujung Batu, 2017

Berdasarkan tabel diatas yang merupakan hasil observasi peneliti dilapangan mengenai jumlah pengaduan masyarakat pada setiap kesatuan kepolisian yang ada dikabupaten Rokan Hulu yang terdiri dari Sembilan kesatuan kepolisian.

Berdasarkan data kamtibmas yang peneliti peroleh di atas terhitung dari bualan januari hingga bulan desember tahun 2015 mengenai tingkat keamanan dan ketertiban masyarakat khususnya pada kawasan Kecamatan Rambah Samo, terdapat 305 pengaduan masyarakat kepada Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dan masih tingginya angka kriminalitas di kawasan Kecamatan Rambah Samo, terlihat juga pada banyaknya jenis gangguan keamanan dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ketertiban masyarakat sebanyak 24 jenis gangguan kambtibmas. Kemudian dari 305 pengaduan masyarakat atau jumlah tindak pidana yang masuk hanya 193 tindak pidana yang dalam penyelesaian.

Walaupun demikian, dari bulan januari hingga bulan desember tahun 2014 terlihat penurunan angka kriminalitas dan terjadi peningkatan terhadap penyelesain tindak pidana. Namun, dari temuan peneliti dilapangan dan pengakuan serta tanggapan masyarakat yang telah melakukan pengaduan, dalam hal pemberian pelayanan oleh pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo kepada masyarakat yang telah melakukan pelayanan pengaduan masih sangat dikeluhkan dan dirasakan belum memuaskan. Yaitu bagaimana masyarkat dibuat bolak balik untuk memenuhi ketentuan persyaratan yang harus dilengkapi sehingga bisa diterima dan diproses pengaduannya, akibattidak adanya ketersediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dimiliki masyarakat yang ingin membuat pengaduan kepada Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. Itu merupakan salah satu diantara temuan peneliti atau fenomena yang dilapangan yang terlihat.

Keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan suatu kondisi yang dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya proses pembangunan nasional dalam tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, tegaknya hukum, serta terbinanya ketentraman yang mengandung kemampuan membina salah serta mengembangkan potensi dan kekuatan dalam menangkal, mencegah dan menanggulangi segala bentuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Sudah seharusnya sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan dan pengayoman dan pelayanan kepada masyarkat.Kemudian menindak lanjuti atas perkara-perkara pelanggaran hukum, sehingga dapat meminilisir dari bentuk-bentuk gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat diatas.

Adapun produk-produk pelayanan yang ada pada Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo antara lain:

a. Bidang Binmas
    1. Berupa pembinaan masyarakat
    2. Penyuluhan sosial
b. Bidang Lantas
    1. Berupa pengaturan lalu lintas
    2. Dan penyuluhan kepada masyarkat

Sedangkan produk-produk pelayanan yang bersifat administratif, berupa :

1. Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP),
2. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP),
3. Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK),
4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK),
5. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP),
6. Surat Izin Keramaian. (*Sumber : Polsek Rambah Samo 2015)*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kemudian menurut penjelasan sebelumnya, pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 15 ayat 1 huruf a, yaitu :

1. Menerima laporan dan/atau
2. Pengaduan

Adapun perbedaan antara kedua pelayanan diatas ialah, yang dimaksud dengan laporan adalah ketika anda datang ke kantor polisi untuk meloporkan tindak pidana, maka laporan anda tidak bisa dicabut. Sedangkan pengaduan adalah ketika anda mengadukan suatu tindak pidana maka pengaduan anda tersebut sewaktu-waktu sebelum perkara pidana yang anda adukan tersebut mendapatkan keputusan vonis hukum oleh hakim dalam proses di pengadilan negeri. Berdasarkan pelayanan masyarakat diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada aspek pengaduan masyarakat.

Adapun mekanisme atau prosedur pelayanan pengaduan masyarakat tersebut yaitu :

1. Melapor ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) ,kemudian pealpor mendapatkan surat tanda penerimaan laporan dari penyelidik atau penyidik.
2. Di arahkan ke reserse untuk diambil keterangan secara mendalam dalam bentuk berita acara pemeriksaan termasuk korban dan dan saksi.
3. Setelah mendapat berita acara dilakukan penyelidikan terhadap kasus yang dilaporkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Setelah ditemukan tersangka dan dilakukan pemeriksaan, misal di dapat barang bukti yang dilakkukan penahanan terhadap tersangka. Kemudian dibuat Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyelidikan (SPDP) ke kejaksaan.
5. Setelah berkas-berkas tersebut lengkap dilakukan pengiriman berkas perkara ke kejaksaan untuk dilakukan penelitian oleh jaksa penuntut umum.
6. Setelah adanya surat dari jaksa P21 (ditanyakan lengkap) pihak kepolisian segera mengirimkan berkas perkara termasuk tersangka dan barang bukti.
7. Jika seandainya tidak lengkap penahanan tersangka bisa ditahan awal 20 hari kemudian ditambah 20 hari sehingga menjadi 40 hari. (*Sumber: Polsek Rambah Samo 201*6)

Alasan peneliti menentapkan lokasi penelitian pada Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dari pada lembaga kepolisian lainnya yang berada di Kabupaten Rokan Hulu, karena peneliti merasa kurangnya pelayanan yang dirasakan sejumlah msyarkat yang membuat pengaduan di Polsek Rambah Samo oleh sejumlah aparat Polsek Rambah Samo. Kemudian yang menjadi alasan peneliti menentapkan kawasan Kecamatan Rambah Samo sebagai lokasi penelitian yakni faktayang tertangkap oleh penenliti berupa suatu masalah yang terjadi di Kecamatan Rambah Samo, fakta itu sendiri adalah segala sesuatu yang yang tertangkap oleh panca indra manusia atau keadaan nyata yang terbukti dan telah menjadi suatu kenyataan.

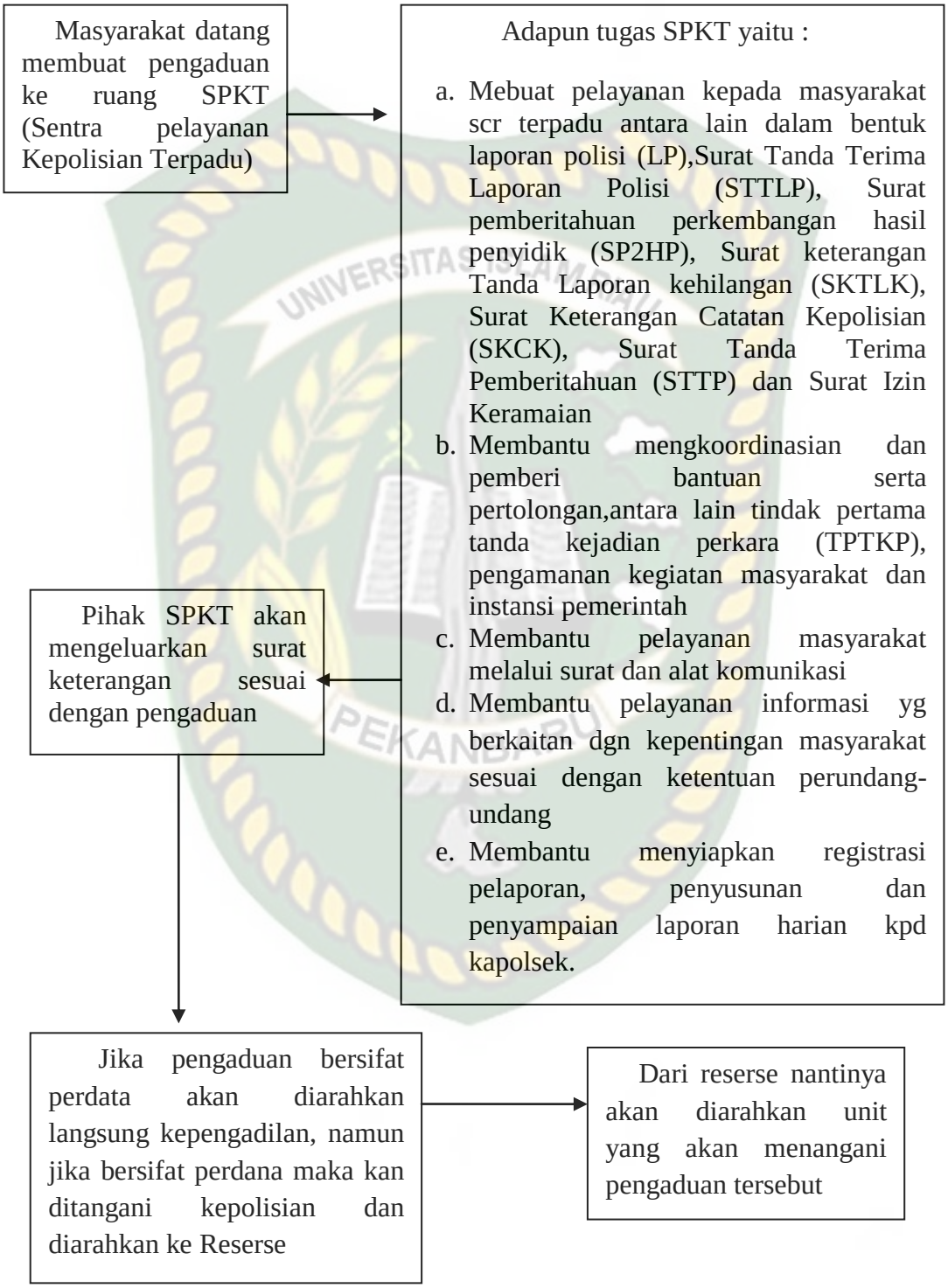
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kemudian dibandingkan dengan kesatuan kepolisian sektor lain yang ada di Kabupaten Rokan Hulu, Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo mempunyai wilayah tugas yang luas. Lalu juga dari aspek tingkat keterkelolaan (managable) peneliti yaitu, dari segi kemampuan peneliti dalam aspek waktu dan biaya, dengan penenlitian di Kecamatan Rambah Samo penenliti memiliki waktu yang cukup sehingga tidak melakukan dengan tergesa-gesa dan hasilnya pun maksimal, lalu dengan penelitian di Kecamatan Rambah Samo peneliti memiliki dana secukupnya untuk biaya tranportasi dalam hal pengumpulan data-data dan sumber informasi terpecaya.

Perbandingan jumlah aparat kepolisian sektor Kecamatan Rambah Samo terhadap Jumlah Penduduk di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu yaitu 7.695 KK sementara jumlah aparat hanya 20 orang dengan perbandingan satu orang aparat akan melayani sebanyak 385 / KK.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 1. 1 Bagian Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan :



Sumber :Polsek Rambah Samo, 2018

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditetapkan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarkat (pelanggan) penerima layanan.Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih renda dari yang harapkan , maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Menurut Gaspersz 1997 dalam (Sedarmayanti : 2009 : 257),

Pelayanan dapat diketegorikan baik jika memenuhi aspek-aspek sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

c. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas yang pendukung seperti computer.

d. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

Namun pada kenyataannya gejala-gejala dari hasil temuan peneliti di lapangan diantaranya, yaitu :

1. Pertama, tidak adanya penjelasan dari aparat kepolisian setempat mengenai berapa lama waktu proses terhadap pengaduan oleh masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo. Hal diatas juga dirasakan lansung oleh warga Rambah Samo yang kehilangan kendaraan sepeda motornya dan kemudian membuat pengaduan ke Polsek Rambah Samo. Berdasarkan data yang diperoleh dari Polsek Rambah Samo jumlah pengaduan masyarkat terhitung dari bulan januari hingga bulan Desember tahun 2015 sebanyak 305 pengaduan masyarakat.
2. Kedua, kuranganya sikap keramahan yang ditunjukan aparat Polsek Rambah Samo dalam menyingkapi salah masyarkat yang melakukan pengaduan ats kehilangan kendaraan sepeda motornya dan tidak ada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

rasa empati yang diperlihatkan kepada masyarakat yang baru saja tertimpa musibah tersebut.

3. Ketiga, sangat minimnya jumlah aparat kepolisian di Kecamatan Rambah Samo dan tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang akan dilayani di Kecamatan Rambah Samo. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Polsek Rambah Samo dan Kantor Camat Rambah Samo, dengan jumlah aparat kepolisian di kepolisian C 17 orang, sedangkan jumlah penduduk di Kecamatan Rambah Samo berjumlah 7695 KK. Hal tersebut diatas juga terlihat pada aparat yang standbay bearada dalam ruang SPKT tempat masyarakat melakukan pengaduan hanya 1 orang dari 10 orang petugas piket pada setiap harinya jam kerja dalam melayani pengaduan masyarakat. Sementara masyarakat yang membuat pengaduan lebih dari satu orang pada waktu yang bersamaan.

Tabel I.3: Perbandingan Jumlah Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Terhadap Jumlah Penduduk Di Kecamatan Rambah Samo

No	Jumlah Penduduk Kecamatan Rambah Samo	Jumlah Aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo
1	2606	19

Sumber : Data Modifikasi Polsek Rambah Samo Dan Kantor Camat Rambah Samo

4. Keempat, minimnya ketersedian informasi mengenai layanan kepada masyarakat, seperti papan informasi mengenai mekanisme dalam melakukan pengaduan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ingin melakukan pengaduan harus bolak-balik ke Polsek Kecamatan Rambah Samo dalam mengurus segala persyaratannya.

Berdasarkan uraian dan gejala-gejala tersebut , maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul : **"Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu dalam Menangani Pengaduan Masyarakat".**

B. Perumusan masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang, bahwa pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan hulu dalam mengani pengaduan masyarakat masih cukup jauh dari kata memuaskan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu penelitian ini merumuskan suatu masalah yakni:

1. Bagaimanakah pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan di Polsek Rambah Samo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat di Kecamatan Rambah Samo ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Polsek Rambah Samo dalam menangani pengaduan masyarakat yang berada di sekitar Kecamatan Rambah Samo.

b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan di Polsek Rambah Samo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarkat di Kecamatan Rambah Samo.

2. Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik khususnya mengenai pelayanan dari Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dalam menaganani pengaduan masyarakat.

b. Sebagai bahan masukan bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai pelayanan Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dalam menangani pengaduan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :