PERAN DAN FUNGSI POLRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA MASYARAKAT DI POLSEK TIBAWA KABUPATEN GORONTALO

JURNAL ILMIAH

TITON PAKAYA
NIM. D02416319

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

PERAN DAN FUNGSI POLRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA MASYARAKAT DI POLSEK TIBAWA KABUPATEN GORONTALO

Titon Pakaya[1], Widya Kurniati Mohi[2], Umar Sako Baderan [3]
[1)]Sarjana Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Gorontalo
[2,3)]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 2020
Email: titon.pakaya@gmail,com

ABSTRACT

This study aims to find out how the role and function of the National Police in Improving Prime Services in the Community in the Tibawa District Police of Gorontalo Regency. This research is included in the type of descriptive research with a qualitative research approach. The results of the study found that based on indicators in viewing an excellent service involving five (5) indicators, namely 1) Transparency, 2) Accountability, 3) Conditional, 4) Participatory and 5) Equality of rights, where for indicators of Transparency that are still not appropriate as expected, where it was found that there is still a limited and lack of understanding of the community in accessing services in the Tibawa Sector Police. Other indicators are considered good enough.

Keywords: Role, Function, Excellent Service, National Police

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran dan Fungsi Polri dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Masyarakat di Polsek Tibawa Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa berdasarkan indikator dalam melihat suatu pelayanan prima yang menyangkut lima (5) indikator tersebut yakni 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif dan 5) Kesamaan hak, dimana untuk indikator Transparansi yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan, dimana ditemukan bahwa masih terbatasnya dan kurang pahamnya masyarakat dalam mengakses pelayanan di Polsek Tibawa. Untuk indikator lainnya sudah dianggap cukup baik.

Kata Kunci: *Peran, Fungsi, Pelayanan Prima, Polri*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Indonesia pasal 5 disebutkan bahwa "Keplosian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu organisasi publik yang ada di Negara Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara kemanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta mkemberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam

rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri" (UU No. 2 Tahun 2002).

Seiring dengan bergulirnya reformasi dan demokrasi di Indonesia, tuntutan masyarakat terhadap kehidupan masyarakat madani telah menuntut adanya perubahan perbaikan disegala bidang tidak terkecuali peran kepolisian. Dalam ikut melakukan reformasi, Polri dalam Rencana Strategi II Tahun 2010-2014 telah menetapkan visi yaitu: "Terwujudnya Pelayanan Kamtibmas Prima, Tegaknya Hukum dan Kamdagri Mantap serta Terjalinnya Sinergi Polisional yang Proaktif".

Secara substansial, visi tersebut salah satunya memaknai terwujudnya pelayanan kamtibmas prima yaitu suatu keadaaan dalam masyarakat yang tumbuh rasa bebas dari gangguan dan ketakutan. Untuk mewujudkannya, Polri telah menetapkan suatu program revitalisasi Polri guna menuju Polri yang melayani, proaktif, transparan dan akuntabel sebagai indikator dalam pelayanan prima Polri.

Pemerintah telah mengeluarkan peraturan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan, yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu "pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat". Pihak instansi pemerintah untuk mencapai pelayanan prima harus memiliki keterampilan tertentu, seperti tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya secara detail, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) masyarakat, serta mampu menangani keluhan masyarakat dengan profesional.

Pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence)* seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Polri dalam perkembangan menuju kearah yang lebih baik selalu membenahi diri untuk mempermudah peran dan fungsi dalam masyarakat salah satunya adalah memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat serta menegakkan hukum secara profesional dan proporsional dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak azasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan yang merupakan peran dan fungsi Polri yang sangat vital.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam hal memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau

pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berorientasi pada pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yaitu mengedepankan prosedur, bergeser menjadi paradigma *good governance* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas dan kesetaraan.

Kaitannya pelayanan umum dan perlindungan kepada masyarakat, ada dua cabang kekuasaan pemerintahan negara yang berhubungan langsung dengan rakyat yaitu aparat administrasi negara (*eksekutif*) dan aparat penegak hukum (*judicatif*). Karena itu sangat wajar, apabila muncul tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada awalnya terutama ditujukan kepada pembaharuan administrasi negara (reformasi birokrasi) dan pembaharuan penegakan hukum (reformasi hukum).

Secara praktis usaha mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik tidak lain diwujudkan dalam bentuk pemerintahan yang bersih, berwibawa dan memberikan berbagai kemudahan, fasilitas, layanan dan berbagai jaminan hukum dan sosial bagi masyarakat. Selain itu, mengingat sentuhan langsung hukum kepada masyarakat, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat diwujudkan dalam bentuk pembaharuan sistem birokrasi dan reformasi kekuasaan penegakan hukum. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau tidak baik, tidak hanya semata-mata terjadi karena ketentuan hukum yang tidak jelas, manajemen pemerintahan yang kurang baik atau berbagai faktor tata laksana pemerintahan lainnya, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya.

Pertama, faktor tatanan politik yang berlaku dapat mempengaruhi atau bahkan menentukan baik, kurang baik, atau tidak baiknya penyelenggaraan pemerintahan. Politisasi birokrasi untuk mendukung rezim politik yang berkuasa, menjadi salah satu contoh terjadinya segala bentuk sistem perkoncoan menuju terciptanya korupsi, kolusi dan nepotisme. Lebih lanjut, politisasi birokrasi menyebabkan administrasi negara tidak lagi berorientasi kepada kepentingan masyarakat, tetapi sudah berorientasi kepada kekuasaan. Birokrasi menjadi tertutup dan tidak dapat terkontrol secara wajar.

Faktor kedua yang mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah kepastian dalam penegakan hukum. Masa orde baru ada semacam praktik yang ganjil, apabila seorang pejabat diketahui melakukan tindakan pidana korupsi, maka secara internal ia ditawari untuk mengembalikan hasil-hasil korupsi, namun pejabat korup tersebut tidak dihukum. Pengembalian hasil korupsi tersebut dianggap meniadakan sifat pidana dengan alasan negara atau pemerintah tidak mengalami kerugian. Perlindungan atas berbagai penyelewenangan tersebut dilakukan antara lain demi "menjaga kewibawaan" satuan kerja atau pribadi pejabat yang bersangkutan.

Faktor ketiga adalah manajemen pemerintahan juga ikut menentukan berhasil tidaknya tata pemerintahan yang baik. Salah satu contoh adalah manajemen pemerintahan yang bersifat sentralisastis yang

mengabaikan penyelenggaraan pemerintahan dalam satu sistem otonomi yang memungkinkan daerah dapat mengambil bagian secara wajar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sentralisasi yang telah berjalan terutama 40 tahun terakhir di masa lalu selain menciptakan birokrasi mahal, juga pada saat tersebut memunculkan berbagai tuntutan dari berbagai daerah untuk melepaskan diri dari ikatan negara kesatuan Republik Indonesia.

Faktor keempat adalah sumber daya manusia. Mulai dari rekruitmen (yang sebagian dilakukan dengan dasar koncoisme atau suap) menyebabkan sumber daya manusia pada birokrasi yang ada tidak banyak yang memiliki kualifikasi sebagai pengemban penyelenggara pemerintahan yang baik. Berbagai faktor di atas merupakan sebagian kenyataan yang menyebabkan sulitnya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang berpihak kepada kepentingan rakyat. Sebenarnya banyak konsep ilmiah maupun berbagai bentuk kebijakan telah banyak disusun untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Tetapi konsep dan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana sebagai mestinya, karena adanya faktor-faktor politik dan lain sebagainya serta kurangnya kemauan dari para pengelola pemerintahan yang ada. Untuk memberikan pelayanan yang baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan public sendiri (Herdiansyah, 2011:14). Pada prinsipnya pelayanan kepolisian Republik Indonesia daerah harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyatannya perbaikan kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan melihat banyaknya jenis pelayanan umum di negara ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fakta sesuai dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yakni suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata-kata dan atau kalimat. Jenis penelitian deskriptif bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok.

Dalam penelitian ini, sumber data yang menjadi rujukan adalah sebagai berikut:

1. Sumber data primer
   Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data adalah:
   a. Kapolsek 1 orang
   b. Wakapolsek 1 orang
   c. Kepala Seksi 3 orang
   d. Polisi 5 orang
   e. Pegawai/Staf 4 orang
2. Sumber data sekunder
   Data sekunder dalam hal ini merupakan pelengkap yang diambil dari sumber lain, artinya menggunakan sumber-sumber yang sebelumnya tidak ditetapkan tetapi diperlukan dalam permasalahan yang dibahas, profil

lokasi penelitian, keadaan sarana dan prasarana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kajian dalam penelitian difokuskan pada masalah mengenai Peran dan Fungsi Polri dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Masyarakat di Kepolisian Sektor Tibawa Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat yang dikombinasikan dengan teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) serta merujuk pada peran dan fungsi polri dalam kedudukannya sebagai pelindung dan pengayom masyarakat.

Polri dalam perkembangan menuju kearah yang lebih baik selalu membenahi diri untuk mempermudah peran dan fungsi dalam masyarakat salah satunya adalah pemberian perlindungan, pengayoman serta pemberian layanan terhadap masyarakat guna penegakkan hukum dengan cara profesional dan adanya keseimbangan dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak azasi manusia menuju kepada adanya kepastian hukum dan rasa keadilan yang merupakan peran dan fungsi Polri yang sangat vital.

Pelayanan prima bukanlah perkara yang gampang dilakukan, bila kemampuan dalam memberikan layanan mampu dilakukan secara baik maka instansi yang melaksankan kegiatan tersebut dapat mendapatkan faedah yang besar yakni adanya kepuaan dari penerima layanan yakni masyarakat. Pelayanan prima sebagai kegiatan yang memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat oleh pemberi layanan yakni aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence)* seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Menurut Sinambela (2008:6) “Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat dan dalam merealisasikan kepuasan tersebut, maka dalam pelayanan harus mencerminkan sebuah layanan publik prima yang tercermin pada komponen-komponen pelayanan prima”. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang prima tercermin dari:

1. Transparansi, pada konteks layanan prima menyangkut bagaimana sebuah layanan yang terbuka untuk semua kalangan, layanan yang dapat diakses secara mudah oleh setiap individu, kelompok atau siapa saja yang membutuhkannya serta tersedia secara memadai dan mudah dimengerti oleh pengguna,
2. Akuntabilitas, yakni menyangkut tentang pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan peraturan yang ada yakni perundang-undangan serta dapat di pertanggungjawabkan.
3. Kondisional, yakni menyangkut penyesuaian pelayanan berdasarkan pada situasi, kondisi serta kemampuan dari yang memberikan serta yang menerima layanan dengan tetap berpedoman adanya prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu kegiatan yang mendorong adanya peran serta masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik

dengan cara adanya perhatian terhadap aspirasi, kebutuhan serta harapan dari masyarakat penerima layanan.

5. Kesamaan hak, yaitu menyangkut bagaimana layanan yang diberikan tidak adanya diskriminasi, baik dari sisi atau aspek kesukuan, ras, agama yang dianut, golongan, status sosial ataupun hal lainnya. Perimbangan antara hak dan kewajiban, yakni sebuah layanan yang memperhatikan aspek keadilan antara yang memberi dan yang menerima layanan publik.

Peneliti dalam melakukan kajian mengenai peran dan fungsi Polri dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat berpijak pada teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2008:6) dengan mengambil lima (5) indikator dalam melakukan pelayanan prima kepada masyarakat yakni: 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif dan 5) Kesamaan hak. Kelima indikator tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi menyangkut bagaimana sebuah layanan yang terbuka untuk semua kalangan, layanan yang dapat diakses secara mudah oleh setiap individu, kelompok atau siapa saja yang membutuhkannya serta tersedia secara memadai dan mudah dimengerti oleh pengguna. Pada konteks ini transparansi penekanannya adalah bagaimana sebuah tindakan ataupun sikap yang dilakukan oleh individu, ataupun kelompok orang kepada orang lain yang mempunyai kepentingan pada hal yang menjadi fokus pekerjaannya.

Lalolo (2003:13) mengatakan bahwa “transparansi adalah prinsip penjaminan akses atau kebebasan bagi setiap individu dalam mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan pemerintahan, baik informasi mengenai kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai”. Mustopa Didjaja (2003 :261) “transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan- kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat”. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat. Mardiasmo dalam Kristianten (2006:45) menyebutkan “transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat”.

Transparansi adalah keadaan dimana adanya keterbukaan atas aspek yang menjadi kebutuhan masyarakat serta adanya tanggungjawab penuh terhadap keterbukaan tersebut. Transparansi dalam kajian ini menyangkut bagaimana aspek pelayanan yang dilakukan oleh polsek Tibawa sebagaimana peran dan fungsi polri dalam melakukan pengamanan dan pengayoman kepada masyarakat diwilayah kerjanya.

Dalam aspek transparansi dalam pelayanan, ada dua hal yang menjadi fokus peneliti yakni mengenai kemudahan mengakses serta kemudahan masyarakat dalam memahami pelayanan yang diberikan oleh Polsek Tibawa, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan wawancara langsung kepada para informan yang terdiri atas

aparat kepolisian yang bertugas di wilayah sektor Tibawa dan masyarakat yang telah atau sedang mendapatkan pelayanan didapatkan bahwa dari sisi kemudahan akses dalam pelayanan sudah cukup baik, dimana para informan mengatakan bahwa akses dalam melakukan pelayanan sudah baik atau sudah sesuai dengan mekanisme seharusnya, namun demikian ada masyarakat yang mengatakan bahwa kemudahan akses pelayanan oleh Polsek Tibawa masih dianggap kurang karena belum tersosialisasi dengan baik, walaupun menurut keterangan dari informan lain bahwa sosialisasi mengenai pelayanan oleh Polsek Tibawa telah dilakukan baik secara langsung oleh Polsek maupun petugas dilapangan dalam hal ini Bhabinkantibmas.

Hal lain yang ditemukan oleh peneliti adalah kemudahan masyarakat dalam memahami pelayanan yang diberikan oleh Polsek Tibawa. Informan dari masyarakat mengatakan bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Polsek Tibawa mereka belum mengetahui secara pasti karena selama ini masyarakat hanya melakukan pengurusan yang sangat sederhana yakni ijin kermaian, dalam hal pelayanan lainnya belum mereka ketahui, namun hal ini menurut informan lainnya bahwa adanya kemudahan dalam memahami pelayanan yang diberikan oleh Polsek Tibawa.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas menyangkut tentang pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan peraturan yang ada yakni perundang-undangan serta dapat di pertanggungjawabkan.

MenurutMardiasmo, “akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan pertanggungjawaban atas ketercapaian atau pun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam pencapaian hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala”.

Akuntabilitas dalam kajian ini menyangkut tentang pelayanan yang diberikan tersebut dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap para informan menyangkut aturan ataupun undang-undang yang mengatur waktu penyelesaian sebuah layanan didapatkan bahwa Polsek Tibawa berpegangan pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Tugas Pokok Polri, Peraturan Kapolri, Perkaba dan Standar Opersional Prosedur (SOP) dalam melakukan sebuah layanan kepada masyarakat, namun demikian aturan-aturan maupun undang-undang, perkaba, peraturan kapolri dan SOP selama ini dalam pelaksanaannya belum diketahui secara pasti oleh masyarakat, artinya bahwa peraturan ini hanya diketahui secara internal kepolisian sektor Tibawa.

3. Kondisional

Kondisional menyangkut penyesuaian pelayanan berdasarkan pada situasi, kondisi serta kemampuan dari yang memberikan serta yang menerima layanan dengan tetap berpedoman adanya prinsip efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh

kepolisian sektor Tibawa kepada masyarakat pnerima pelayanan sudah berkesesuaian dengan prinsi efektivitas dan efisiensi, dimana Polsek Tibawa dalam melakukan pelayanan pengaduan misalnya selalu mengedepankan penyelesaian secara kekeluargaan (mediasi) sehingga memberikan waktu bagi masyarakat untuk menyelesaikan sebuah permasalahan tanpa harus menunggu waktu yang lama yakni berproses di Pengadilan.

4. Partisipatif

Secara bahasa *"participation"* berarti partisipasi yang berasal dari bahasa Inggris yaitu adalah pengambilan bagian atau pengikutsertaan. Menurut Keith Davis, "partisipasi adalah suatu keterlibatan mental dan emosi seseorang kepada pencapaian tujuan dan ikut bertanggung jawab di dalamnya". Menurut Made Pidarta dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 31-32), "Partisipasi adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggungjawab atas segala keterlibatan". Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi dari seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk menyokong kepada pencapaian tujuan kelompok tersebut dan ikut bertanggungjawab terhadap kelompoknya. Pendapat lain menjelaskan bahwa partisipasi merupakan penyertaan pikiran dan emosi dari pekerjapekerja kedalam situasi kelompok yang bersangkutan dan ikut bertanggungjawab atas kelompok itu.

Partisipatif merupakankegiatan yang mendorong adanya peran serta masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dengan cara adanya perhatian terhadap aspirasi, kebutuhan serta harapan dari masyarakat penerima layanan. Partisipasi juga menyangkut bagaimana pihak Posek Tibawa dapat secara bersama-sama dengan masyarakat melakukan proses penyelesaian terhadap sebuah masalah dengan pelibatan secara terbatas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap para informan, maka didapatkan bahwa dalam hal partisipasi dalam pelayanan oleh Polsek Tibawa sudah berjalan dengan baik, dimana bahwa aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat menyangkut kemanan, kenyamanan dan ketertiban yang ada di Wilayah Tibawa selalu diterima dengan baik oleh pihak Polsek Tibawa dan dicari jalan keluarnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak dalam penelitian ini yaitu menyangkut bagaimana layanan yang diberikan tidak adanya diskriminasi, baik dari sisi atau aspek kesukuan, ras, agama yang dianut, golongan, status sosial ataupun hal lainnya. Perimbangan antara hak dan kewajiban, yakni sebuah layanan yang memperhatikan aspek keadilan antara yang memberi dan yang menerima layanan publik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka peneliti dapat membuat suatu kesimpulan bahwa dalam pelayanan

yang diberikan oleh Polsek Tibawa tidak melihat status sosial seseorang, semuanya diperlakukan sama. Namun demikian ada informan yang mengatakan bahwa penangan sebuah perkara memang ada perbedaannya namun perbedaan tersebut hanya terletak pada sebuah kebijakan yang harus dijalani.

PENUTUP

Simpulan

Sesuai dengan hasil kajian pada pembahasan, peneliti dapat mengambil simpulan mengenai kajian peran dan fungsi polri dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat di Polsek Tibawa Kabupaten Gorontalo sebagai berikut: bahwa berdasarkan indikator dalam melihat suatu pelayanan prima yang menyangkut lima (5) indikator tersebut yakni: "1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif dan 5) Kesamaan hak", dimana untuk indikator Transparansi yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan, dimana ditemukan bahwa masih terbatasnya dan kurang pahmnya masyarakat dalam mengakses pelayanan di Polsek Tibawa. Untuk indikator lainnya sudah dianggap cukup baik.

Saran

Sesuai dengan simpulan diatas, berikut saran yang dapat diberikan oleh penulis:

1. Polsek Tibawa harus lebih banyak melakukan sosialisasi dalam hal peran dan fungsi polri dimasyarakat serta dapat memberikan pendidikan kepada masyarakat menyangkut bagaiman memperoleh atau mengkases pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian khususnya Polsek Tibawa
2. Secara umum Kepolisian Republik Indonesia khususnya Polsek Tibawa diharapkan mampu melayani masyarakat secara prima.
3. Penelitian ini hanya sedikit mengungkap permasalahan secara mendetail yang diahadapi oleh masyarakat, sehingga peneliti mengharapkan adanya penelitian selanjutnya yang lebih mendalam lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Balqis Talitha Ardila (Jurnal, 2017). Kebijakan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Daerah Lampung untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat

Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Elex Media. Komputindo Jakarta.

Boy Eki Maulana Albasith (Jurnal, 2016). Strategi Peningkatan Pelayanan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Resor Kabupaten Sidoarjo

Hardiyansah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Malayu. 2006. Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: PT Bumi Aksara.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Prenhallindo, jilid 1.

Kristianten. 2006. Transparansi Anggaran Pemerintah. Jakarta. Rineka Cipta.

Lalolo, Krina, Loina. 2003. Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

Luthans, Fred. 2003. Organizational Behaviour, McGraw-Hill Book, Company, Inc., New York.

Mustopadidjaja. 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kinerja, Jakarta: LAN dan Duta Pertiwi.

Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, BumiAksara.

Moleong, Lexy, J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar Jakarta.

Rosady, Ruslan. 2001. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (konsepsi dan aplikasi), Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta

Siti Irene Astuti, D. 2009. Desentralisasi dan Partisipasi dalam Pendidikan. ANDY. Yogyakarta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi; Mixed Methods. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa, Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2008). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Indonesia disebutkan bahwa Keplosian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik