

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pergantian kepemimpinan baru di Polri, senantiasa menerbitkan harapan baru bagi masyarakat. Polri saat ini memasuki usia ke-70, masih berjuang dan bermetamorfosis melalui reformasi struktural, instrumental dan terlebih reformasi kultural untuk menjadi polisi yang profesional dan dicintai masyarakat. Jenderal Tito Karnavian sebagai calon Kapolri baru menggantikan Badrodin Haiti yang diharapkan memiliki waktu yang memadai untuk melakukan lompatan strategis (quantum leap) dalam mewujudkan visi misi kepemimpinannya. Program strategis kepemimpinannya diharapkan berdampak signifikan bagi perubahan Polri yang lebih baik. Meski bukan hal yang mudah memimpin sekitar 435 ribu personil Polri yang tersebar di seluruh Indonesia.

Dalam *grand design* Polri yang sudah berjalan, diawali tahapan *trust building* yang dimulai tahun 2005 hingga 2010, untuk dilanjutkan dengan *patnership building* di 2011-2015, dan akhirnya *service excellent* di tahun 2016.

Sejatinya saat ini, *grand design* Polri memasuki tahap pelayanan prima, namun realitasnya masih banyak masyarakat yang belum puas dengan kinerja Polri, tercermin dari masih banyaknya pengaduan ke Kompolnas dan Ombudsman terkait dengan kinerja dan perilaku tidak profesional anggota polri.

Survey Saiful Mujani Riset Consulting (SMRC) tahun 2015, (kompas.com) mendudukan tingkat kepercayaan Polri (76,3 %) di bawah TNI

(89,6 %) dan KPK (82,9 %). Gambaran tersebut menunjukkan, *trust building* dan *partnership building* belum terwujud secara optimal. Di sisi lain, masyarakat tidak sabar melihat kinerja Polri yang dipersepsi masih belum banyak berubah dari pola dan cara lama.

Dalam literatur kepolisian Indonesia, polisi sebagai suatu lembaga telah mengakar di masyarakat diawali dengan pembentukan Barisan Bhayangkara oleh Patih Gajah Mada di kerajaan Majapahit. Menurut Harsya W. Bachtiar (1994) kata Bhayangkara berarti “yang menakutkan”. Pada masa Kerajaan Majapahit pemakaian kata Bhayangkara masih relevan, yang berfungsi militer untuk menjaga keamanan dari dalam dan dari luar.

Kata Bhayangkara sudah melekat dan menjadi makna yang tidak bisa dilepaskan dari Kepolisian kita, namun sejatinya Polri yang ada pada era masyarakat yang demokratis, perlu melakukan reaktualisasi dan reposisi fungsi dan perannya dalam masyarakat modern. Polisi yang dalam metode kerjanya, lebih menggunakan “*scientific method*” daripada hanya pendekatan militeristik atau “ancaman” dalam pelaksanaan fungsi dan tugasnya. Namun dari perspektif perkembangan makro reformasi sektor pertahanan dan keamanan telah menunjukkan hasil yang signifikan.

Konsep diri, hakekatnya adalah persepsi seseorang terhadap dirinya. Yang akan berpengaruh terhadap perilaku positif atau sebaliknya. Konsep diri polisi dibentuk, dipelihara, dimodifikasi oleh hubungan – hubungan sosial. Perubahan seorang dari warga biasa menjadi seorang polisi melahirkan sebuah perubahan pada diri dan perubahan paradigma yang diterimanya sebagai pandangan dunianya yang baru. Konsep diri yang dimiliki oleh seseorang akan berpengaruh

terhadap perilaku dalam menjalankan tugas profesinya. Bagi seorang anggota polisi, akan senantiasa terbentang pilihan dalam pengabdianya, untuk mengambil posisi dimuliakan atau posisi sebaliknya oleh masyarakat.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan polisi berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di sinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat karena akan terpantau secara transparan terkait kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Kita juga senantiasa berharap tumbuhnya kesadaran akan paradigma pelayanan publik di lingkungan kepolisian, dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*customer-driven*) dan prinsip kemudahan (*accessible*), desentralisasi urusan dan kewenangan serta melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung dalam program tersebut.

Dalam tataran manajerial organisasi, polisi diharapkan mampu menunjukkan dan memelihara citra memberi pelayanan, bukan ingin dilayani. Konsep melayani merupakan tindakan responsif dan preventif terhadap kebutuhan akan pelayanan polisi yang selanjutnya akan menuai pujian masyarakat.

Filosofi nilai konsep diri polisi sebagai pelayan masyarakat, sesungguhnya termuat indah dalam kode etik anggota Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang harus senantiasa: memberikan pelayanan terbaik; menyelamatkan jiwa seseorang pada kesempatan pertama; mengutamakan kemudahan dan tidak mempersulit; bersikap hormat kepada siapapun dan tidak

menunjukkan sikap congkak/arogan karena kekuasaan; tidak membeda-bedakan cara pelayanan kepada semua orang; tidak mengenal waktu istirahat selama 24 jam, atau tidak mengenal hari libur; tidak boleh menolak permintaan pertolongan bantuan dari masyarakat dengan alasan bukan wilayah hukumnya atau karena kekurangan alat dan orang; bahkan larangan untuk memungut biaya yang tidak sesuai ketentuan.

Dalam konteks perubahan konsep diri, kita berharap polisi mampu menjalin hubungan yang terbaik dengan masyarakat, komitmen untuk mentransformasi identitas diri, dan upaya membangun citra polisi yang lebih baik. Dari yang semula cenderung sebagai pemburu kriminal, lebih ke konsep diri selaku pengayom, pelindung, dan pelayan masyarakat. Karena sesungguhnya hanya sebagian kecil dari seluruh pelaksanaan tugas kepolisian yang berkaitan dengan penegakan hukum, sedangkan sebagian besarnya adalah digunakan oleh polisi untuk melayani masyarakat.

Sesungguhnya esensi dari 11 program strategis Jenderal Tito Karnavian, secara konseptual telah menjawab tantangan reformasi internal Polri, yang mengacu pada konsep diri polisi sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang hakiki. Kita berharap dan berdoa, semoga Kapolri baru dapat mengaktualisasikan hadirnya polisi kita yang profesional, humanis dan dicintai masyarakat.

Persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan norma atau aturan yang telah diberlakukan. Sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat

berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik. Dari penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ **STUDI OPINI PUBLIK TERHADAP PELAYANAN *PRIMA* KEPOLISIAN PADA SEKSI PELAYANAN ADMINISTRASI DIREKTORAT INTELKAM POLDA METRO JAYA**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa masalah sebagai acuan pengambilan data dalam penelitian. Adapun rumusan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana praktek dalam pelayanan masyarakat Pada Seksi Pelayanan Adminitrasi Direktorat Intelijen Keamanan ?
2. Bagaimana pandangan opini publik terhadap pelayanan kepolisian pada seksi Pelayanan Adminitrasi Direktorat Intelijen Keamanan ?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan praktek dan sistem pelayanan kepolisian pada masyarakat.
2. Untuk mengungkap opini publik terhadap pelayanan kepolisian.

## 1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Dapat menjadi bahan masukan bagi instansi yang terkait mengenai pelayanan publik.
3. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **Bab I      Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II     Tinjauan Pustaka**

Berisi uraian teoritis mengenai variabel yang diteliti lengkap dengan tinjauan pustaka, operasional variabel dan kerangka pemikiran.

**Bab III Metode Penelitian**

Berisi *design* penelitian, populasi dan sampel, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, reliabilitas dan validitas alat ukur dan teknik analisa data.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berisi profil perusahaan, hasil penelitian dan pembahasan.

**Bab V Penutup**

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian Studi Opini Publik Terhadap Pelayanan Prima Kepolisian Pada Seksi Pelayanan Administrasi Direktorat Intelkam Polda Metro Jaya.