



NASKAH KARYA PERORANGAN

JUDUL

**STRATEGI MEMANTAPKAN SISTEM TRANSPARANSI DAN
AKUNTABILITAS POLRI GUNA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA MASYARAKAT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN POLRI
YANG PROFESIONAL, BERMORAL DAN MODERN**



PESERTA SELEKSI SESPATI DIK REG KE-18 TAHUN 2010

DAFTAR ISI

STRATEGI MEMANTAPKAN SISTEM TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS POLRI GUNA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN POLRI YANG PROFESIONAL, BERMORAL DAN MODERN

Daftar isi

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	1. Latar Belakang.....	1
	2. Pokok Permasalahan.....	2
	3. Pokok – Pokok Persoalan.....	2
	4. Ruang Lingkup.....	2
	5. Maksud dan Tujuan.....	2
	6. Metode dan Pendekatan.....	3
	7. Tata Urut.....	3
	8. Pengertian – Pengertian.....	5
BAB II	KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	7
	9. Reformasi Birokrasi.....	7
	10. Tata Kepemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>).....	8
	11. Profesionalisme Polri.....	10
	12. Pelayanan Publik.....	11
	13. Analisis SWOT.....	12
BAB III	KONDISI SAAT INI.....	13
	14. Kondisi Faktual Sumber Daya Polda Banten.....	13
	a. Sumber Daya Manusia.....	13
	b. Anggaran.....	15
	c. Sarana dan Prasarana.....	16
	d. Sistem dan Metode.....	17
	15. Transparansi dan Akuntabilitas Polri di Bidang Pelayanan Terhadap Masyarakat Saat Ini.....	18
	16. Profesionalisme Kinerja Polri dalam memberikan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat.....	19

BAB IV	FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI.....	22
	17. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Strategi pematapan Transparansi dan Akuntabilitas Polri guna Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat.....	22
	a. Faktor Internal.....	22
	b. Faktor Eksternal.....	23
BAB V	KONDISI YANG DIHARAPKAN.....	25
	18. Kondisi Ideal Sumber Daya Polda Banten.....	25
	a. Sumber Daya Manusia.....	25
	b. Anggaran.....	25
	c. Sarana dan Prasarana.....	27
	d. Sistem dan Metode.....	27
	19. Transparansi dan Akuntabilitas Polri di Bidang Pelayanan terhadap masyarakat yang diharapkan.....	28
	20. Profesionalisme Kinerja Polri dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat yang diharapkan.....	29
BAB VI	KONSEPSI PEMECAHAN MASALAH.....	32
	21. Visi dan Misi.....	32
	22. Tujuan dan Sasaran.....	33
	23. Strategi dan Kebijakan.....	34
	24. <i>Action Plan</i> (Upaya memantapkan Transparansi dan Akuntabilitas Polri guna Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang Profesional, Bermoral dan Modern).....	39
	a. Peningkatan Sumber Daya polda Banten.....	40
	b. Upaya Memantapkan Transparansi dan Akuntabilitas Polri guna Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat.....	42
	c. Upaya meningkatkan Profesionalisme Kinerja Polri dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat.....	43

BAB VII PENUTUP..... 45
25. Kesimpulan..... 45
26. Rekomendasi..... 45

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Daftar Referensi.....
Alur Pikir.....
Pola Pikir.....



**STRATEGI MEMANTAPKAN SISTEM TRANSPARANSI DAN
AKUNTABILITAS POLRI GUNA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA MASYARAKAT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN POLRI
YANG PROFESIONAL, BERMORAL DAN MODERN**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang merupakan bagian dari penyelenggara pemerintahan sebagai institusi negara yang mengemban tugas pokok selaku pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat serta selaku aparat penegak hukum memiliki kewajiban mempertanggung jawabkan segala sikap, perilaku dan kebijakannya terhadap publik dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi, peranan dan kewenangan yang diberikan kepadanya.

Polri sebagai lembaga pemerintahan yang diberi kewenangan oleh Undang-Undang dalam rangka penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat serta pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat dituntut untuk selalu mengutamakan prinsip-prinsip transparan dan akuntabel dalam pelaksanaan tugasnya guna menjaga agar kewenangan yang telah diamanatkan tersebut dapat dilaksanakan secara profesional dan dapat dipertanggung jawabkan.

Perkembangan masyarakat terhadap tuntutan dan harapan pelayanan Polri semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran hukum dan hak-hak masyarakat sebagai warga negara, sehingga Polri dituntut untuk melaksanakan suatu pembenahan diri dalam meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Sikap dan pelayanan Polri yang selama ini cenderung menunjukkan perilaku arogansi, sok kuasa, mempersulit bahkan berbelit-belit telah menimbulkan kesan bahwa kinerja Polri masih jauh dari sikap profesionalisme dalam bertugas sehingga perlu adanya suatu upaya pembenahan agar citra buruk pelayanan Polri dapat segera diperbaiki.

Pada hakekatnya, Polri sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib memberikan pelayanan prima dengan prinsip keterbukaan yang memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar

standar pelayanan publik. Hal tersebut menjadi harapan masyarakat terhadap Reformasi Polri untuk senantiasa meningkatkan profesionalisme pelayanan terhadap publik. Namun demikian, prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan yang diselenggarakan oleh Polri saat ini masih dirasakan belum optimal sehingga perlu diterapkannya strategi pemantapan transparansi dan akuntabilitas Polri dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan sosok Polri yang profesional, bermoral dan modern.

2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah bahwa sistem transparansi dan akuntabilitas Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat masih dirasakan belum optimal sehingga sosok Polri yang profesional, bermoral dan modern belum dapat terwujud.

3. Pokok-Pokok Persoalan

Mengacu kepada pokok permasalahan tersebut, maka pokok-pokok permasalahan yang dapat ditarik ke dalam penulisan ini, antara lain:

- a. Bagaimana transparansi dan akuntabilitas Polri di bidang pelayanan terhadap masyarakat saat ini?
- b. Bagaimana profesionalisme kinerja Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat saat ini?
- c. Bagaimana strategi memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat?

4. Ruang Lingkup

Lingkup penulisan naskah ini dibatasi dengan pembahasan tentang strategi memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern di wilayah hukum Polda Banten.

5. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Penulisan naskah ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan penjelasan tentang upaya memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern.

Faktor yang mempengaruhi

b. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini untuk memberikan kontribusi sumbang saran kepada jajaran pimpinan Polri khususnya di Polda Banten untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dalam memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern.

6. Metode dan Pendekatan

Dalam pembahasan mengenai strategi pemantapan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern, maka penulis akan menggunakan metode dan pendekatan, sebagai berikut:

a. Metode

Metode yang digunakan dalam penulisan naskah ini adalah metode empiris dan deskriptif analisis, yakni dengan mengumpulkan data pengalaman-pengalaman terhadap kejadian / fakta-faktakemudian menguraikan serta menggambarkan fakta-fakta dari permasalahan yang terjadi untuk selanjutnya di analisis guna menemukan konsepsi pemecahannya.

b. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan naskah ini adalah pendekatan manajerial Kepolisian dan pengalaman tugas serta pendekatan-pendekatan *Organization Health Audit (OHA)* dan *Environmental Scanning (ES)*, yaitu dengan cara melakukan penggambaran, analisa kelemahan dan kekuatan organisasi serta peluang dan kendala dalam rangka memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern.

7. Tata Urut**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini dibahas tentang latar belakang, pokok permasalahan, pokok-pokok persoalan, ruang lingkup, maksud dan tujuan, metode dan pendekatan, tata urut serta pengertian-pengertian.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini diuraikan tentang kajian-kajian yang digunakan untuk kepentingan pembahasan pada bab-bab berikutnya. Adapun kajian yang digunakan antara lain; Reformasi Birokrasi, Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*), Profesionalisme Polri, Pelayanan Publik dan Analisis SWOT.

BAB III KONDISI SAAT INI

Pada bab ini dibahas tentang kondisi faktual sumber daya Polda Banten, transparansi dan akuntabilitas Polri di bidang pelayanan terhadap masyarakat saat ini dan profesionalisme kinerja Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat saat ini.

BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

Pada bab ini dibahas faktor-faktor yang mempengaruhi strategi memantapkan transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayan prima kepada masyarakat, baik faktor-faktor dari segi internal yang meliputi kekuatan dan kelemahan maupun faktor-faktor dari segi eksternal yang berupa peluang dan kendala.

BAB V KONDISI YANG DIHARAPKAN

Pada bab ini dibahas tentang kondisi ideal sumber daya Polda Banten, transparansi dan akuntabilitas Polri di bidang pelayanan terhadap masyarakat yang diharapkan dan profesionalisme kinerja Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat yang diharapkan.

BAB VI KONSEPSI PEMECAHAN MASALAH

Pada bab ini membahas tentang visi, misi, tujuan, sasaran strategi dan kebijakan serta *action plan* (upaya memantapkan transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern).

BAB VII PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan rekomendasi sebagai usulan dalam memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima

kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional bermoral dan modern.

8. Pengertian-Pengertian

a. Strategi

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, 'strategi' diartikan sebagai ilmu dan seni menggunakan sumber daya untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu atau ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh dalam perang atau rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran. Berdasarkan definisi tersebut, maka yang dimaksud dengan strategi dalam penulisan naskah ini adalah pendekatan dan langkah-langkah dengan menggunakan kecakapan dan sumber daya yang dimiliki untuk menyusun Renstra Polri (Salusu, 1996:101).

b. Transparansi

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, kata 'transparansi' berasal dari kata transparan yang artinya tembus pandang, tembus sinar atau bening. Namun apabila pengertiannya dikaitkan dengan permasalahan yang diangkat, maka transparansi berarti pertanggungjawaban kinerja Polri selaku penegak hukum terhadap masyarakat dengan melaksanakan tugas secara terbuka dan terang-terangan tanpa ada yang ditutup-tutupi kepada publik.

c. Akuntabilitas

Pengertian 'Akuntabilitas' menurut pedoman penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang / badan hukum / pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

d. Pelayanan Prima

Puslitbang Diklat LPP-RRI mengatakan bahwa 'pelayanan prima' adalah pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau bahkan melebihi harapan. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, 'pelayanan publik' di definisikan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

e. Profesional, Bermoral dan Modern

Dalam lingkup penulisan naskah ini kriteria profesional, bermoral dan modern adalah kemahiran dan keterampilan setiap anggota dan satuan Polri dalam melaksanakan tugas, fungsi dan perannya didukung dengan pengetahuan, wawasan, moral, etika serta etos kerja yang tinggi, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun taktik dan tehnik Kepolisian secara benar dan tepat berdasarkan hukum dan perundang-undangan maupun norma umum yang berlaku (**Diktat Manajemen Strategik Polri, 2003 :14**).



BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Dalam penulisan naskah ini penulis mencoba mengangkat permasalahan tentang belum optimalnya sistem transparansi dan akuntabilitas Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat sehingga belum dapat mewujudkan sosok Polri yang profesional, bermoral dan modern, selanjutnya untuk membahas tuntas dan menganalisisnya, diperlukan suatu pemahaman landasan konsep-konsep yang termuat di dalam rumusan permasalahan. Adapun landasan yang digunakan mengenai konsep penulisan naskah ini adalah, sebagai berikut:

9. Reformasi Birokrasi

Dalam mengupayakan secara maksimal terwujudnya harapan masyarakat, Polri melakukan optimalisasi pembenahan di lingkungan internal Kepolisian, selanjutnya Kapolri Jenderal Pol. Drs. Bambang Hendarso Danuri mengeluarkan kebijakan Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang Mandiri, Profesional dan Dipercaya Masyarakat yang disampaikan di depan para Perwira Tinggi Polri pada tanggal 22 September 2008, dengan 3 (tiga) Program Akselerasi Utama yang meliputi: Keberlanjutan Program (*Program Sustainability*), Peningkatan Kualitas Kinerja (*Performance Quality Improvements*) dan Komitmen terhadap Organisasi (*Organizational Commitment*).

Program akselerasi Peningkatan Kualitas Kinerja (*Performance Quality Improvement*) meliputi 3 (tiga) aspek, yaitu: *Pertama*, mempercepat transformasi kultural yang merupakan hal sangat penting dilakukan mengingat pelaksanaan reformasi Polri yang sedang dijalankan yakni reformasi struktural, instrumental dan kultural dirasakan belum mampu menjawab harapan masyarakat akan sebuah pelayanan prima dari Polri. *Kedua*, pembenahan Sumber Daya Manusia dan Sistem Pendidikan Polri merupakan program yang harus segera mendapat percepatan (akselerasi), mengingat peranannya dalam meningkatkan kinerja, produktifitas dan pencapaian tujuan organisasi yang sangat vital. *Ketiga*, membangun budaya pelayanan (*service culture*) harus pula memperoleh percepatan mengingat masih banyaknya anggota Polri yang berperilaku minta dilayani masyarakat bukan melayani masyarakat, sekalipun telah melakukan pelayanan namun belum menunjukkan rasa empati pada masyarakat yang dilayani, seperti masih bertele-tele, mengabaikan kaidah normatif serta membebani masyarakat.

Selain mempercepat keberhasilan pelaksanaan peningkatan kualitas kinerja sesuai dengan program reformasi birokrasi Polri, dalam melaksanakan tugasnya Polri juga dituntut untuk lebih transparan (*transparency*), tanggung jawab (*accountable*), serta profesional yang dikenal dengan sebutan QTAP (*Quick, Transparent, Accountable dan Professional*) diwujudkan dalam program *Quick Wins* (Keberhasilan Segera) yang diluncurkan di Jakarta pada tanggal 30 Januari 2009 oleh Presiden RI Bapak DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono, antara lain menyampaikan bahwa "Polri harus segera melakukan perubahan, bila tidak berubah maka orang lain yang akan merubah Polri". Program ini dipilih karena merupakan produk utama Polri, mempunyai daya ungkit (*key leverage*) yang kuat serta manfaatnya bisa langsung dirasakan oleh masyarakat, meliputi 3 (tiga) sasaran, yaitu individu, sistem dan kepemimpinan yang diharapkan dapat direalisasikan dan diukur hasilnya.

10. Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Untuk menjelaskan persoalan tentang akuntabilitas dan transparansi sebagai prinsip utama tata pemerintahan yang baik (*good governance*) akan diuraikan pengertian-pengertiannya menurut pendapat beberapa ahli.

Van Wijk (1994) dalam bukunya berjudul "*Usaha Memahami Undang-Undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara*" mengelompokkan asas-asas umum *good governance*, sebagai berikut:

- a. Asas-asas formal mengenai pembentukan keputusan yang meliputi asas kecermatan formal dan asas *fair play*.
- b. Asas-asas formal mengenai formulasi keputusan yang meliputi asas pertimbangan dan asas kepastian hukum formal.
- c. Asas-asas material mengenai isi keputusan yang meliputi asas kepastian hukum material, asas kepercayaan atau asas harapan yang telah ditimbulkan, asas persamaan, asas kecermatan material dan asas keseimbangan.

Dalam perkembangannya di Indonesia, saat ini asas-asas umum pemerintahan yang baik ditetapkan berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN pasal 3, yaitu:

- a. Asas Kepastian Hukum, yaitu asas dalam rangka negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.

- b. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, yaitu asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
- c. Asas Kepentingan Umum, yaitu asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
- d. Asas Keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.
- e. Asas Proporsionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
- f. Asas Profesionalitas, yaitu asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Asas Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan maksud dan tujuan penulisan ini maka asas-asas yang akan dibahas dalam pembahasannya adalah transparansi dan akuntabilitas, sebagaimana dijelaskan, berikut ini:

- a. Transparansi, merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Prinsip ini memiliki 2 (dua) aspek, yaitu komunikasi publik oleh pemerintah dan hak masyarakat terhadap akses informasi. Kedua aspek ini akan sulit dilakukan jika tidak ada manajemen kinerja yang menjadi titik awal dari transparansi. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa transparansi merupakan keterbukaan dalam pelayanan informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik agar kebijakan dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun keterbukaan tersebut tetap harus mempertimbangkan kebutuhan akan kerahasiaan lembaga dan informasi-informasi yang mempengaruhi hak privasi individu. Transparansi pada prakteknya adalah

penyebarluasan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pimpinan beserta penjelasannya.

- b. Akuntabilitas. Prinsip ini menuntut 2 (dua) hal, yaitu kemampuan menjawab (*answerability*) dan konsekuensi (*consequences*). Komponen pertama (istilah yang bermula dari *responsibilitas*) adalah berhubungan dengan tuntutan bagi para aparat untuk menjawab secara periodik setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan bagaimana mereka menggunakan wewenang mereka, kemana sumber daya telah dipergunakan dan apa yang telah dicapai dengan menggunakan sumber daya tersebut. **Prof. Miriam Budiardjo (1998)** mendefinisikan akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat itu. Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi (*checks and balances system*). Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan. **Guy Peter (2000)** menyebutkan adanya 3 (tiga) jenis akuntabilitas, yaitu akuntabilitas keuangan, akuntabilitas administratif dan akuntabilitas kebijakan publik. Dari pengertian-pengertian tersebut, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas publik menuntut adanya ukuran penilaian bagi tugas Polri yang jelas dan efisien karena Polri bertanggungjawab atas penggunaan anggaran dan hasil-hasilnya.

11. Profesionalisme Polri

Menurut **Wignjosoebroto**, "*profesionalisme*" adalah suatu paham yang mencitakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat berbekalkan keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpanggilan serta ikrar untuk menerima panggilan tersebut dan selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang tengah dirundung kesulitan (**Wignjosoebroto, 1999**). Dengan demikian, seorang profesional harus memiliki profesi tertentu yang

diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan dan di samping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Polri yang profesional terwujud dalam setiap tindakan anggota Polri yang dilandasi oleh ilmu Kepolisian, diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan serta memenuhi kode etik profesi dalam pelaksanaan tugasnya. Di dalam Peraturan Kapolri (Perkap) No. 7 tahun 2006 yang dimaksud dengan Kode Etik Profesi Polri adalah norma-norma atau aturan yang merupakan landasan etik atau filosofis dengan peraturan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang atau tidak patut untuk dilakukan oleh anggota Polri. Polri dapat dikatakan profesional apabila anggotanya telah memiliki pengetahuan di bidangnya masing-masing dan terampil dalam pelaksanaan tugasnya. Secara garis besar dapat terlihat apabila seorang Polisi telah mahir karena berbekal ilmu pengetahuan dan teknologi serta sarana dan prasarana yang memadai sesuai tuntutan zaman serta terpuji dan patuh hukum sehubungan dengan nilai-nilai moral dan mental yang dimilikinya. Adapun beberapa kriteria seorang Polisi dapat dikatakan profesional apabila mampu bertindak dan bersikap, sebagai berikut:

- a. Mahir, merupakan wujud tingkat keahlian tertentu pada setiap fungsi Kepolisian dan mampu berperan sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat serta selaku penegak hukum sehingga menjadi sosok Polri yang memiliki kemampuan melaksanakan tugasnya dengan sempurna.
- b. Terpuji, merupakan perwujudan dari etika moral yang mencerminkan ketaqwaan, kesusilaan yang tumbuh dari dalam hati nurani dan menghayati nilai-nilai Pancasila, Tribrata dan hukum yang berlaku, karakter terpuji merupakan hasil yang terungkap dalam sikap dan perilaku positif sehingga dapat menjadi panutan.
- c. Patuh Hukum, merupakan wujud kesanggupan untuk berkorban dalam pelaksanaan tugasnya sebagai abdi masyarakat untuk mengerti, menghayati, mengamalkan dan taat terhadap semua peraturan perundang-undangan dan adat istiadat masyarakat setempat dan tunduk kepadanya.

12. Pelayanan Publik

Sebagaimana yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik didefinisikan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan

maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan, selanjutnya dengan prinsip tersebut diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya yang bertujuan untuk mendorong terwujudnya pelayanan yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

13. Analisis SWOT

Sebagaimana diungkapkan oleh **Freddy Rangkuti** dalam bukunya "*Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*" bahwa Pimpinan suatu organisasi, setiap hari berusaha mencari kesesuaian antara kekuatan-kekuatan internal perusahaan dan kekuatan-kekuatan eksternal (peluang dan ancaman) suatu pasar. Kegiatannya meliputi pengamatan secara hati-hati persaingan, peraturan, tingkat inflasi, siklus bisnis, keinginan dan harapan konsumen serta faktor-faktor lain yang dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman.

Proses penggunaan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats*) menghendaki adanya suatu survei internal tentang *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan) program, serta survei eksternal terhadap *opportunities* (peluang / kesempatan) dan *threats* (kendala / ancaman). Pengujian eksternal dan internal yang terstruktur ini yang kemudian dijadikan sebagai landasan pengambilan keputusan. Kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT yaitu lingkungan internal yang meliputi *strengths* dan *weaknesses* serta lingkungan eksternal yang meliputi *opportunities* dan *threats* sebagaimana tersebut di atas. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan kendala dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan.

BAB III

KONDISI SAAT INI

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip-prinsip utama tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjadi cita-cita reformasi nasional untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan negara yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance* yang ditetapkan dengan TAP MPR RI No. XI/MPR/1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta Undang-Undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Transparansi dan akuntabilitas secara prinsip sangat berguna bagi Polri guna meningkatkan kemampuan menjawab secara periodik setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penggunaan wewenang dan sumber daya yang di amanatkan kepada Polri serta hasil-hasil apa yang telah dicapai melalui penggunaan wewenang dan sumber daya tersebut. Hal ini penting karena hampir semua pelaksanaan tugas Polri dapat dilihat dan diamati publik. Sehingga apabila Polri tidak profesional dalam menjalankan pekerjaannya, menyimpang dari fungsi yang sebagaimana mestinya, menyengsarakan atau menghambat produktifitas masyarakat, akan sulit bagi Polri untuk mendapatkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat dalam setiap program dan kegiatan yang diselenggarakan Polri. Oleh karena itu, maksud dan tujuan dari strategi memantapkan transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayan prima kepada masyarakat yaitu untuk mengatur, membimbing dan mengarahkan sehingga dapat bekerja dengan optimal dalam pelaksanaan tugas dalam rangka mewujudkan sosok Polri yang profesional, bermoral dan modern.

14. Kondisi Faktual Sumber Daya Polda Banten

a. Sumber Daya Manusia

1) Secara Kuantitas

Secara umum rasio perbandingan jumlah personel Polri di Polda Banten dibandingkan dengan jumlah penduduk sampai awal tahun 2009 yang mencapai jumlah 4.584.659 jiwa berkisar antara 1:897. Menurut Standar PBB semestinya 1:500, sehingga untuk membina masyarakat yang ada di wilayah Banten dirasakan masih mengalami kendala jumlah personel. Apalagi jika dihadapkan dengan tantangan tugas dan luasnya wilayah, Polda Banten saat ini masih dihadapkan dengan kekurangan jumlah personel. Disposisi kekuatan personel Polri

di Polda Banten pada tahun 2009 berjumlah 5.109 orang dan masih dirasakan kurang memadai dari aspek kuantitas yang dijabarkan, sebagai berikut:

Tabel 1
Kekuatan Personel Polri Polda Banten tahun 2009

No	Satuan	Jumlah Personel		Keterangan
		DSPP	Rill	
1	Spim Polda		127 orang	
2	Ro Ops		24 orang	
3	Ro Pers		43 orang	
4	Ro Log		23 orang	
5	Bid Propam		52 orang	
6	Bid Telematika		20 orang	
7	Bid Dokkes		13 orang	
8	Bid Ku		15 orang	
9	Denma		45 orang	
10	Dit Intelkam		97 orang	
11	Dit Reskrim		130 orang	
12	Dit Samapta		148 orang	
13	Dit Lantas		80 orang	
14	SPN		66 orang	
15	Sat Brimob		312 orang	
16	Dit Polair		160 orang	
17	Polres Serang		1.191 orang	
18	Polres Pandeglang		861 orang	
19	Polres Lebak		872 orang	
20	Polres Cilegon		830 orang	
Jumlah			5.109 orang	

Data : Laporan Kesatuan Polda Banten 2010

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas, secara kuantitas jumlah personel Polri di jajaran Polda Banten dibandingkan dengan jumlah penduduk tergambaran masih kurang dan masih belum seluruhnya struktur jabatan terisi dengan personel sesuai kebutuhan organisasi, seperti jabatan di satuan wilayah/ KOD yang seharusnya oleh Perwira masih dijabat oleh Bintara dan masih ada personel yang merangkap tugas.

2) Secara Kualitas

Kualitas personel Polri di jajaran Polda Banten dilihat dari personel yang mengikuti Pendidikan Kejuruan sebagaimana terlihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2

Data Personel Berdasarkan Pendidikan Kepolisian

No	Pendidikan Kejuruan	Jumlah	Keterangan
1	Lantas	8 orang	
2	Samapta	1 orang	
3	Brimob	3 orang	
4	Intel	5 orang	
5	Reskrim	16 orang	
6	Keuangan	1 orang	
7	Polair	1 orang	
8	Komlek	1 orang	
Jumlah		36 orang	

Data : Laporan Kesatuan Polda Banten 2010

Dari data di atas, secara kualitas terlihat untuk pendidikan kejuruan bagi personel Polri di jajaran Polda Banten berjumlah 36 orang personel atau sekitar 0.7% dari keseluruhan jumlah personel, sehingga dirasakan masih belum mencukupi dalam mendukung pelaksanaan tugas guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

b. Anggaran

Pagu DIPA/RKA-KL Polda Banten Tahun Anggaran 2009 dialokasikan sebesar Rp.244.066.012.000,- (Rupiah Murni Rp.240.973.960.000,- dan PNPB Rp. 3.092.052.000,-) dan Realisasi Anggaran Polda Banten Tahun Anggaran 2009 dapat digambarkan per Satker, sebagai berikut:

Tabel 3

Alokasi Anggaran Per Satker di Jajaran Polda Banten

No	Satuan Kerja	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
1	Spim Polda	18.646.036.000	19.362.728.186	103.84%
2	Polres Serang	50.045.281.000	53.405.174.738	106.71%
3	Polres Pandeglang	36.118.301.000	38.583.149.440	106.82%
4	Polres Lebak	35.473.199.000	38.234.392.240	107.78%
5	Polres Cilegon	35.321.680.000	38.459.160.803	108.88%
6	RoOps	1.592.600.000	1.603.019.620	100.65%
7	RoPers	3.780.614.000	4.138.687.381	109.47%
8	RoLog	9.038.024.000	9.030.928.779	99.92%
9	Bid Propam	2.399.224.000	2.753.030.072	114.75%
10	Bid Telematika	2.438.662.000	2.185.628.751	89.62%
11	Bid Dokkes	2.218.078.000	2.260.553.400	101.91%
12	Bid Ku	854.440.000	1.009.890.138	118.19%
13	Denma	2.645.994.000	2.531.761.223	95.68%
14	Dit Intelkam	3.873.180.000	4.496.778.008	116.10%
15	Dit Reskrim	5.186.414.000	6.991.924.639	134.81%
16	Dit Samapta	5.595.877.000	5.884.933.697	105.17%
17	Dit Lantas	4.929.224.000	4.782.138.065	97.02%
18	SPN	6.269.229.000	7.165.486.751	114.30%
19	Sat Brimob	11.622.082.000	12.154.197.858	104.58%
20	Dit Polair	6.017.873.000	6.138.146.218	102%
Jumlah		244.066.012.000	261.171.710.007	107.01%

Data : Laporan Kesatuan Polda Banten 2010

Berdasarkan tabel tersebut di atas, bahwa alokasi anggaran Polda Banten dirasakan masih sangat kurang. Anggaran tersebut dirasakan jauh dari memadai bila dibandingkan dengan tingkat kemahalan barang dan jasa transportasi yang ada di Banten. Selain itu, sangat sulit menerapkan kebijakan pemerintah tentang Anggaran Berbasis Kinerja sehingga dalam penyaluran dana anggaran untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat berdasarkan kepada skala prioritas.

c. Sarana dan Prasarana

1) Kendaraan Bermotor

Kekuatan sarana dan prasarana kendaraan bermotor pendukung operasional Polda Banten dan jajaran berjumlah 1.715 unit yang terdiri dari 1.352 unit R2, 319 unit R4, 44 unit R6 dan 16 unit Ran Air dengan rincian, sebagai berikut:

Tabel 4
Jumlah Kendaraan Operasional Polda Banten

No	Satuan Kerja	Jenis Kendaraan				Jumlah	Ket.
		R2	R4	R6	Ran Air		
1	Kapolda	-	2	-	-	2	
2	Wakapolda	-	2	-	-	2	
3	Itwasda	2	1	-	-	3	
4	Biro Ops	2	2	-	-	4	
5	Biro Renbang	2	1	-	-	3	
6	Biro Binamitra	2	1	-	-	3	
7	Biro Pers	5	1	-	-	6	
8	Biro Logistik	11	4	7	-	22	
9	Dit Intelkam	3	1	-	-	4	
10	Dit Reskrim	12	8	1	-	21	
11	Dit Lantas	37	34	-	-	71	
12	Dit Samapta	29	11	9	-	49	
13	Dit Polair	8	1	2	16	27	
14	Sat Brimob	15	10	10	-	35	
15	Bid Humas	2	1	-	-	3	
16	Bid Binkum	1	1	-	-	2	
17	Bid Propam	5	2	-	-	7	
18	Bid Telematika	1	2	-	-	3	
19	Bid Dokkes	1	3	-	-	4	
20	Bidku	1	1	-	-	2	
21	SPN	10	4	2	-	16	
22	Setum	2	1	-	-	3	
23	Denma	5	1	2	-	8	
24	Koorspripim	4	-	-	-	4	
25	Polres Serang	369	76	3	-	448	
26	Polres Pandeglang	319	45	3	-	367	
27	Polres Lebak	326	46	3	-	375	
28	Polres Cilegon	178	57	2	-	237	
Jumlah		1.352	319	44	16	1.715	

Data : Laporan Kesatuan Polda Banten 2010

Sarana kendaraan bermotor Polda Banten yang dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan operasional dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat belum memiliki spesifikasi yang memadai atau dengan kata lain sebagian besar belum mampu menempuh medan berat dan berada dalam kondisi rusak.

2) Senjata Api

Dukungan senjata api guna mendukung operasional personel Polri di jajaran Polda Banten saat ini berjumlah 2.984 unit dengan rincian sebagai berikut di bawah ini:

Tabel 5
Jumlah Senjata Api Polda Banten

No	Kesatuan	Jenis						Jml
		Gen g	Bah u	SMR	Pgg	Mortir	Lontar	
1	Mapolda	250	558	-	-	-	-	908
2	Res Serang	403	65	-	-	-	-	468
3	Res Pdg	300	41	-	-	-	-	341
4	Res Lebak	262	55	-	-	-	-	317
5	Res Cilegon	302	121	-	-	-	-	423
6	Sat Brimob	122	251	6	26	2	1	408
7	Sat Polair	86	32	1	-	-	-	119
Jumlah		1.825	1.123	7	26	2	1	2.984

Data : Laporan Kesatuan Polda Banten 2010

Dukungan senjata api dalam mendukung operasional guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat saat ini dinilai kurang memadai apabila dibandingkan dengan perkembangan kriminalitas serta tantangan tugas di lapangan.

d. Sistem dan Metode

Sistem dan metode dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang tergelar di Polda Banten saat ini dinilai masih sangat lemah dan kurang optimal. Adapun indikator lemahnya sistem dan metode operasional pelayanan prima kepada masyarakat tersebut adalah, sebagai berikut:

- 1) Saat ini Hubungan Tata Cara Kerja (HTCK) masing-masing fungsi pelayanan yang ada saat ini belum berjalan sesuai yang diharapkan.
- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada saat ini di masing-masing fungsi pelayanan Polda Banten belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pelayanan prima.

- 3) Standar Pelayanan terhadap masyarakat masih terkendala dengan birokrasi yang berbelit-belit dan rumit, belum sesuai dengan prosedur, waktu dan biaya yang pelayanan, sarana dan prasarana belum memadai, serta kompetensi petugas pelayanan belum optimal.
- 4) Adanya perbedaan perlakuan dalam memberikan pelayanan berdasarkan status sosial masyarakat yang dilayani, kurang memiliki rasa empati yang tinggi dari sebagian personel Polda Banten dapat menghambat.

15. Transparansi dan Akuntabilitas Polri di Bidang Pelayanan terhadap Masyarakat Saat Ini

Transparansi dan akuntabilitas kepolisian pada umumnya didasarkan pada keinginan untuk mencegah penyalahgunaan wewenang kepolisian, untuk melindungi hak-hak dan kebebasan masyarakat, agar polisi bekerja sesuai ketentuan hukum dan bahwa terdapat pengawasan terhadap kegiatan kepolisian. Namun, pada kenyataannya transparansi dan akuntabilitas Polri di bidang pelayanan saat ini dapat dikatakan rendah yang antara lain disebabkan ketiadaan keterbukaan, masyarakat umum kurang mendapat informasi tentang penanganan berbagai kegiatan Kepolisian dan penanganan atas laporan / keluhan masyarakat.

Sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Akan tetapi, pelayanan terhadap masyarakat yang diselenggarakan oleh Polri masih belum menunjukkan adanya transparansi dan akuntabilitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lemahnya kualitas maupun kuantitas personel pelaksana tugas dengan indikator-indikator, sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan Polri masih cenderung bersifat tertutup, sulit dan tidak dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan serta tidak tersedia secara memadai bahkan rumit untuk dimengerti.

- b. Masih ditemukan penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat yang tidak dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisi kemampuan personel dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, tidak berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan.
- d. Mengabaikan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tanpa memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat banyak.
- e. Penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat masih terkesan memilah-milah (diskriminatif) baik terkait suku, agama, golongan maupun status ekonomi.

16. Profesionalisme Kinerja Polri dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat Saat Ini

Peranan Polri dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat hanya mungkin dapat dilaksanakan bila fungsi Polri tersebut sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh petugas Kepolisian secara profesional dengan menggunakan pendekatan manusiawi dan bersikap netral. Akan tetapi, pada kenyataannya hingga saat ini profesionalisme kinerja Polri khususnya dalam memberikan segala bentuk pelayanan terhadap masyarakat masih dirasakan belum optimal, sehingga pelayanan yang diberikan belum dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima. Adapun beberapa pengaduan masyarakat terkait dengan kinerja Polri dalam memberikan pelayanan terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6

Data Pengaduan Masyarakat yang Ditangani Itwasda Polda Banten

No	Jenis Pengaduan Masyarakat	Tahun		Ket
		2008	2009	
1	Penyelidikan dan Penyidikan	34	42	
2	Pelayanan SSB	3	2	
3	Pelayanan SKCK	-	1	
4	Pelayanan SPK	2	7	
5	Asusila / KDRT	9	13	
6	Pungli / Suap	2	3	
7	Arogansi / Sewenang-wenang	2	3	
8	Jenis Tindak Pidana Lainnya	9	10	
Jumlah		61	81	

Data : Laporan Kesatuan Polda Banten 2010

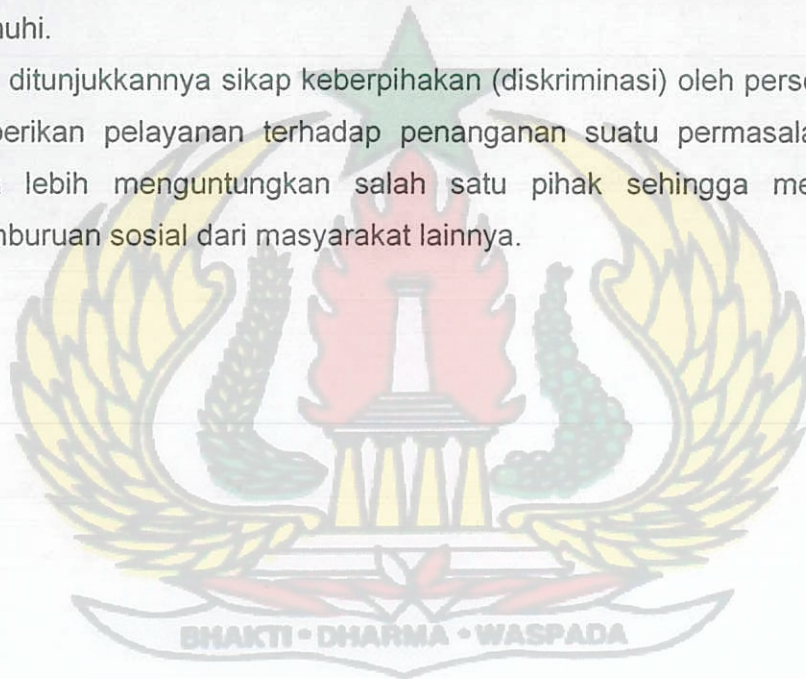
Berdasarkan data pada tabel tersebut di atas, bahwa dengan masih adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan Polri yang didominasi oleh pengaduan pada bidang penyelidikan dan penyidikan dapat dikatakan profesionalisme kinerja Polri dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat masih kurang sehingga perlu adanya suatu upaya pembinaan guna meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Tantangan tugas yang dihadapi Polri dalam negara demokrasi dengan segala macam permasalahannya, membutuhkan polisi yang demokratis, yaitu polisi yang melihat harapan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan keamanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi keinginan masyarakat tersebut, memerlukan sumber daya manusia Polri yang dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi-fungsi secara profesional, namun profesionalisme kinerja Polri dalam melaksanakan tugasnya guna memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat saat ini masih terkendala dengan berbagai kekurangan dan kelemahan yang salah satunya dipengaruhi oleh aspek perilaku dari sebagian personel Polri. Adapun cerminan perilaku sebagian personel Polri yang belum menunjukkan adanya profesionalisme dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, antara lain:

- a. Secara kualitas kondisi kemampuan personel Polri dalam menjalankan perannya selaku pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat masih dirasakan belum optimal, kondisi tersebut dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki atau pengetahuan dan wawasan anggota yang minim.
- b. Personel Polri belum mampu memberikan ketauladanan yang baik dalam berinteraksi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang secara langsung mempengaruhi citra negatif terhadap profesionalisme kinerja Polri.
- c. Belum secara cepat menindaklanjuti atau menanggapi segala bentuk laporan ataupun aduan dari masyarakat yang membutuhkan kehadiran dan pelayanan polisi untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi.
- d. Masih ditemukannya personel Polri yang melakukan penyimpangan tugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan membebani masyarakat yang dilakukan dengan memungut biaya-biaya siluman (pungli) dengan alasan kurangnya biaya operasional sehingga tidak mencerminkan

Polri sebagai sosok pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang profesional.

- e. Masih rendahnya kemampuan sebagian personel dalam penguasaan teknik berkomunikasi yang baik, tercermin dari cara komunikasi yang dilakukan personel dalam menghadapi masyarakat lebih cenderung mempergunakan pendekatan yang kaku dan kurang sopan seperti berkata keras, kasar dan arogan.
- f. Lemahnya etika moral dan profesionalisme sebagai abdi masyarakat serta sikap arogansi dan sok kuasa yang masih melekat dalam melaksanakan tugas guna memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat.
- g. Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cenderung lamban, bahkan terkesan berlarut-larut sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat akan diperolehnya pelayanan prima dari Kepolisian belum dapat terpenuhi.
- h. Masih ditunjukkannya sikap keberpihakan (diskriminasi) oleh personel dalam memberikan pelayanan terhadap penanganan suatu permasalahan yang hanya lebih menguntungkan salah satu pihak sehingga menimbulkan kecemburuan sosial dari masyarakat lainnya.



BAB IV

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

17. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Strategi Pematapan Transparansi dan Akuntabilitas Polri guna Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat

Dalam rangka tercapainya tujuan dari strategi pematapan transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang secara garis besar dipengaruhi oleh faktor internal yang mencakup kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) serta faktor eksternal yang mencakup peluang (*opportunities*) dan kendala (*threats*). Untuk lebih jelasnya, penulis akan jabarkan sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Kekuatan (*Strengths*)

- a) Adanya visi dan misi Polri yang berbasis Paradigma Baru untuk menjadi polisi yang bermoral, profesional dan modern.
- b) Adanya keinginan yang kuat dari unsur pimpinan Polri di setiap tingkatan organisasional untuk meningkatkan kapasitas SDM.
- c) Adanya komitmen internal Polri untuk berubah lebih baik. Hal ini diaktualisasikan dalam visi, misi dan rencana strategis Polri yang pernah disampaikan oleh Kapolri menuju Paradigma Baru yang kemudian diterjemahkan oleh Kapolda, Kapolres maupun Kapolsek dalam rencana kerja masing-masing.
- d) Ada fasilitas standar untuk operasional walaupun sarana dan prasarana pendukung tugas Polri masih belum dapat dikatakan cukup namun patut diakui bahwa dengan adanya sarana dan prasarana standar selama ini telah membantu kelancaran tugas-tugas Polri.
- e) Kebanggaan terhadap organisasi masih kuat dan hubungan atau keakraban sesama personel cukup baik.
- f) Pola pengawasan dan pengendalian dapat berfungsi secara baik yang dilakukan secara struktural melalui pengawasan melekat dan pengawasan fungsional serta pengawasan non struktural yang dilakukan masyarakat.
- g) Adanya kebijakan pimpinan Polri yang bersifat desentralisasi dalam pelaksanaan tugas dan wewenang.

2) Kelemahan (*Weaknesses*)

- a) Pemahaman sebagian anggota Polri tentang prinsip akuntabilitas dan transparansi masih rendah.
- b) Anggaran yang tersedia untuk memantapkan akuntabilitas dan transparansi masih terbatas.
- c) Sarana dan prasarana yang dimiliki pada saat ini masih belum memadai dan memerlukan pembaharuan.
- d) Kurang tersedianya Sumber Daya Manusia Polri yang menguasai penggunaan peralatan dan teknologi Kepolisian yang ada.
- e) Kelemahan mendasar yang sering menjadi pemicu yaitu masih terdapat anggota polisi yang bersikap arogan terhadap masyarakat, hal ini antara lain disebabkan tingkat pendidikan dan keahlian anggota sebagai refleksi pembentukan sikap profesionalnya masih minim.
- f) Lemahnya pelayanan polisi pada masyarakat karena belum terpenuhinya /terbatasnya jumlah personel yang sesuai dengan DSPP, sehingga masih banyak jabatan dalam struktur belum terisi sesuai spesifikasi atau kompetensi.
- g) Kebijakan *reward and punishment* belum terlaksana secara obyektif melalui proses investigasi yang profesional.

b. Faktor Eksternal**1) Peluang (*Opportunities*)**

- a) Adanya dukungan dari pemerintah dan masyarakat untuk menjadikan Polri sebagai lembaga yang mandiri dan profesional.
- b) Adanya dukungan kebijakan dari Pemda yaitu dukungan sarana dan prasarana maupun dukungan anggaran.
- c) Adanya dukungan dari lembaga-lembaga donor yang memiliki kepedulian untuk membantu Polri dalam meningkatkan kemampuan SDM.
- d) Pelaksanaan koordinasi dengan aparat CJS, Pemda dan instansi lintas sektoral lainnya cukup harmonis dan berjalan baik sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan peranan masing-masing instansi.
- e) Peraturan perundang-undangan di masing-masing lembaga atau instansi memberikan peluang untuk melakukan koordinasi lintas sektoral.

- f) Lahirnya kelompok-kelompok masyarakat yang menjadi pendukung dan pengontrol kinerja Kepolisian secara positif.
- g) Dukungan dan kepercayaan masyarakat dari berbagai elemen politik dan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Polri.
- h) Peran pers dalam membentuk opini masyarakat guna mendukung Kamtibmas dan penegakkan hukum.

2) Kendala (*Threats*)

- a) Masih adanya persepsi negatif masyarakat terhadap Polri.
- b) Kondisi perekonomian masih belum pulih sebagai dampak dari krisis ekonomi nasional sehingga rawan menjadi pemicu pelanggaran hukum dan tindak pidana.
- c) Kondisi sosial masyarakat sebagai masyarakat yang beragam menuntut program dan kegiatan pemeliharaan Kamtibmas yang sesuai dengan dengan ciri khas daerah.
- d) Adanya berbagai dugaan penyimpangan kebijaksanaan oleh oknum-oknum pejabat pemerintah seperti KKN dan ketidakpastian pelayanannya.
- e) Rendahnya tingkat pendidikan serta adanya fanatisme sempit terhadap agama tertentu akan menyebabkan minimnya daya nalar masyarakat, sehingga akan sangat mudah terpengaruh oleh pihak yang tidak bertanggungjawab yang ingin memanfaatkan situasi tersebut untuk kepentingan pribadi atau golongan.
- f) Euforia kebebasan yang timbul sejak reformasi serta tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah, cenderung mendorong terjadinya tindakan anarkis dan main hakim sendiri.
- g) Pemberitaan media massa yang cenderung memojokan posisi Polri, karena dilatar belakangi kepentingan komersial.

BAB V

KONDISI YANG DIHARAPKAN

Dalam melaksanakan tugas guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern, maka jajaran Polda Banten perlu untuk menyiapkan kekuatan baik dari aspek Sumber Daya Manusia, anggaran, sarana dan prasarana maupun sistem dan metode serta diharapkan mampu mewujudkan sistem transparansi dan akuntabilitas yang lebih mantap sehingga pelaksanaan tugas di lapangan dapat dilaksanakan secara optimal, untuk itu harapan-harapan tersebut dapat dijabarkan, sebagai berikut:

18. Kondisi Ideal Sumber Daya Polda Banten

a. Sumber Daya Manusia

1) Kuantitas

- a) Jumlah personel Polri di jajaran Polda Banten meningkat sesuai dengan karakteristik tantangan tugasnya berdasarkan kondisi geografis wilayah Provinsi Banten.
- b) Terpenuhinya jumlah personel Polri di jajaran Polda Banten dan diharapkan mampu memenuhi *police ratio* yang sesuai dengan standar PBB 1 : 500, atau setidaknya mendekati standar tersebut.

2) Kualitas

- a) Seluruh personel Polri di jajaran Polda Banten telah mengikuti pendidikan kejuruan sesuai dengan fungsi dan bidangnya masing-masing.
- b) Seluruh personel Polri di jajaran Polda Banten diikutkan dalam kegiatan pelatihan dan penataran yang dilakukan secara periodik sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan organisasi.
- c) Setiap penyidik Polri di jajaran Polda Banten berpendidikan Strata-1 (Sarjana Hukum) dan memiliki kualifikasi sebagai penyidik.
- d) Seluruh personel Polri di jajaran Polda Banten mampu menguasai dan mengaplikasikan teknologi informasi (IT) dalam melaksanakan tugasnya.

b. Anggaran

Dukungan anggaran yang diharapkan tiap Satker yang ada di jajaran Polda Banten, sebagai berikut:

- 1) Program Penerapan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Diharapkan terdukungnya kelancaran pelaksanaan fungsi kantor pemerintahan dengan tersusunnya produk perencanaan pelayanan publik yang baik.

2) Program Pengembangan Sumber Daya Manusia Kepolisian

Terdukungnya program Sumber Daya Manusia Polri yang mampu mengemban tugas pokok Polri dengan penambahan dan peningkatan Sumber Daya Manusia Polri dengan memangkas birokrasi serta perbaikan pendidikan dan pelatihan.

3) Program Pengembangan Sarana dan Prasarana Kepolisian

Terdukungnya program pemberdayaan materil, fasilitas dan jasa guna terwujudnya pemenuhan kebutuhan dan pemberdayaan materil, fasilitas dan jasa melalui pembangunan fasilitas-fasilitas pelayanan masyarakat di satuan KOD jajaran Polda Banten.

4) Program Pengembangan Strategi Keamanan dan Ketertiban

Terdukungnya program strategi keamanan dan ketertiban dalam rangka memelihara keamanan, strategi keamanan jaringan intelijen di jajaran Polda Banten melalui deteksi kegiatan masyarakat dan penciptaan kondisi keamanan.

5) Program Pemberdayaan Potensi Keamanan

Terdukungnya program pemberdayaan potensi masyarakat agar masyarakat terdorong untuk berpartisipasi dalam bidang pembinaan Kamtibmas.

6) Program Pemeliharaan Kamtibmas

Terdukungnya program kegiatan patroli Samapta pada tingkat Polsek, Polres dan Polda dalam rangka kegiatan pencegahan gangguan Kamtibmas yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh SPK/Siaga.

7) Program Penyelidikan dan Penyidikan

Terdukungnya program lidik dan sidik tindak pidana secara optimal sehingga meningkatkan pengungkapan dan penyelesaian perkara serta profesionalisme penyidik di jajaran Polda Banten.

8) Program Kerjasama Keamanan dan Ketertiban

Terpenuhinya anggaran kerjasama antar lembaga / instansi khususnya dibidang pelayanan masyarakat dan kegiatan operasional lainnya di wilayah hukum Polda Banten.

c. Sarana dan Prasarana

Aspek sarana dan prasarana yang maksimal diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, oleh karena itu guna mendukung kemampuan personel Polri di jajaran Polda Banten dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Pengembangan sarana prasarana khusus yang dapat digunakan oleh personel Polri di jajaran Polda Banten untuk melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya pengembangan pada sarana komunikasi dan transportasi bagi personel Polri di jajaran Polda Banten.
- 2) Adanya piranti lunak yang mengatur batas lapis kewenangan, sampai sejauh mana dan kasus-kasus apa saja yang menjadi kewenangan personel pada masing-masing Satker sehingga tidak ada pelaporan kasus yang sama.

d. Sistem dan Metode

Dalam rangka mengoptimalkan kemampuan personel Polri di jajaran Polda Banten dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka penyusunan kerangka sistem dan metode dalam pelaksanaan tugas guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat diorientasikan kepada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari Polri. Dengan demikian, harapan akan sistem dan metode dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sebagai berikut:

- 1) Hubungan Tata Cara Kerja (HTCK) masing-masing fungsi pelayanan yang ada saat ini dapat berjalan sesuai pedoman teknis kepolisian yang diharapkan.
- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada saat ini di masing-masing fungsi pelayanan Polda Banten diharapkan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima.

- 3) Standar Pelayanan terhadap masyarakat tidak terkendala dengan birokrasi yang berbelit-belit dan rumit, sesuai dengan prosedur, waktu dan biaya pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai serta kompetensi petugas pelayanan prima.
- 4) Tidak adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan masyarakat, memiliki rasa empati yang tinggi setiap personel Polda Banten guna mendukung pelayan yang optimal.

19. Transparansi dan Akuntabilitas Polri di Bidang Pelayanan terhadap Masyarakat yang Diharapkan

Adanya transparansi dan akuntabilitas sangat penting dalam peningkatan hubungan Polri dengan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan Polri. Hubungan antara polisi dengan masyarakat yang positif didasarkan pada kepercayaan (*trust*) akan sangat mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas kepolisian. Oleh sebab itu, dalam rangka reformasi Polri maka pembangunan sistem akuntabilitas dan pembentukan lembaga pengawasan eksternal (*civilian oversight*) merupakan salah satu bagian dari agenda penting bagi reformasi Polri.

Akuntabilitas Kepolisian meliputi 2 (dua) aspek, yaitu: *Pertama*, kegiatan operasional dan pelayanan kepolisian yang mana masyarakat menuntut agar layanan Kepolisian diberikan secara efektif dan sumber daya yang dialokasikan kepada Kepolisian digunakan secara efisien. *Kedua*, perilaku anggota Kepolisian dalam melaksanakan tugas yang mana masyarakat menuntut agar anggota Kepolisian berperilaku baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Adapun beberapa harapan terkait transparansi dan akuntabilitas Polri di bidang pelayan kepada masyarakat, antara lain:

- a. Diharapkan adanya keterbukaan dan kemudahan akses bagi publik dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan Polri kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak lagi merasa disulitkan ketika membutuhkan pelayanan dari pihak Kepolisian.
- b. Diharapkan setiap personel yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Terlaksananya prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan oleh setiap personel sehingga kepuasan masyarakat terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan Polri akan dapat diraih.
- d. Terakomodirnya aspirasi masyarakat dan dapat ditindak lanjuti sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan.
- e. Terwujudnya perlakuan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan Polri terhadap masyarakat, tanpa adanya unsur-unsur diskriminasi yang dapat menimbulkan ekses negatif seperti kecemburuan sosial.

20. Profesionalisme Kinerja Polri dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat yang Diharapkan

Pelayanan publik yang profesional berarti pelayanan publik yang memiliki ciri adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan memperhatikan aspek-aspek: efektif, kejelasan dan kepastian (trasparan), keterbukaan efisiensi, ketepatan waktu, responsif dan adaptif. Polri sebagai bagian dari aparat birokrasi pemerintah pun turut mengemban fungsi pelayanan publik, artinya bahwa Polri dituntut untuk bertindak responsif terhadap segala tuntutan dan kebutuhan warga masyarakat akan pelayanan jasa Kepolisian.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (masyarakat). Standar pelayanan yang merupakan ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib ditaati baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan, standar pelayanan dimaksud sekurang-kurangnya meliputi aspek-aspek, sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Mekanisme dan prosedur pelayanan terdapat di sentra-sentra pelayanan masyarakat dilingkungan Polda Banten yang dibakukan sehingga jadi acuan bagi penerima maupun petugas pelayanan serta pengaduan masyarakat apabila ada kendala dan hambatan.

b. Waktu Penyelesaian Layanan

Waktu penyelesaian dalam proses pelayanan oleh petugas ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan oleh masyarakat sampai dengan penyelesaian produk pelayanan yang diinginkan oleh penerima pelayanan.

c. Biaya Pelayanan

Adanya transparansi biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan sesuai ketentuan dan prosedur dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, termasuk pengaduan apabila terdapat pungutan yang melebihi ketentuan dimaksud.

d. Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima harus berkualitas sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik / Polri sesuai tingkat kebutuhan penerima pelayanan dan situasi kondisi yang dihadapi oleh petugas pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan sesuai bidang pelayanan yang diberikan.

Oleh sebab itu Polri dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat hendaknya mudah dalam berurusan, mendapatkan pelayanan yang wajar, tidak ada diskriminasi serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Adapun harapan akan profesionalisme kinerja Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, antara lain:

- a. Terwujudnya optimalisasi kemampuan personel yang ditugaskan di bidang pelayanan sehingga dapat dijadikan sebagai jaminan kualitas pelayanan Polri yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Terwujudnya perilaku tauladan yang baik kepada masyarakat penerima pelayanan sehingga mampu menimbulkan citra positif bagi profesionalisme Polri dalam melaksanakan tugas di mata masyarakat.
- c. Terlaksananya ketanggapsegeraan (*quick response*) dalam memberikan pelayanan tanpa disertai dengan birokrasi yang rumit dan berbelit-belit serta berorientasi kepada kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- d. Terlaksananya sistem *reward and punishment* guna meminimalisir terjadinya penyimpangan yang dilakukan oleh anggota dalam melaksanakan tugas di lapangan.

- e. Meningkatnya kemampuan interaksi personel melalui kemampuan berkomunikasi yang baik serta pendekatan terhadap masyarakat dilakukan dengan cara yang sopan, santun dan humanis.
- f. Terwujudnya sikap etika moral pada setiap individu anggota Polri guna terdukungnya profesionalisme kinerja dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat
- g. Diharapkan personel mampu menghindari sikap pandang bulu dalam memberikan pelayanan, namun netralitas pelayanan bagi seluruh masyarakat demi menghindari timbulnya kecemburuan sosial di kalangan masyarakat.



BAB VI

KONSEPSI PEMECAHAN MASALAH

Sebagai pengemban fungsi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat Polri berkewajiban dan bertanggungjawab atas berbagai gangguan Kamtibmas, memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat yang transparan dan akuntabel guna meraih kepercayaan masyarakat serta terjaminnya kepastian hukum dan terwujudnya Kamtibmas, namun dalam pelaksanaannya tugas Polri di bidang pelayanan terhadap masyarakat mengalami kendala dan hambatan didalam pelaksanaannya, yang pada akhirnya kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas Polri semakin memburuk sehingga citra Polri menjadi negatif di mata masyarakat.

Dengan demikian upaya memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan Polri yang profesional, bermoral dan modern dapat dilakukan melalui penyusunan visi, misi, tujuan, sasaran dan kebijakan, strategi serta upaya dalam mengaplikasikannya di lapangan.

Adapun penjabaran dari upaya-upaya dalam rangka memantapkan transparansi dan akuntabilitas Polri dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat tersebut adalah, sebagai berikut:

21. Visi dan Misi

a. Visi

Searah dengan penjabaran visi Polri, maka visi Polda Banten adalah: "Terwujudnya Kepolisian Daerah Banten yang profesional, bermoral dan modern guna memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memelihara Kamtibmas dan penegakkan hukum dengan menjunjung tinggi Hak Azasi Manusia (HAM)".

b. Misi

Sebagai penjabaran dari misi Polri, dalam pelaksanaannya diuraikan dalam misi Polda Banten, sebagai berikut:

- 1) Membangun kekuatan Polri dan PNS Polri Polda Banten yang profesional, bermoral dan modern, melalui pengadaan personel yang transparan dan akuntabel, sehingga terwujud postur Polri yang mahir, terpuji dan patuh hukum.

- 2) Meningkatkan kemampuan dan keterampilan personel Polri / PNS Polri jajaran Polda Banten dengan mengirimkan personel untuk mengikuti Dikjur dan Pengembangan serta melaksanakan program pelatihan rutin secara terpusat di Polda Banten.
- 3) Menyelenggarakan latihan terpadu dengan instansi terkait dan masyarakat dalam rangka antisipasi gangguan Kamtibmas berintensitas tinggi serta penanggulangan bencana alam.
- 4) Modernisasi sarana dan prasarana Polri secara bertahap serta perawatan dan pemeliharaan peralatan Polri yang tersedia secara optimal guna mendukung kegiatan operasional Polri di lapangan.
- 5) Menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan, melalui pelayanan perizinan dan pengamanan, sehingga masyarakat merasa terlindungi dan terayomi.
- 6) Pengungkapan dan penegakkan hukum secara profesional dan proporsional, sebagai perwujudan perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat guna memberikan rasa aman dan kepastian hukum dalam rangka mendukung pembangunan di Provinsi Banten.

22. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

- 1) Tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri di wilayah hukum Polda Banten (*Trust Building*) melalui Perpolisian Masyarakat.
- 2) Terciptanya pelayanan masyarakat yang prima dengan ditandai menurunnya angka komplain masyarakat dengan terwujudnya pelayanan masyarakat disetiap fungsi kepolisian.
- 3) Terkendalinya angka pelanggaran hukum dan meningkatnya penyelesaian kasus tindak pidana sehingga tercipta rasa aman dan kepastian hukum pada masyarakat.
- 4) Terwujudnya personel Polri yang patuh hukum dengan menurunnya pelanggaran disiplin yang dilakukan personel Polda Banten
- 5) Terwujudnya peningkatan kekuatan dan kemampuan personel Polda Banten yang signifikan.
- 6) Terungkapnya jaringan kejahatan yang berskala internasional terutama narkoba, penyelundupan dan pencucian uang dengan menurunnya jumlah penyalahgunaan narkoba, mengungkap dan menindak tegas serta memberantas jaringan utama *suppliemarkoba*.

b. Sasaran

- 1) Mengoptimalkan dukungan anggaran dengan titik berat pada operasional pelayanan Polri kepada masyarakat di wilayah Banten.
- 2) Meningkatnya kuantitas personel, sarana dan prasarana Kepolisian Polda Banten guna memenuhi kebutuhan pada satuan kewilayahan sampai tingkat bawah.
- 3) Meningkatnya kualitas personel dengan mengoptimalkan program pendidikan dan latihan khususnya bagi satuan fungsi Reserse, satuan fungsi Intelijen dan satuan fungsi Samapta dalam rangka mewujudkan Polri yang berwatak sipil dan humanis.
- 4) Meningkatnya kerjasama yang harmonis Polri dengan instansi terkait lainnya berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat guna terwujudnya stabilitas keamanan yang tetap kondusif.
- 5) Menurunnya angka kriminalitas yang sangat merugikan ekonomi dan warga masyarakat sehingga dapat menarik para investor luar maupun dalam negeri untuk menanamkan investasi di Provinsi Banten.
- 6) Terwujudnya pelayanan prima disentra-sentra pelayanan kepolisian dalam upaya mempercepat pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara sebagaimana diamanatkan oleh Presiden Republik Indonesia.

23. Strategi dan Kebijakan**a. Strategi**

Mengacu kepada visi, misi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka penyusunan strategi dalam rangka memantapkan transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah, sebagai berikut:

1) Jangka Pendek (1 Tahun)

- a) Penempatan personel yang memiliki kemampuan sebagai *public relation* yang baik serta memiliki kemampuan berinteraksi dengan masyarakat.
- b) Merubah budaya organisasi yang semula bersifat feodal menjadi bersifat humanis, kemitraan dengan menjunjung tinggi kerifan budaya lokal.
- c) Melakukan pembinaan fungsi terhadap personel Polri dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara

berkelanjutan yang terkait dengan peningkatan pelayanan masyarakat melalui analisa dan evaluasi yang dilakukan secara periodik.

- d) Memberikan arahan kepada seluruh anggota tentang pelaksanaan tugas pelayanan terhadap masyarakat yang humanis dan selalu menjunjung tinggi Hak Azasi Manusia.
- e) Menginventarisir jumlah dan kondisi sarana dan prasarana sesuai kebutuhan operasional serta memanfaatkannya secara maksimal sehingga berdaya guna lebih optimal.
- f) Melakukan bimbingan teknis melalui peningkatan kualitas pelayanan melalui metode ilmiah (ilmu pengetahuan dan teknologi) dengan tidak mengesampingkan ketentuan hukum yang berlaku.
- g) Peningkatan keberadaan dan kecepatan kehadiran Polisiasat dibutuhkan masyarakat (*quick response*).
- h) Membuka akses jaringan pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi (IT).
- i) Menertibkan dan mengendalikan proses penanganan perkara baik perkara lalu lintas maupun perkara kriminalitas, sehingga dapat memberikan kepastian dan kejelasan kepada pihak-pihak yang berperkara.
- j) Penyelenggaraan pelatihan dan kursus singkat dibidang hukum, sosial dan teknis Kepolisian lainnya melalui kerjasama dengan berbagai pihak yang saling menguntungkan.
- k) Revitalisasi nilai-nilai etika Kepolisian melalui aplikasi berbagai dimensi etika dalam organisasi yang mengacu kepada Tri Brata sebagai upaya bagi penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat.
- l) Meningkatkan kerjasama dengan Pemda dan instansi terkait lainnya guna keterpaduan terhadap setiap permasalahan dibidang penegakkan hukum dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- m) Melayani masyarakat dengan netralitas Polri dengan tidak membedakan dan memihak kepada yang menguntungkan serta tidak mengaitkan dengan latar belakang politik yang dilayani.

Dengan demikian artinya keadilan dan supremasi hukum berdiri diatas segalanya.

2) Jangka Sedang (2 Tahun)

- a) Melanjutkan hal-hal yang telah dicapai dalam strategi jangka pendek.
- b) Memberdayakan sumber daya / anggota di wilayah (tingkat Polsek) secara maksimal dalam bentuk pembangunan "Polisi Pembina Rukun Warga" oleh Babinkamtibmas berdasarkan jumlah kelurahan / desa yang ada, hal ini diupayakan guna membangun sinergis antara masyarakat dengan anggota polisi dalam lingkup interaksi sosial.
- c) Mengembangkan budaya siap menerima kritik yang konstruktif terhadap budaya kerja dengan mengembangkan program "Jemput Bola" bagi kelompok masyarakat yang peduli terhadap Kamtibmas di wilayahnya serta tugas-tugas Kepolisian.
- d) Menerapkan prinsip akuntabilitas dan responsibilitas sebagai instrumen pengendalian tindakan anggota, dengan dilandasi oleh; keberhasilan tanggungjawab yang diembannya; pendelegasian wewenang kepada anggota sesuai dengan tanggung jawabnya; evaluasi kinerja anggota secara *fair* dan terbuka (dikomunikasikan kepada atasan); tindakan tegas, terukur dan supremasi hukum.
- e) Pemenuhan kebutuhan alat komunikasi untuk memperlancar dan mempercepat arus informasi pada setiap wilayah serta membenahan pada sektor administrasi / manajemen. Merencanakan program-program aplikasi sebagai salah satu sub sistem dari SISINFOKOM (Sistem Informasi Komunikasi) Polri. Dengan pemasangan unit *receiver* pada setiap Polsek di jajaran KOD secara *on-line* untuk melayani masyarakat dalam pembuatan laporan polisi. Dengan demikian maka program-program pelayanan masyarakat tersebut merupakan salah satu kontributor pembangunan akuntabilitas publik terhadap Polri dari sisi kemajuan teknologi.
- f) Melakukan upaya kerjasama dengan pihak *providercellular* untuk membuat jaringan sistem layanan SMS dengan kompensasi biaya yang terjangkau dan saling menguntungkan untuk

mempercepat respons layanan publik dan sebagai upaya menuju Polisi proaktif dengan dukungan unit-unit kendaraan patroli yang siap / *on call* dalam 24 jam di tengah masyarakat yang membutuhkan.

- g) Penyusunan pedoman pelaksanaan tentang pelayanan prima untuk tingkat Polda, Polres dan Polsek guna tercapainya standar pelayanan publik dengan memperhatikan prinsip, standar, pola penyelenggaraan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- h) Melakukan pembenahan SDM melalui peningkatan kapabilitas / kemampuan personel dengan cara, sebagai berikut:

(1) *Enabling*, adalah peningkatan kemampuan personel Polri dalam melaksanakan perannya sebagai petugas Polri yang dibangun melalui cara:

- (a) Sistem perencanaan penempatan personel yang tepat.
- (b) Sistem analisa jabatan (metoda untuk menentukan jenis atau kualitas tenaga kerja yang diperlukan).
- (c) Sistem pembelajaran berjenjang bagi personel Polri.
- (d) Sistem mutasi yang jelas.
- (e) *Reward and Punishment*.
- (f) Membangun motivasi dan prestasi personel Polri.

(2) *Empowering*, adalah proses implementasi dari *enabling* dalam rangka pemberdayaan yang difokuskan kepada penempatan yang tepat bagi individu yang mempunyai keahlian pada posisi yang tepat.

Kedua proses tersebut akan maksimal apabila dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen dengan membangun kumpulan peran (individu) menjadisuatu fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, peran Polri akan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga akuntabilitas dan transparansi institusi Polri terhadap publik menjadi semakin baik.

- i) Membangun *Community Policing* dalam rangka penegakkan hukum oleh aparat Polri dengan lebih menekankan unsur pencegahan (preventif) daripada penindakan (represif).

3) Jangka Panjang (5 Tahun)

- a) Melakukan penelitian dan pengkajian secara menyeluruh terhadap sistem akuntabilitas dan transparansi kinerja Polri kepada publik dengan memanfaatkan para tenaga ahli di bidang administrasi negara guna mencari dan menemukan persoalan-persoalan yang dihadapi Polri serta menemukan solusi yang tepat, cermat dan bermanfaat.
- b) Merumuskan tipe dan standarisasi akuntabilitas yang sesuai, relevan dan ideal digunakan dalam organisasi Polri, sehingga dapat dijadikan standar ideal dalam melakukan akuntabilitas kinerja Polri kepada publik pada setiap tataran dan tingkatan manajemen KOD. Dalam merumuskan tipe dan standarisasi akuntabilitas kinerja Polri sebaiknya melibatkan para ahli yang terlibat dalam pembentukan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) dan para ahli Manajemen Kepolisian Internal Polri.
- c) Mengadakan seminar-seminar dan forum-forum ilmiah yang terbuka lainnya untuk menampung serta mengakomodir gagasan-gagasan masyarakat yang aktual tentang akuntabilitas kinerja Polri kepada publik yang ideal.
- d) Mengadakan sosialisasi dan pemahaman secara terus-menerus kepada seluruh anggota Polri yang bertugas di lapangan, tentang sistem akuntabilitas kinerja Polri kepada publik. Para anggota akan semakin menyadari bahwa setiap perbuatan dan tindakan-tindakannya dalam melaksanakan tugas pokok dapat diminta pertanggungjawabannya oleh publik, DPRD maupun pemerintah di setiap saat.
- e) Membuat dan merumuskan suatu produk peraturan perundang-undangan/piranti lunak yang dapat dijadikan sebagai pedoman tentang sistem akuntabilitas dan transparansi kinerja di lingkungan Polri yang komprehensif serta dapat mengakomodir berbagai persoalan yang dihadapi Polri saat ini.
- f) Menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan agar tujuan membangun kepercayaan masyarakat dan kualitas

pelayanan keamanan yang diharapkan dapat tercapai sebagaimana tuntutan masyarakat.

b. Kebijakan

- 1) Dilandasi dasar kepentingan organisasi, dalam hal ini adalah segala bentuk tugas-tugas yang menyangkut kepentingan organisasi Kepolisian baik tugas yang diberikan oleh Mabes Polri, Polda maupun Polres yang dilaksanakan oleh sentra pelayanan masyarakat.
- 2) Objektivitas dalam mengambil keputusan, baik kepentingan operasional maupun pembinaan dilandasi penilaian yang objektif dengan didukung data, fakta dan melalui kajian analisa / evaluasi sesuai dengan Grand Strategi Polri 2010-2014.
- 3) Prosedural terhadap penyelenggaraan administrasi dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan Polri kepada masyarakat dilaksanakan dengan prosedur yang berlaku dengan prinsip pelayanan yang humanis.
- 4) Mewujudkan sosok Polri yang mampu bertindak sebagai; pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemelihara keamanan dalam negeri.
- 5) Selalu dekat dengan masyarakat dan sebagai aparat penegak hukum yang profesional dan proporsional, menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak-hak azasi manusia.
- 6) Peningkatan akuntabilitas kinerja Polri yang lebih baik melalui penerapan strategi yang mengacu kepada visi dan misi organisasi yang ditetapkan sebelumnya guna mencapai suatu sistem yang relevan dan akuntabel.

24. Action Plan (Upaya Memantapkan Transparansi dan Akuntabilitas Polri guna Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat dalam rangka Mewujudkan Polri yang Profesional, Bermoral dan Modern)

Akuntabilitas operasional Polri adalah akuntabilitas atas pelaksanaan tugas operasional kepolisian di lapangan secara langsung. Akuntabilitas Operasional Kepolisian dilakukan berjenjang secara internal organisasi Polri mulai dari anggota terdepan, pimpinan unit / tim, Kapolsek, Kapolres, Kapolda dan seterusnya hingga Kapolri. Di samping itu, terdapat akuntabilitas Polri yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Sistem Peradilan Pidana (*Criminal Justice*

System), KUHAP dan berbagai peraturan lainnya mengatur akuntabilitas operasional Polri Sistem Peradilan Pidana, Kejaksaan dan Pengadilan. Pada tingkat Polda dan Polres, DPRD setempat maupun Kepala Daerah setempat dapat meminta Kapolda dan Kapolres setempat untuk menjelaskan berbagai hal di bidang pemolisian. Untuk lebih memperkuat akuntabilitas Polri di daerah, Pemda perlu memberi kontribusi dukungan operasional kepolisian terutama terhadap berbagai prioritas daerah setempat.

a. Peningkatan Sumber Daya Polda Banten

Memperhatikan kondisi awal serta tantangan terhadap kinerja personel Polda Banten, maka perlu adanya langkah-langkah untuk meningkatkan sumber daya yang ada di kesatuannya, adapun upaya-upaya peningkatan tersebut dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut:

1) Meningkatkan Sumber Daya Manusia

Secara organisatoris, dukungan Sumber Daya Manusia yang optimal merupakan salah satu faktor penentu bagi keberhasilan organisasi dalam pencapaian visi dan misinya. Sumber Daya Manusia sebagai unsur fundamental, memegang peranan penting dalam pergerakan roda organisasi. Dalam rangka meningkatkan Sumber Daya Manusia di jajaran Polda Banten, maka upaya yang dilakukan antara lain:

- a) Secara kuantitas, mengusulkan penambahan jumlah personel untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang disesuaikan dengan kondisi dan luasnya wilayah serta tantangan tugas yang dihadapi.
- b) Secara kualitas dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi personel untuk mengembangkan diri dengan mengikuti pendidikan umum maupun pendidikan kepolisian meliputi pendidikan kejuruan / spesialisasi baik Dikjur Perwira maupun Bintara.
- c) Melaksanakan latihan-latihan secara periodik kepada seluruh personel untuk memberikan pencerahan tentang tugas yang diselenggarakan secara terkoordinir dan terencana.

2) Meningkatkan Anggaran

Langkah-langkah yang dapat dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan anggaran, sebagai berikut :

- a) Dalam menyusun perencanaan anggaran yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan tugas operasional Polda Banten disesuaikan dengan tingkat kebutuhan operasional di lapangan.
- b) Anggaran yang dialokasikan dalam DIPA / RKA-KL Polda Banten dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung pelaksanaan kegiatan operasional sesuai dengan skala prioritas.

3) Meningkatkan Sarana dan Prasarana

Dukungan sarana dan prasarana yang memadai sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas operasional, namun masih dihadapkan dengan berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, upaya dalam rangka meningkatkan sarana dan prasarana dilaksanakan melalui langkah-langkah, sebagai berikut:

- a) Mengoptimalkan fasilitas / sarana dan prasarana yang ada pada setiap satuan kerja di jajaran Polda Banten guna mendukung personel dalam pelaksanaan tugas operasional di lapangan.
- b) Mengusulkan pengembangan sarana prasarana secara bertahap dengan memperhitungkan pemenuhan kebutuhan peralatan utama dan peralatan khusus untuk mendukung kelancaran pelaksanaan misi Polda Banten.
- c) Mengajukan perencanaan yang matang terkait dengan kebutuhan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan tugas operasional di lapangan.

4) Meningkatkan Sistem dan Metode

Dalam rangka meningkatkan sistem dan metode pelayanan prima kepada masyarakat, dapat dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut:

- a) Sosialisasi internal tentang kode etik profesi Polri guna meningkatkan sikap responsif personel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Menerapkan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan segala bentuk pelayanan terhadap masyarakat dan semaksimal mungkin tidak menyulitkan masyarakat dalam proses pelayanan yang dilakukan.

- c) Mengintensifkan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sehingga penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan tugas dapat ditekan seminimal mungkin.

b. Upaya Memantapkan Transparansi dan Akuntabilitas Polri guna Memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat

Dalam rangka mencapai tujuan memantapkan transparansi dan akuntabilitas Polri guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dapat dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan, diantaranya:

1) Membuka dan Mempemudah Akses Masyarakat pada Institusi Polri

Sebagai pelayan masyarakat yang menjalankan tugas untuk kepentingan masyarakat maka Polri harus membuka dan mempermudah akses masyarakat melalui pemanfaatan teknologi. Kecepatan informasi merupakan salah satu kunci untuk meraih keberhasilan pelaksanaan tugas sehingga apa yang dilakukan oleh Polri dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Kemudahan akses ini akan membantu Polri untuk mendapatkan informasi *just in time* dan semakin banyak masyarakat yang mau dengan aktif berpartisipasi dalam pengelolaan Kamtibmas.

2) Melibatkan Masyarakat sebagai Lembaga Pengawas (Kontrol Sosial)

Kemudahan informasi dan akses masyarakat pada Polri memungkinkan masyarakat menjalankan fungsi pengawasan atau kontrol sosial terhadap Polri. Sebagai *stake holder* dan pihak yang merasakan pengaruh dari kinerja Polri, masyarakat berhak untuk mengawasi kinerja Polri agar tampil sebagai polisi yang profesional dan proporsional dalam menjalankan tugasnya. Tanpa kontrol sosial dari masyarakat, dikhawatirkan Polri akan melaksanakan tugasnya tanpa program yang jelas, asal-asalan dan cenderung tidak sesuai dengan hakekatnya sebagai pelindung dan pelayan masyarakat.

Masyarakat harus memahami sendiri permasalahan sosial yang ada di wilayahnya untuk dicarikan solusinya bersama-sama dengan Polri. Dalam upaya memberdayakan potensi masyarakat perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat tentang hukum, meningkatkan kesadaran hukum,

meningkatkan motivasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam memelihara Kamtibmas serta meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pembinaan Kamtibmas melalui peningkatan peran *informal leader* seperti tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda, tokoh adat dan sebagainya.

3) **Meningkatkan Pelibatan Masyarakat dalam Proses Pengambilan Kebijakan dan Keputusan**

Keinginan dan harapan masyarakat harus diakomodir dalam penentuan kebijakan dan keputusan Pimpinan. Kesesuaian kebijakan yang diambil dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat akan dapat meningkatkan partisipasi aktif masyarakat. Pelibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan keputusan ini didasarkan pada asumsi bahwa masyarakatlah yang mengetahui secara persis apa yang mereka perlukan dan hal itulah yang harus diberikan oleh Polri.

4) **Memperbanyak Kehadiran Polisi di Tengah-Tengah Masyarakat**

Masyarakat mendambakan hadirnya polisi di tengah-tengah mereka bukan sekedar menjadi slogan semata, tetapi harus diwujudkan secara nyata. Masyarakat menginginkan dapat menemukan polisi pada saat diperlukan baik sekedar untuk menanyakan alamat, menunjukkan arah sampai pada memberikan laporan akan terjadinya suatu kejahatan, penggelaran kekuatan sebanyak-banyaknya pada tingkat KOD maupun tingkat Polsek dan Pospol serta melalui petugas patroli yang secara *mobile* selalu ada ditengah-tengah masyarakat.

c. **Upaya Meningkatkan Profesionalisme Kinerja Polri dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Masyarakat**

Untuk mendapatkan dukungan atau legitimasi dari masyarakat, Polri harus berupaya mencari cara terbaik bagaimana memuaskan masyarakat yang dilayaninya, pendekatan kepada masyarakat adalah mutlak, terutama kepada para tokoh dan pemukanya, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat dapat didengar dan dipahami serta dalam memberikan pelayanan senantiasa dimonitor, dievaluasi, diukur dan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan terus menerus. Upaya yang dapat dilakukan untuk mendukung terwujudnya profesionalisme pelaksanaan tugas Polri dalam

memberikan pelayan prima kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cara-cara, sebagai berikut:

- 1) Menerapkan kepemimpinan yang mengarah kepada ketauladanan dan kejujuran dalam pelaksanaan tugas sehingga dapat terwujudnya kepercayaan dari anggota maupun masyarakat luas.
- 2) Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana kerja, penggunaan anggaran yang diutamakan untuk kepentingan dan kebutuhan nyata satuan fungsi terdepan yang langsung melayani masyarakat dan menyelesaikan masalah.
- 3) Mengutamakan kegiatan pre-emptif dan preventif daripada kegiatan represif, meningkatkan efektifitas kegiatan rutin Kepolisian di wilayah yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.
- 4) Memprioritaskan kehadiran polisi di tengah masyarakat serta membaur secara fleksibel sebagai unit terkecil dan terdepan pemerintahan.
- 5) Menyelesaikan setiap kasus yang ditangani sampai tuntas dan setiap penanganan kasus diharapkan lebih transparan dan akuntabel sehingga dapat meraih kepercayaan dari masyarakat.
- 6) Meningkatkan profesionalisme melalui penempatan anggota yang cepat dan sesuai kemampuan anggota tersebut serta penempatan yang tepat sehingga dapat memenuhi kuantitas dan kualitas yang diharapkan.
- 7) Mengkaji ulang keberadaan struktur organisasi yang ada agar lebih adaptif dan mampu mengikuti setiap perkembangan dan perubahan yang terjadi di masyarakat berkaitan dengan pelayanan prima.



BAB VII
PENUTUP

Dimana ini?

25. Kesimpulan

Bentuk pelayanan Polri terhadap masyarakat saat ini masih belum menunjukkan adanya transparansi dan akuntabilitas dikarenakan masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lemahnya kualitas maupun kuantitas personel pelaksana tugas, dimana penyelenggaraan pelayanan Polri masih bersifat tertutup, tidak dapat dipertanggungjawabkan, tidak berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, mengabaikan partisipasi masyarakat serta masih adanya penyalahgunaan wewenang dan perlakuan diskriminasi.

Profesionalisme Polri dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saat ini masih terkendala dengan berbagai kekurangan dan kelemahan yang dipengaruhi oleh aspek kualitas Sumber Daya Manusia, terbatasnya sarana prasarana, anggaran, sistem / metode yang digunakan serta masih terjadinya penyimpangan dalam tugas, lemahnya kemampuan penguasaan terhadap teknologi informasi dan masih lemahnya etika moral petugas yang memberikan pelayanan.

Dalam rangka memantapkan sistem transparansi dan akuntabilitas Polri dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dilaksanakan dengan membuka / mempermudah akses masyarakat kepada satuan kerja pelayanan Polri dengan melibatkan masyarakat sebagai lembaga pengawas (social control), meningkatkan pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, sedangkan upaya yang dilakukan guna mendukung terwujudnya profesionalisme kinerja Polri dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik, kepemimpinan, mengoptimalkan sumber daya Polri, mengutamakan kegiatan pre-emptif dan preventif, memprioritaskan kehadiran polisi di tengah masyarakat, menyelesaikan setiap kasus yang ditangani sesuai prosedur dan menempatkan anggota sesuai kompetensi / kemampuan serta mengkaji ulang sistem organisasi agar lebih adaptif.

26. Rekomendasi

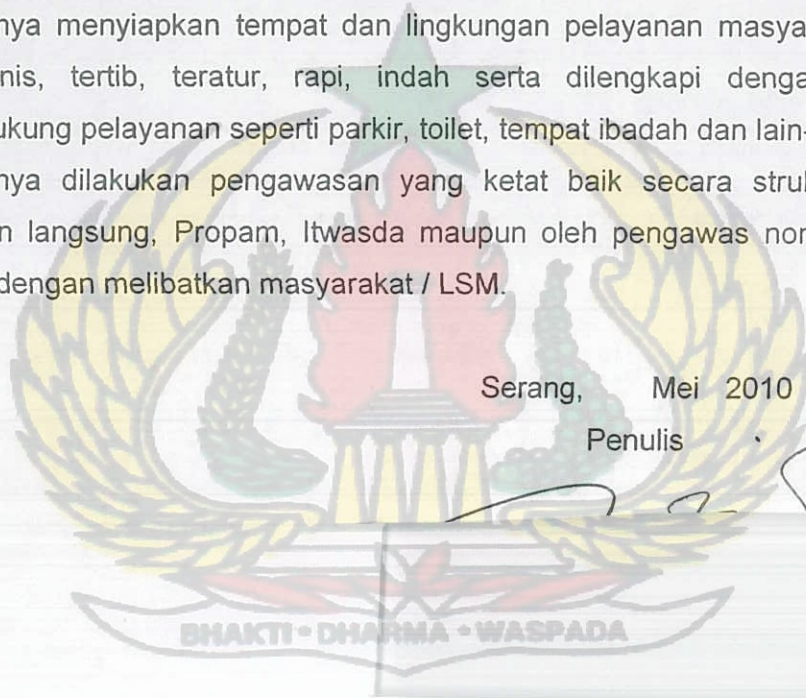
Selanjutnya pada akhir penulisan naskah ini ijin penulis menyampaikan beberapa rekomendasi sebagai masukan kepada pimpinan guna memantapkan

sistem transparansi dan akuntabilitas Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai berikut:

- a. Perlunya disusun pedoman umum penyelenggaraan pelayanan prima pada tingkat Mabes, Polda, Polres dan Polsek dengan mengacu kepada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- b. Perlunya uji kompetensi bagi petugas pelayanan masyarakat yang meliputi bidang pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap serta perilaku yang dilakukan oleh masing-masing satuan kerja pelayanan publik dilingkungan Polri.
- c. Perlunya mencukupi kebutuhan sarana dan prasarana yang berbasis teknologi informasi (IT) untuk mempermudah akses masyarakat dalam rangka transparansi dan akuntabilitas Polri.
- d. Perlunya menyiapkan tempat dan lingkungan pelayanan masyarakat yang humanis, tertib, teratur, rapi, indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
- e. Perlunya dilakukan pengawasan yang ketat baik secara struktural oleh atasan langsung, Propam, Itwasda maupun oleh pengawas non struktural yaitu dengan melibatkan masyarakat / LSM.

Serang, Mei 2010

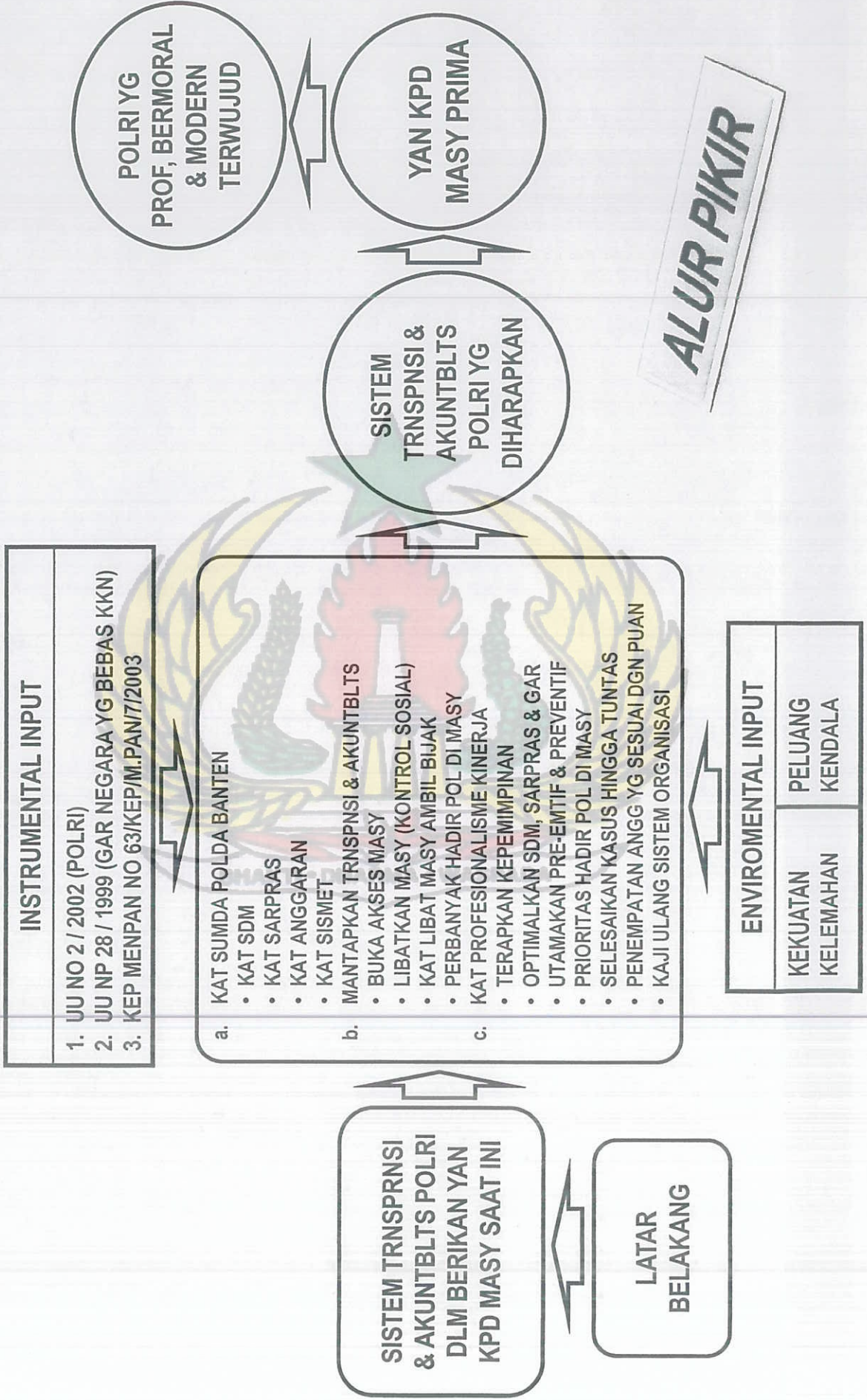
Penulis



DAFTAR REFERENSI

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Islamy, Irfan. 2003. *Good Governance*, Jakarta : Insan Cakrawala.
- Moerir, H. A. S.2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sularso Sopater, DR., Dkk. 1998.*Pemberdayaan Birokrasi dalam Pembangunan*, Jakarta : PT. Penebar Swadaya.
- Sutanto, Drs. 2005. Menuju Era Baru, Pacu Kinerja Tingkatkan Citra. Jakarta: Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian.
- Toha, Miftah. 2003.*Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta : Rajawali.
- _____. 1999.*Menuju Polri Mandiri yang Profesional*, Jakarta : YayasanTenaga Kerja.
- _____. 1999. *Reformasi Polri yang Profesional*, Jakarta : Mabes Polri.
- _____. Instruksi Presiden No. 10 tahun 1999 tentang *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)*.
- _____. Ketetapan MPR RI No. XI/MPR/1999 tentang *Penyelenggara Negara yang bersih dan bebas KKN*.
- _____. Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang *Kepolisian Negara Republik Indonesia*.
- _____. Undang-Undang No. 28 tahun 1999 tentang *Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)*.

**STRATEGI MEMANTAPKAN SISTEM TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS POLRI
GUNA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN POLRI YANG PROFESIONAL, BERMORAL DAN MODERN**



**STRATEGI MEMANTAPKAN SISTEM TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS POLRI
GUNA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DALAM RANGKA
MEWUJUDKAN POLRI YANG PROFESIONAL, BERMORAL DAN MODERN**

INSTRUMENTAL INPUT	
1.	UU NO 2 / 2002 (POLRI)
2.	UU NP 28 / 1999 (GAR NEGARA YG BEBAS KKN)
3.	KEP MENPAN NO 63/KEP/M.PAN/7/2003

S	M	O
KAPOLDA	<p>a. KAT SUMDA POLDA BANTEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • KAT SDM • KAT SARPRAS • KAT ANGGARAN • KAT SISMET <p>b. MANTAPKAN TRNSPNSI & AKUNTBLTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUKA AKSES MASY • LIBATKAN MASY (KONTROL SOSIAL) • KAT LIBAT MASY AMBIL BIJAK • PERBANYAK HADIR POL DI MASY • KAT PROFESIONALISME KINERJA • TERAPKAN KEPEMIMPINAN • OPTIMALKAN SDM, SARPRAS & GAR • UTAMAKAN PRE-EMTIF & PREVENTIF • PRIORITAS HADIR POL DI MASY • SELESAIKAN KASUS HINGGA TUNTAS • PENEMPATAN ANGG YG SESUAI DGN PUAN • KAJI ULANG SISTEM ORGANISASI 	<ul style="list-style-type: none"> - SDM - ANGGARAN - SARPRAS - SISMET - MASY

**SISTEM
TRNSPRNSI
& AKUNTBLTS
POLRI DLM
BERIKAN YAN
KPD MASY
SAAT INI**

**POLRI YG
PROF, BERMORAL
& MODERN
TERWUJUD**

**SISTEM
TRNSPNSI &
AKUNTBLTS
POLRI YG
DIHARAPKAN**

**YAN KPD
MASY PRIMA**

POLA PIKIR

ENVIROMENTAL INPUT	
KEKUATAN KELEMAHAN	PELUANG KENDALA

FEED BACK