

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PEMERINTAH
NOMOR 2 TAHUN 2003 TENTANG PERATURAN DISIPLIN
ANGGOTA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA (POLRI)
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BAGI
MASYARAKAT DI KEPOLISIAN SEKTOR (POLSEK)
KECAMATAN RUNDENG KOTA SUBULUSSALAM**

SKRIPSI

Oleh :

DESKY SAPUTRA

NPM: 1203100104

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 2 TAHUN 2003 TENTANG PERATURAN DISIPLIN ANGGOTA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA (POLRI) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA BAGI MASYARAKAT DI KEPOLISIAN SEKTOR (POLSEK) KECAMATAN RUNDENG KOTA SUBULUSSALAM

Oleh :

DESKY SAPUTRA

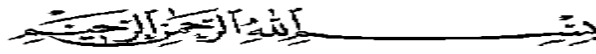
1203100104

Polisi Republik Indonesia (POLRI) merupakan suatu institusi hukum keberadaannya mempunyai peran yang sangat besar di dalam penegakan hukum. Akan tetapi sayangnya institusi pemerintahan ini sering di beritakan di media massa tentang tindakan indisipliner yang di lakukan oleh anggota POLRI, misalnya banyaknya kasus anggota POLRI yang terlibat Tindak pidana, tindakan sewenang-wenang, penyalahan narkoba, penyalahgunaan senjata api, dan masih banyak kasus lain yang menggambarkan kurangnya disiplin anggota POLRI tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pelanggaran disiplin terhadap anggota POLRI serta upaya penerapan sanksi atas pelanggaran disiplin terhadap anggota POLRI dalam upaya penegakan hukum. Penelitian ini adalah penelitian empiris.

Berdasarkan penelitian saat ini, diperoleh hasil bahwa masih ada aparaturnya penegak hukum dalam hal ini adalah Polisi Sektor (POLSEK) yang mencari keuntungan pribadi dengan merugikan kepentingan Negara, masih ada yang melanggar Hak Azasi Manusia (HAM), dan kurang mentaati peraturan perundang-undangan atau kode etik kepolisian. Dengan melihat dampak dari kondisi penegakan hukum disiplin anggota POLRI saat ini dengan wujud perilaku, sikap mental dan moral yang masih negatif tersebut adalah merupakan suatu hal yang mustahil dan merupakan bertolak belakang suatu keadaan yang kontra produktif bagi terwujudnya tujuan di Internal POLRI. Maka untuk tujuan Internal POLRI yaitu salah satunya adalah konsistensi atau tindakan tegas terhadap anggota POLRI yang melakukan pelanggaran disiplin termasuk anggota polisi yang menyalahgunakan wewenang.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah memberikan penulis kesehatan, kekuatan, waktu, sehingga nikmat lainnya sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini. Dan tidak lupa pula shalawat bertangkaikan salam kita hadiah kan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan dari zaman ke gelapan ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis hadapi banyak kendala, namun adanya bantuan berbagai pihak, skripsi ini selesai pada waktunya. Untuk itu penulis hanturkan penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Teristimewa dan yang paling utama kepada Ayahanda penulis IPTU (Inspektur Polisi Satu) Asmadi. AM, dan Ibunda tercinta Masni Br. Cibro yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moril maupun materil yang selalu mendukung dan memotivasi serta memberi doa dan restu kepada penulis untuk terus maju agar menggapai cita-cita, serta kakak saya yakni Desi Anggraini, S.T dan adik-adik saya yakni Dewi Riska Safitri Dan Syifa Salsabila yang selalu mendorong dan memotivasi saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak DR.Agussani,M. AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
3. Bapak Drs. Tasrif Syam., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utata.

4. Bapak Drs. Zulfahmi, M. I.kom, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara
5. Ibu Nalil Khairiah, S. Ip., M. Pd, selaku ketua jurusan program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
6. Bapak Drs. R. Kusnadi, M.AP, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya di sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, masukan dan perbaikan-perbaikan dalam penulisan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Rafdinal, S. Sos., M.AP, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Dosen-dosen beserta seluruh Staf dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
9. Bapak Aiptu (Ajun Inspektur Polisi Satu) Supono selaku Wakil Kapolsek di Polisi Sektor (POLSEK) kecamatan Rundeng yang telah memberi kan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor Kepolisian Sektor (POLSEK) kecamatan Rundeng kota Subulussalam.
10. Untuk Sahabat-sahabat penulis seperti Mursidi GT, Winanda Syahputra, Risky Putra Alamsyah, dan masih banyak lagi yang tidak mungkin penulis tulis namanya satu- persatu.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga ALLAH SWT membalas kebaikan kalian semua. Penulis juga meminta maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, _____ 2017

Penulis

Desky Saputra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan & Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	10
D. Sistematika Penulisan	10

BAB II : URAIAN TEORITIS

A. Pengertian Kebijakan	12
B. Pengertian Kebijakan Publik	14
C. Pengertian Implementasi	15
D. Pengertian Implementasi Kebijakan	15
E. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	16
F. Pengertian Kedisiplinan	21
1. Kedisiplinan Kepolisian	21
2. Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia	22
3. Tujuan Dan Sasaran Kepolisian	25
4. Bentuk-Bentuk Sistem Pelayanan Pada Dinas Kepolisian	27
G. Pengertian Pelayanan	28
1. Jenis-Jenis Pelayanan	30
2. Faktor Yang Mendukung Pelayanan	30
H. Pengertian Pelayanan Prima	31
I. Pengertian Pelayanan Publik	33
1. Unsur- Unsur Pelayanan Publik	33
2. Ciri-Ciri Pelayanan Publik	34
3. Asas-Asas Pelayanan Publik	35

J. Pengertian Masyarakat	37
1. Jenis-Jenis Masyarakat	38
2. Ciri-Ciri Masyarakat	39

BAB III : PERSIAPAN DAN PELAKSANA PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Narasumber	41
C. Definisi Konsep	41
D. Kerangka Konsep	44
E. Kategorisasi	45
F. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Data Primer	45
2. Data Skunder	45
G. Teknik Analisa Data	46
H. Lokasi Penelitian	46
I. Waktu Penelitian	46
J. Struktur Organisasi Polsek Rundeng	47
K. Gambaran Umum Kota Subulussalam Kabupaten Aceh Singkil	48

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	56
1. Deskriptif Dan Data Narasumber	57
B. Deskriptif Hasil Wawancara Dengan Narasumber	59
1. Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan	59
2. Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan	61
3. Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai	62
4. Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi	64
5. Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan	73

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah bagian terpenting dari suatu sistem kerja organisasi karena manusia adalah suatu kesatuan yang utuh dan lengkap yang merupakan bagian terkecil dari sebuah sub-sistem dalam suatu sistem organisasi. Oleh karena itu apabila dilihat dari segi kemampuan individu dengan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan organisasi saat melakukan rekrutmen awal, maka seharusnya manusia sebagai sub-sistem mampu menterjemahkan pola yang diterapkan oleh perusahaan atau organisasi, sehingga tahap proses dari pola tersebut yang akhirnya menghasilkan produk seperti yang dikehendaki oleh organisasi. Demikian pula dengan institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai suatu sistem utama dalam wujud organisasi tingkat pusat seperti Markas Besar Polisi Republik Indonesia (MABES POLRI) hingga yang terkecil yang kita kenal ditingkat Polisi Sektor (POLSEK) yang didalamnya terdapat berbagai bidang sebagai sub-sistem yang mengaplikasikan tugas pokok Polisi Republik Indonesia (POLRI) dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat seperti fungsi lalu lintas, intel, reserse, binmas (Pembinaan Masyarakat), dan lain sebagainya. Polisi Sektor (POLSEK) bagai bagian dari institus Polisi Republik Indonesia (POLRI)terkecil juga mengemban fungsi terdepan dalam melaksanakan tugas pokok Polisi Republik Indonesia(POLRI)termasuk penegakkan hukum yang utamanya dalam tingkat Polisi Sektor (POLSEK) diemban oleh fungsi Reserse Kriminal (RESKRIM)dalam menanggulangi angka kejahatan yang disebabkan

oleh berbagai dampak negatif dari dinamika kehidupan bermasyarakat, mulai dari kejahatan jalanan, kejahatan kerah putih(koruptor) hingga kejahatan yang melibatkan korban anak-anak dan perempuan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan publik tentunya sumber daya manusia dalam hal ini anggota Polisi Republik Indonesia sebagai pelaksana tugas harus memiliki standar mutu yang berkualitas, kuantitas yang cukup sesuai dengan standar yang dibutuhkan dan program kinerja rencana kegiatan baik itu jangka pendek maupun jangka panjang sebagai wujud visi dan misi pimpinan Polisi Republik Indonesia. Dalam mempertahankan mutu kualitas lembaga atau intitusi Polisi Republik Indonesia (POLRI) baik dilihat sebagai sistem maupun organisasi maka diperlukan sebuah manajemen yang baik dalam melakukan pengelolaan, maka penulis dalam hal ini akan memfokuskan pembahasan mengenai satu bidang yang fundamental dan dipercaya memiliki pengaruh yang besar dalam efektivitas kinerja anggota yaitu disiplin kerja. Adapun lingkup pembahasan terfokus pada kepolisian sektor Rundeng.

Disiplin mencerminkan besarnya tanggung jawab anggota Polisi Republik Indonesia terhadap tugas-tugas yang diberikan. Disiplin tentunya berasal dari dalam diri tiap individu Polisi Republik Indonesia(POLRI) yang sudah dilatih dan dibentuk sedemikian rupa melalui tahapan-tahapan budaya dan etos kerja yang familiar dengan disiplin dalam segala hal. Disiplin bagi anggotaPolisi Republik Indonesia(POLRI) aktif adalah yang diperlihatkan dalam bentuk mematuhi peraturan yang ada di dalam organisasiPolisi Republik Indonesia(POLRI) itu sendiri, menyelesaikan tugas yang merupakan amanah pimpinan dan wujud pengabdian dengan melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat diperlukan

etos kerja dan semangat disiplin yang tinggi dan bersifat temporer. Maka dari itu untuk memelihara dan menegakkan disiplin yang baik terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya diantaranya adalah kesejahteraan, pendidikan dan pelatihan, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi dan lingkungan kerja. Faktor-faktor tersebut diharapkan dapat meningkatkan disiplin kerja anggota Polisi Republik Indonesia (POLRI) dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam pengertian yang sempit disiplin kerap diartikan sebagai hukuman padahal hakikat sebenarnya “disiplin” mempunyai arti yang lebih luas daripada hanya sekedar hukuman. Jika seorang atasan menghukum bawahannya karena melakukan pelanggaran terhadap peraturan, maka hukuman harus dijatuhkan. Hukuman yang dijatuhkan tersebut bukan untuk kepentingan eksistensi dari hukuman itu sendiri yang kita kenal dalam salah satu wujudnya yakni sanksi, akan tetapi lebih dari itu, hukuman disiplin ditujukan untuk mengembalikan oknum pelanggar kepada tata tertib kelompok. Disiplin dalam arti yang menyeluruh merupakan urat organisasi, yang melekatkan sub system bagian menjadi satu kesatuan dalam sistem. Tindakan disiplin hendaknya bersikap positif, bukan tindakan negatif yang menjatuhkan anggota Polisi Republik Indonesia (POLRI) yang berbuat salah karena disiplin pada hakikatnya bertujuan untuk memperbaiki kegiatan dimasa yang akan datang bukan menghukum kegiatan dimasa lalu.

Polisi Republik Indonesia sebagai pelayan pengayom dan melindungi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, peran Polri sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Memberikan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang transparan pada masyarakat, akuntabel (dapat dipertanggung jawabkan), cepat dan tidak bertele-tele. Dimana masyarakat menginginkan seluruh

permasalahan cepat diproses sewaktu di tangani oleh polisi. Selama ini, masyarakat menunggu lama proses pelayanan yang di berikan oleh anggota Kepolisian Republik Indonesia(POLRI) sehingga masyarakat merasa enggan apa bila berurusan dengan polisi. Kondisi melemahnya kedisiplinan anggota Polisi Republik Indonesia(POLRI) yang terjadi pada saat ini mulai sering menjadi pembicaraan masyarakat luas. Dengan sering di beritakannya di berbagai media massa maupun media elektrtronik lainnya mengenai tindakan indispliner yang dilakukan oleh anggota polri, misalnya seperti banyaknya kasus penyalahgunaan senjata api oleh anggota polri, adanya anggota polri yang terlibat dalam tindak pidana, tindakan sewenang-wenangan anggota polri, dan masih banyak kasus lain yang menggambarkan kurang disiplinnya anggota kepolisian.

Kenyataan saat ini menunjukkan bahwa sebagian kecil anggota Polisi Republik Indonesiadi tingkat POLSEK(Polisi Sektor) masih ada yang melakukan pelanggaran, penyimpangan, penyalah gunaan wewenang ketika berhadapan dengan masyarakat. Penyalah gunaan wewenang anggota Polisi Republik Indonesiadalam melaksanakan tugas di tengah masyarakat ini sebenarnya tidak akan terjadi apabila semua anggota Polisi Republik Indonesia di tingkat Polisi Sektor memahami, menguasai, dan mengaktualisasikan nilai-nilai yang terkandung dalam etika profesi Polisi Republik Indonesia dan peraturan disiplin anggota POLRI. Nilai-nilai etika profesi polri dan peraturan disiplin anggota Polisi Republik Indonesiayang diaktualisasikan secara rill dan konkrit oleh anggota polri sebenarnya akan mampu menghindari sikap dan prilaku yang mengarah pada penyalahan wewenang anggota Polisi Republik Indonesia.

Berdasarkan undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian negara republik indonesia menyebutkan bahwa tugas pokok polisi adalah : memberikan keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu Polisi Republik Indonesia juga mempunyai tugas yang harus di pedomani seperti, *Trans Wilding* (membangun kepercayaan). Bagaimana bisa Polri bisa dipercaya kalau tidak bisa membangun kepercayaan pada masyarakat. Kemudian *Partner Ship Wilding*(kemitraan), membangun hubungan baik antar masyarakat. Untuk mendukung tugas-tugas diatas, Polisi juga memiliki tugas tertentu sebagai mana yang tercantum pada pasal 4 dalam Peraturan Pemerintah No 2 Tahun 2003 Tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia.

- a. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
- b. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya laporan dan/atau pengaduan masyarakat;
- c. Menaati sumpah atau janji anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia serta sumpah atau janji jabatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Melaksanakan tugas sebaik-baiknya dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab;
- e. Memelihara dan meningkatkan keutuhan, kekompakan, persatuan, dan kesatuan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- f. Menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedisiplinan yang berlaku;

- g. Bertindak dan bersikap tegas serta berlaku adil dan bijaksana terhadap bawahannya;
- h. Membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugas;
- i. Memberikan contoh dan teladan yang baik terhadap bawahannya;
- j. Mendorong semangat bawahannya untuk meningkatkan prestasi kerja;
- k. Memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan karier;
- l. Menaati perintah kedinasan yang sah dari atasan yang berwenang;
- m. Menaati ketentuan jam kerja;
- n. Menggunakan dan memelihara barang milik dinas dengan sebaik-baiknya;
- o. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik.

Kepolisian hanyalah salah satu dari sekian lembaga Negara yang ada di Republik Indonesia, dimana setiap lembaga tersebut mempunyai fungsi yang relatif berbeda-beda. Walaupun demikian tujuan utama dari setiap Lembaga Negara adalah sama, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercipta masyarakat yang aman, adil, makmur, dan sejahtera.

Undang-Undang nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa, “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayom, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”. Deskriptif berbagai fungsi kepolisian itu sangat jelas bahwa peran utama Kepolisian di tengah masyarakat dapat dikategorikan sebagai

Public Service, yang memiliki implikasi sangat fundamental sebagai organisasi yang menyediakan jasa.

Bertolak dari misi kepolisian sebagaimana yang tertera dalam undang-undang nomor 2 tahun 2002 antara lain mencakup : pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan terhadap masyarakat, maka bentuk-bentuk yang diberikan oleh kepolisian untuk kedepannya haruslah dapat berkualitas (*Service Quality*) sebagaimana pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. *Service Quality* bukan hanya pelayanan jasa yang sesuai spesifikasi internal saja, akan tetapi spesifikasi yang di gunakan harus mengacu kepada masyarakat. Bila spesifikasi pelayanan yang diharapkan masyarakat kurang tepat, maka kepolisian perlu melakukan pendidikan tentang bentuk ideal dari kualitas pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

Keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh aparatur negara yakni POLRI (Polisi Republik Indonesia) masih sering terdengar, sehingga memerlukan pemikiran yang serius dalam meningkatkan disiplin dan produktifitas kinerja pelayanan melalui pelaksanaan budaya kerja yang sesuai dengan nilai-nilai, moral dan budaya bangsa. Masih melekatnya citra buruk dalam organisasi pelayanan oleh aparatur negara pemerintahan saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja aparatur yang masih belum menunjukkan kinerja yang terampil, profesional, dan transparan. Yang disertai sikap moral, dan prilaku yang baik.

Sebagai gambaran faktual tentang jumlah pelanggaran tata tertib dan disiplin yang di lakukan anggota Polri secara keseluruhan kasus sebanyak 3.037

kasus. Sedangkan pelanggaran tata tertib dan disiplin Polsek RUNDENG dari keseluruhan kasus ada *sepuluh* kasus seperti tergambar pada jenis kasus sebagai berikut : 1) melakukan hal-hal yang dapat menurunkan harkat dan martabat Kepolisian Negara Republik Indonesia, 2) menghindari tanggung jawab, 3) menyalah gunaan wewenang, 4) menghindari tanggung jawab dengan cara tidak melaksanakan PAM sesuai Sprin yang berlaku, 5) penyalah gunaan narkoba, 6) meninggalkan tanggung jawab dinas, 7) tidak melaksanakan piket jaga tanpa keterangan, 8) terlambat masuk ke kesatuan Sektor Rundeng apa bila sedang melakukan cuti, 9) lalai dalam mengamankan seseorang yang diduga pelaku tindak pidana, 10) tidak melaksanakan piket jaga tanpa keterangan.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :

Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Peraturandisiplin Anggotakepolisian Republik Indonesia (Polri) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Masyarakat Di Kepolisian Sektor (Polsek) Kecamatan Rundeng Kota Subulussalam.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan sehingga penelitian dapat terarah dalam membahas yang akan diteliti, mengetahui arah batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji (dibahas) dalam suatu penelitian. Disamping itu, masalah juga dapat muncul karena keragu-raguan tentang keadaan sesuatu sehingga ingin diketahui keadaannya secara lebih mendalam dan objektif.

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Disiplin Anggota Kepolisian dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di Polisi Sektor (POLSEK) kecamatan Rundeng kabupaten aceh singkil.
2. Bagaimana pelayanan Polisi terhadap masyarakat setelah pembentukan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Disiplinan Anggota Polisi.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Kebijakan peraturan pemerintah nomor 2 tahun 2003 tentang kedisiplinan anggota kepolisian dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di kepolisian daerah aceh Sektor Runding kabupaten aceh singkil.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana perkembangan pelayanan kepolisian terhadap masyarakat setelah pembentukan peraturan pemerintah nomor 2 tahun 2003 tentang kedisiplinan anggota kepolisian.

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk melatih diri penulis dalam mengembangkan wawasan fikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah yang ada dan timbul dilingkungannya.

- b. Untuk menjadi masukan dan tolak ukur dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat khususnya di Kepolisian sektor Rundeng Kabupaten Aceh Singkil
- c. Untuk bahan kajian dan referensi dari ilmu sosial dalam perguruan tinggi yang dalam melaksanakan penelitian untuk mencari kebenaran dalam penulisan karya ilmiah

D. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Berisikan uraian yang menguraikan Pengertian Kebijakan, Pengertian kebijakan Publik, Pengertian Implementasi, Pengertian Implementasi Kebijakan, Pengertian Implementasi Kebijakan Publik, Pengertian kedisiplinan, Kajian tentang Keisiplinan Kepolisian, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Prima, Pengertian Pelayanan Publik, Pengertian Masyarakat.

BAB III : PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN

Berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang Jenis Penelitian, Nara Sumber, Definisi Konsep, Kerangka

Konsep, Kategorisasi, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Dan Lokasi Waktu Penelitian.

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan hasil data yang di peroleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari semua hasil yang di teliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Pengertian Kebijakan

Menurut Budiardjo (2000:12) menyatakan kebijakan adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kepala politik dalam usaha memilihtujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Kebijakan menurut Imron (2002:12) adalah sesuatu ketentuan pimpinan yang berbeda dengan aturan yang ada,yang di kenakan pada seseorang karna adanya alasan yang dapat diterima untuk tidak memberlakukan aturan yang bearti kebijakan adalah adalah suatu kearipan pimpinan kepada bawahan atau masyarakatnya.

Sedangkan menurut Carl Friedrich (2007:20) Menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang di usulkan oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah dalam lingkungan tertentu sehungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang di inginkan. Sementara Knoepfel dan kawan-kawan (solichin :2014,10) mempertegas pendapat yang dikemukakan Friedrich diatas, yang mengartikan kebijakan publik adalah serangkaian keputusan atau tindakan-tindakan sebagai akibat dari intraksi terstruktur dan berulang diantara berbagai aktor, baik publik/pemerintah maupun privat/swasta yang terlibat berbagai cara dalam merespons, mengidentifikasi,

dan memecahkan suatu masalah yang secara politis didefinisikan sebagai masalah publik.

Kalau konsep-konsep yang disodorkan, baik Friedrich maupun Koenig dan kawan-kawan tersebut di atas dicermati, kita akan memperoleh sebuah pemahaman baru sebagai berikut:

1. Bahwa fokus perhatian kita saat mempelajari/menganalisis kebijakan publik itu lebih pada apa yang nyata dilakukan oleh pemerintah, dan bukan sekedar pada apa yang dipikirkan atau dilakukannya.
2. Harus kita bedakan secara tegas antar kebijakan (*policy*) dan keputusan (*decision*), dimana yang disebut pertama itu mengandung arti adanya pemilihan diantara sejumlah alternatif (dianggap) tersedia.
3. Jika kita telusuri semua kebijakan secara normatif bersifat *problem solving* (pemecahan masalah). Artinya, setiap kebijakan sejatinya dimaksudkan untuk memecahkan atau setidaknya mengurai kerumitan masalah publik, yakni masalah-masalah kolektif yang sempat teridentifikasi dan berhasil masuk dalam agenda pemerintah (*governmental agenda*).

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang dihadapi dan harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

B. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil makmur dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, Maka kebijakan publik adalah seluruh prasarana dan sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalah hal hal yang diputuskan pemerintah untuk di kerjakan dan hal hal yang di putuskan pemerintah untuk tidak di kerjakan.

Chief J.O.Udoji (1981) mendefinisikan kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan memengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Menurut W.I. Jenkins (1978:15) merumuskan kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Kebijakan selain di buat tersendiri oleh lembaga legislatif maupun eksekutif, ada juga kebijakan yang merupakan gabungan antara keduanya yaitu yang dibuat dalam bentuk kerja sama antara legislatif dan eksekutif, di Indonesia produk kebijakan publik yang dibuat oleh kerja sama kedua lembaga ini adalah Undang-Undang Tingkat Nasional dan Peraturan Daerah ditingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota.

C. Pengertian Implementasi

Menurut Nurdin Usman (2002:70) menemukan pendapatnya bahwa implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan.

Menurut Hanifah Harsono (2002:67) mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Perkembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

D. Pengetian implementasi Kebijakan

Menurut wahab (1991:45) implementasi kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkutan paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Anderson (1992:93) mengemukakan implementasi kebijakan merupakan tahapan dan proses kebijakan. Anderson menetapkan bahwa implementasi kebijakan merupakan penerapan kebijakan atau mesin administratif pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah politik.

Dari penjelasan diatas fungsi Implementasi Kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir.

Implementasi apa yang dalam ilmu kebijakan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.

E. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Solihin (1991:45) mengatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan bukan hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Menurut Tangkilisan (2003:1) berpendapat bahwa, implementasi kebijakan publik adalah tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelulusan keputusan pengadilan atau keluarnya standar peraturan dan konsekwensinya dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

Sementara Edwards (1980:177) menurutnya implementasi kebijakan publik adalah salah satu tahapan kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasi dengan baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan baik, mungkin juga akan

mengalami kegagalan, jika kebijakan tersebut kurang diimplementasi dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai kebijakannya, tidak lebih dan tidak kurang, untuk mengimplementasi kebijakan publik maka ada dua langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

a. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuatan kebijakan kepada pelaksanaan kebijakan.

Informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri. Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi. Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah untuk dipahami. Selain itu, untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksanaan kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang

terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan keraguan pelaksanaan kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

b. Sumber daya (*Resources*)

Sumber daya memiliki peranan dalam implementasi kebijakan. Edward (2011:98) mengemukakan bahwa :

Bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk meaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara afektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya disini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi, dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup berkualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesional dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kualitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap

keberhasilan implementasi, sebab tanpa adanya sumber daya manusia implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

2. Anggaran

Dalam implementasi kebijakan anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

3. Fasilitas

Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak seperti gedung, tanah, dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

4. Informasi dan Kewenangan

Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan cukup terkait bagaimana mengimplementasi suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

c. Disposisi(*disposition*)

Kecendrungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan

misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuatan kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi(*Bureaucratic Structur*)

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standar operasional prosedur(SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksana kebijaka tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

F. Pengertian Kedisiplinan

Kata kedisiplinan berasal dari bahasa latin yaitu *discipulus*, yang berarti mengajari atau mengikuti yang dihormati. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007), menyatakan bahwa disiplin adalah :

- a) Tata tertib (disekolah, dikantor, kemiliteran/kepolisian, dan sebagainya)
- b) Ketaatan (kepatuhan) pada peraturan tata tertib.
- c) Bidang studi yang memiliki objek dan sistem tertentu.

Menurut santoso (2004) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah sesuatu yang teratur, misalnya disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan, berarti bekerja secara teratur. Kedisiplinan berkenaan dengan kepatuhan dan ketaatan seseorang atau kelompok orang terhadap norma-norma dan peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Kedisiplinan dibentuk serta berkembang melalui latihan dan pendidikan sehingga terbentuk kesadaran dan keyakinan dalam dirinya untuk berbuat tanpa paksaan.

2. Kedisiplinan Kepolisian

Pasal 1 PP No. 2 Tahun 2003 menyatakan bahwa disiplin adalah ketaatan dan kepatuhan yang sungguh-sungguh terhadap peraturan disiplin anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah serangkaian norma untuk membina, menegakkan disiplin dan memelihara tata tertib kehidupan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelanggaran Peraturan Disiplin adalah ucapan,

tulisan, atau perbuatan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang melanggar peraturan disiplin.

Tindakan disiplin adalah serangkaian teguran lisan dan/atau tindakan fisik yang bersifat membina, yang dijatuhkan secara langsung kepada anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan oleh atasan yang berhak menghukum kepada anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui Sidang Disiplin.

Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang ternyata melakukan pelanggaran Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dijatuhi sanksi berupa tindakan disiplin dan/atau hukuman disiplin. Tindakan disiplin berupa teguran lisan dan/atau tindakan fisik. Tindakan disiplin tidak menghapus kewenangan Ankom untuk menjatuhkan Hukuman Disiplin

Hukuman disiplin berupa: teguran tertulis; penundaan mengikuti pendidikan paling lama 1 (satu) tahun; penundaan kenaikan gaji berkala; penundaan kenaikan pangkat untuk paling lama 1 (satu) tahun; mutasi yang bersifat demosi; pembebasan dari jabatan; dan penempatan dalam tempat khusus paling lama 21 (dua puluh satu) hari.

3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

kepolisian adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisisesuai dengan peraturan perundang-undang.

Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berdasarkan undang-undang memiliki wewenang umum kepolisian.

Peraturan kepolisian adalah segala peraturan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam rangka memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

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

Keamanan dalam negeri adalah suatu keadaan yang ditandai dengan terjaminnya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepentingan umum adalah kepentingan masyarakat atau kepentingan bangsa dan Negara demi terjaminnya keamanan dalam negeri.

Penyelidik adalah pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia yang diberi wewenang oleh undang-undang untuk melakukan penyelidikan.

Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyelidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan

dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang diatur dalam undang-undang.

Penyidik adalah pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia yang diberi wewenang oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan.

Penyidik Pegawai Negeri Sipil adalah pejabat pegawai negeri sipil tertentu yang berdasarkan peraturan perundang-undangan ditunjuk selaku penyidik dan mempunyai wewenang untuk melakukan penyidikan tindak pidana dalam lingkup undang-undang yang menjadi dasar hukumnya masing-masing.

Penyidik pebantu adalah pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia berdasarkan syarat kepangkatan dan diberi wewenang tertentu dalam melakukan tugas penyidikan yang diatur dalam undang-undang.

Penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut carayang diatur dalam undang-undang untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya.

Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya di sebut Kapolri adalah pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan penanggung jawab penyelenggaraan fungsi kepolisian.

Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk menjamin keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

- 1) Pengembangan fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh :
 - a) Kepolisian khusus;
 - b) Penyidik pegawai negeri sipil; dan/atau
 - c) Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
- 2) Pengembangan fungsi kepolisian, melaksanakan fungsi kepolisian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya masing-masing.

Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayomana, pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketentraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

- (1) Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan , pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri
- (2) Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1)

4. Tujuan dan Sasaran Kepolisian

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Polri dalam pemerintahan, maka ditetapkan visi dan misi sebagai berikut :

a. visi

Terwujudnya postur Polri yang professional, bermoral dan modern sebagai pelindung, pelayan masyarakat yang terpercaya dalam memelihara KAMTIBMAS (keamanan dan ketertiban masyarakat) dan menegakkan hukum

b. misi

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggal/ responsive dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.
- 2) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat sepanjang waktu diseluruh wilayah. Serta memfasilitasi keikut sertaan masyarakat dalam memelihara keamanan dan ketertiban di lingkungan masing-masing
- 3) Memelihara KAMTIBCAR (keamanan dan ketertiban car) lintas untuk menjamin keselamatan dan dan kelancaran arus lalu lintas dan barang.
- 4) Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (*Law Abiding Citizen*).
- 5) Menegakkan hukum secara professional, objektif, transparan, dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
- 6) Mengolah secara professional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya POLRI guna mendukung oprasional tugas POLRI.

5. Bentuk-Bentuk Sistem Pelayanan Pada Dinas Kepolisian

Sesuai dengan buku organisasi dan tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor, pasal 3 “dalam melaksanakan tugas Polres menyelenggarakan fungsi” juga merupakan bentuk dari system pelayanan, sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan, pengaduan dan permintaan bantuan atau pertolongan, pelayanan pengaduan atas tindakan anggota Polri dan pelayanan surat-surat izin/keterangan, sesuai ketentuan hukum dan peraturan atau kebijakan yang berlaku dalam organisasi Polri.
- b. Intilijen dalam bidang keamanan termasuk persandian, baik sebagai bagian dari kegiatan kesatuan maupun sebagai bahan masukan penyusunan rencana kegiatan oprasional Polres dalam rangka pencegahan gangguan daan pemeliharaan keamanan dalam negri.
- c. Penyelidikan dan penyelidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi dan fungsi laboratorium forensik lapangan, dalam rangka penegakkan hukum serta pembinaan koordiinasi dan pengawasan penyidik pegawai negri sipil.
- d. Pembinaan masyarakat, yang meliputi perpolisian masyarakat dan pembinaan atau pengembangan bentuk-bentuk pengamatan swakarsa dalam rangka peningkatan kesaadaran daan ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan, terjalinnya hubungan antara Polri dan Masyarakat yang kondusif bagi pelaksanaan tugas kepolisian serta pembinaan teknis, koordinasi dan pengawaasan kepolisian khusus dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa lainnnya.

- e. Sabhara Kepolisian, yang meliputi kegiatan Patroli, pengaturan, penjagaan, dan pengawalan kegiatan masyarakat dan pemerintah, termasuk penindakan tindak pidana ringan, pengamanan unjuk rasa dan pengendalian massa, serta pengamanan objek vital yang meliputi pariwisata dan objek vital lainnya dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemelihara KAMTIBMAS (keamanan dan ketertiban masyarakat).
- f. Lalu lintas kepolisian, yang meliputi kegiatan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patrol lalu lintas termasuk penindakan pelanggaran dan penyidikan kecelakaan lalu lintas serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam rangka penegakkan hukum dan pembinaan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas.
- g. Kepolisian perairan, yang meliputi kegiatan patrol termasuk penanganan pertama terhadap tindak pidana perairan, pencarian dan penyelamatan kecelakaan didaerah perairan. Pembinaan masyarakat perairan dalam rangka pencegahan kejahatan dan pemelihara keamanan di daerah perairan
- h. Fungsi lain, berddasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau peraturan pelaksanaannya termasuk pelayanan kepentingan warga untuk sementara sebelum ditangani instansi dan atau pihak yang berwenang.

G. Pengertian Pelayanan

Menelusuri arti pelayanan tidak terlepas dari kepentingan umum, yang menjadi asal-usulnya istilah pelayanan umum dengan kata lain antara kepentingan umum dengan pelayanan umum terdapat hubungan dan korelasi. Meskipun dalam

perkembangan lebih lanjut dapat pula timbul karna adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Dalam membahas kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada saat kepentingan pribadi sebagai suatu sumber utama adanya kepentingan umum. Sebab kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan keperibadian yang sama dengan kelompok orang atau masyarakat. Tetapi dalam hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari kelompok atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum.

Kumorotomo (2005:156) mendefinisikan pelayanan adalah “suatu pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat oleh pemerintah maupun pihak lain yang memberikan kebutuhan tersebut, baik kebutuhan material maupun dalam aspek kebutuhan sosial”.

Sedangkan menurut Moenir (2002:16) mendefinisikan pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Manusia yang merupakan sebagian dari masyarakat, berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya melalui aktivitas”.

Menurut Nugroho (2003:271) tugas pelayanan adalah “tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga semua kelompok mampu menjangkaunya. Tugas ini di emban oleh Negara yang dilaksanakan melalui salah satu lengenya, yaitu lengan eksekutif (pelaksanaan pemerintah).

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh badan tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum setiap lapisan masyarakat.

1. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Kumorotoma (2005:93) ada beberapa jenis pelayanan publik yang terdapat di Indonesia.

- a) Jenis-jenis pelayanan publik yang memiliki aspek pemerataan diolah dengan melihat proses pembuatan persediaan (suplay) dan kualitas barang-barang dan juga berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat Indonesia.
- b) Jenis-jenis pelayanan publik yang diperankan oleh pemerintah dan melingkupi keberadaan lembaga-lembaga pemerintah itu sendiri.

2. Faktor Yang Mendukung Pelayanan

Menurut Moenir (2002:125-127) terhadap beberapa factor yang mendukung pelayanan.

- a) Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkepentingan dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tindakan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi unggulan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- b) Faktor aturan, yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Oleh karena itu aturan ini harus dipakai oleh organisasi yang berkepentingan.
- c) Faktor organisasi, merupakan alat atau system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

- d) Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam menjalankan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki :
- a) kemampuan Manajerial; b) kemampuan Teknis; c) kemampuan membuat Konsep
- e) Faktor sarana, yaitu sarana yang diberikan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

H. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Boediono (2003:62) pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu dengan cara :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata pelaksa pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam memebangun meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Sedangkan menurut Sugiarto (1991:156) pelayanan prima adalah upaya yang mampu diberikan kepada setiap petugas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga tercapainya suatu kepuasan.

Syahril (1991:256) berpendapat bahwa pelayanan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat mengandung tiga unsur :

1. Terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. Pelayanan tidak menganak tirikan dan menganak emaskan keluarga, pangkat, suku bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi hal yang membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari pihak pegawai suatu instansi.
2. Peranan yang diberikan harus tepat waktu, pelayanan yang diberikan oleh aparat diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika merasa mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karna seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan haruslah pelayanan yang berkesinambungan hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku jika masyarakat membutuhkan bantuan di luar jam dinas dengan demikian aparat mampu untuk memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Dari penjelasan yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan apa bila semua teori-teori para ahli terlaksana di instansi pemerintah maka masyarakat berpersepsi positif terhadap citra pemerintah selaku pihak yang melayani masyarakat.

I. Pengertian Pelayanan Publik (*Publik Service*)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Roth (1926:1) public service adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

1. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik. Yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
 - c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
 - d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.
2. Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Kasmir (2006:34)Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. **Empati dengan customers.** Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. **Pembatasan prosedur.** Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep ini benar-benar diterapkan.
- c. **Kejelasan tatacara pelayanan.** Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. **Minimalisasi persyaratan pelayanan.** Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. **Kejelasan kewenangan.** Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. **Transparansi biaya.** Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. **Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.** Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

- h. **Minimalisasi formulir.** Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. **Maksimalisasi masa berlakunya izin.** Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. **Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.** Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. **Efektivitas penanganan keluhan.** Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

J. Pengertian Masyarakat

Menurut Soekanto (1995:15) masyarakat (*community*) adalah “orang-orang yang bertempat tinggal di suatu wilayah dengan batas-batas tertentu, dimana faktor utamanya adalah interaksi yang lebih besar diantara anggota-anggotanya.

Kemudian Soekanto (1995:16) menambahkan bahwa terdapat dua macam masyarakat (*community*), yaitu :

- a) *Community Primer* ialah salah satu kelompok dimana hubungan para anggotanya sangat erat dan kekal, misalnya keluarga
- b) *Community Skunder* ialah suatu kelompok dimana hubungan para anggotanya tidak kuat dan tidak kontinue. Banyak kita jumpai pada masyarakat modern, dimana anggotanya kurang mengenal satu dengan yang lainnya.

Kemudian menurut Shadily (1996:21) masyarakat adalah “merupakan golongan besar atau kecil dari beberapa manusia yang dengan sendirinya bertalian secara golongan dan mempunyai pengaruh satu dengan yang lainnya”.

Lysen (1956:22) mengemukakan bahwa masyarakat adalah “hubungan antara kekuatan-kekuatan dari bentuk bentuk-bentuk masyarakat dengan kehidupan individu”.

Abdul syani (1994:30) mengatakan bahwa kata masyarakat berasal dari kata musyarak (arab), yang artinya bersama-sama, kemudian berubah menjadi masyarakat, yang artinya berkumpul bersama-sama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat.

Kemudian Syarbaini (2004:10) berpendapat bahwa secara umum pengertian masyarakat adalah “sejumlah manusia yang hidup dalam suatu hubungan dalam kurun waktu yang cukup lama sehingga melahirkan budaya dengan satu kesatuan kriteria dalam memilih system hidup bersama”.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang hidup dan tinggal secara berkelompok dan menetap serta menjalankan kegiatannya sehari-hari bersama pada satu wilayah tertentu yang memiliki batasan wilayah yang ditentukan.

1. Jenis-Jenis Masyarakat

Menurut Soekanto (1995:15) masyarakat terdiri dari dua bagian dilihat dari pola prilakunya antara lain sebagai berikut :

- a. Masyarakat Tradisional yaitu masyarakat yang biasanya sukar sekali menerima setiap perubahan-perubahan, baik yang didasari kurangnya informasi sehingga keterbelakangan pendidikan yang akhirnya masyarakat itu hanya dapat mempertahankan hidup saja. Dengan kata lain tidak lebih dari itu, biasanya masyarakat ini juga cenderung disebut masyarakat perdesaan.
- b. Masyarakat Modern yaitu masyarakat yang biasanya juga disebut sebagai masyarakat perkotaan, masyarakat ini dapat dikatakan modern apabila dapat mengikuti perubahan-perubahan yang sifatnya membangun manusia itu sendiri sehingga akan berguna terus menerus dalam hal pembenahan setiap sesuatu yang menjadi kebutuhan manusia itu sendiri yang pada akhirnya dapat mencapai titik sempurna dalam kelangsungan hidup.

2. Ciri-Ciri Masyarakat

Menurut Soekanto (1982:47), ciri-ciri masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Manusia yang hidup bersama, didalam sosiologi tidak ada ukuran yang mutlak ataupun angka yang pasti untuk menentukan beberapa jumlah manusia yang harus ada. Akan tetapi secara teoritis, angka minimum adalah dua orang yang hidup bersama.
- b. Bercampur untuk waktu yang akan lama, kumpulan dari manusia tidaklah sama dengan kumpulan benda-benda mati seperti kursi, meja dan lainnya. Oleh karenanya dengan berkumpulnya manusia akan timbul manusia-manusia yang baru. Manusia itu juga dapat bercakap-cakap, merasa untuk menyampaikan kesan atau pesan-pesan. Sebagai akibat hidup bersama itu timbullah system komunikasi dan timbullah peraturan yang mengatur hubungan antar manusia dalam kelompok tersebut.
- c. Mereka sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan.
- d. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama, system kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan, oleh karenanya setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan yang lainnya.

BAB III

PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang di gunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan di dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Data deskriptif menurut seorang ahli dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni : ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat di amati dari orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak ditrasformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik/matematika).

Dengan demikian penelitian ini akan memberikan gambaran tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Peraturan Disiplin Anggota Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di kecamatan Rundeng berdasarkan fakta-fakta yang ada dan akan mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang di peroleh.

B. Narasumber

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah

1. Anggota Kepolisian Sektor Rundeng
 - a) Iptu. Asmadi (Kapolsek Rundeng)
 - b) Aiptu. Supono (Wakil kapolsek Rundeng)
 - c) Aiptu. Sugeng (kanit intel POLSEK Rundeng)
 - d) Aipda. Salahuddin (kasium polsek Rundeng)
2. Masyarakat desa harapan baru kecamatan Rundeng
 - a) Haji idris (gecik desa harapan baru kecamatan rundeng) umur 55 tahun
 - b) M. yunan (wirausaha) umur 40 tahun
 - c) Faisal (wirausaha) umur 32 tahun

C. Definisi Konsep

Nawami (1995: 43) mengemukakan konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Definisi konsep merupakan penjabaran tentang konsep-konsep yang telah di kelompokkan ke dalam variabel agar lebih terarah. Jadi, jelasnya definisi konsep dimaksud untuk merubah konsep-konsep yang berupa konstitusi dengan kata-kata yang menggunakan perilaku atau gejala yang dapat ditemukan oleh orang lain kebenarannya.

1. kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan.
2. Kebijakan publik merupakan suatu hal-hal yang diputuskan oleh pemerintah dan hal-hal yang yang diputuskan pemerintah untuk tidak dikerjakan.
3. Implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan ini adalah satu aspek proses kebijakan yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.
4. Implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.

5. Implementasi kebijakan publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
6. Kedisiplinan adalah berupa keatuhan dan ketaatan seseorang atau kelompok orang terhadap norma-norma dan peraturan-peraturan yang beraku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis
7. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan suatu badan tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum bagi setiap lapisan masyarakat.
8. Pelayanan prima adalah upaya yang diberikan oleh setiap petugas pelayanan secara maksimal guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga tercapai suatu kepuasan.
9. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. masyarakat adalah sekumpulan manusia yang hidup dan tinggal secara berkelompok dan menetap serta menjalankan kegiatannya sehari-hari bersama pada satu wilayah tertentu yang memiliki batasan wilayah yang ditentukan.

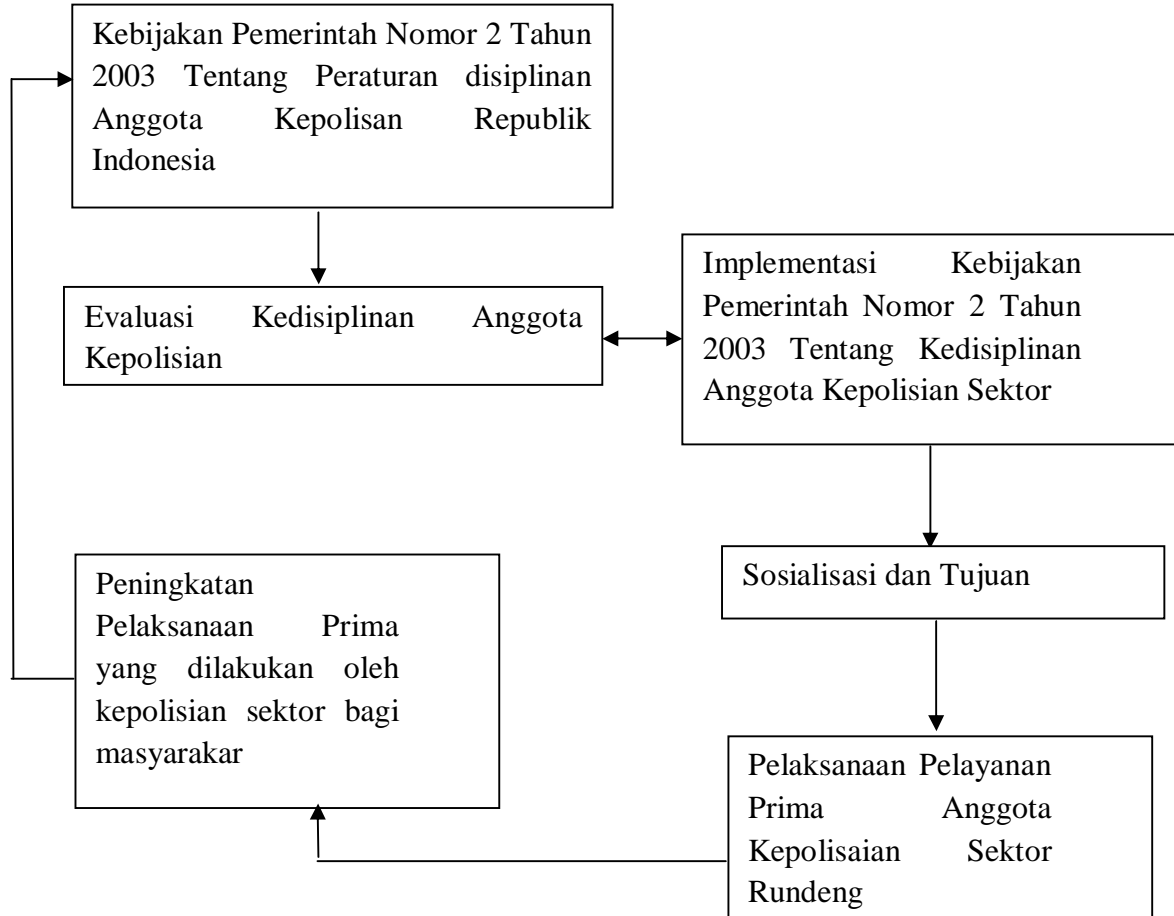
D. Kerangka Konsep

Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dan menjadikan penilaian lebih sistematis. Selain itu, kerangka konsep juga sebagai upaya untuk menjadikan penelitian lebih terarah.

Menurut Nawawi (1995 : 43) bahwa kerangka konsep itu disusun sebagai perkiraan teoritis dari hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki.

Dari uraian teoritis diatas, maka dapat kita kembangkan bahwa kerangka konsep dapat di gambarkan dalam sebuah model teoritis seperti yang di bawah ini.

Kerangka Konsep



E. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga di ketahui jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk menganalisa variabel tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemampuan pelaksanaan kebijakan yang dijalankan
2. Adanya sarana pendukung pelaksanaan kebijakan sebagai pengetahuan dalam memberikan pelayanan
3. Adanya tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan kebijakan
4. Adanya tugas pokok dan fungsi dalam pelaksanaan pelayanan prima
5. Kepuasan masyarakat yang dilayani atas motivasi pelaksanaan kebijakan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Data Primer
 - wawancara, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap narasumber/responden yang berkaitan dalam penelitian.
2. Data Skunder
 - Merupakan hasil pengumpulan data yang diteliti yang mempelajari berbagai literature, buku-buku, dokumen-dokumen, maupun catatan tertulis yang relevan dengan masalah yang di teliti

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Moelong (2006 : 239) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola kategorisasi dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian ini, teknik penelitian yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis kualitatif, yaitu data yang di peroleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan sesuai data yang diperoleh dari hasil wawancara yang diuraikan secara deskriptif

H. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang berguna/ bermanfaat dalam penelitian. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah di kantor kepolisian Sektor Rundeng Kabupaten Aceh Singkil.



I. Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan terhitung pada tanggal 26 September sampai dengan 24 Desember hingga selesai sesuai dengan keperluan skripsi ini.

J.

K. Gambaran Umum Tentang Kota Subulussalam

Kota Subulussalam adalah sebuah kota di provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Indonesia. Kota ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007. Pada tanggal 2 Januari 2007. Kota ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil.

Kota Subulussalam adalah daerah otonomi yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007, setelah sebelumnya menjadi bagian dari Kabupaten Aceh Singkil. Kota Subulussalam terdiri atas 5 (lima) Kecamatan, masing-masing Kecamatan Simpang Kiri, Penanggalan, Rundeng, Sultan Daulat dan Longkib, dengan total jumlah desa sebanyak lebih kurang 73 desa.

Kota Subulussalam merupakan salah satu dari 23 kabupaten/kota di Provinsi Aceh yang masih relatif muda juga mempunyai letak cukup strategis karena dilewati oleh jalan nasional yang menghubungkan kota-kota dipantai Barat-Selatan Provinsi Aceh dan merupakan pintu masuk ke Aceh dari sebelah selatan karena berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatera Utara.

Secara Geografis Kota Subulussalam terletak pada posisi $02^{\circ} 27' 30'' - 03^{\circ} 00' 00''$ LU/ North Latitude dan $0 97^{\circ} 45' 00' - 98^{\circ} 10' 00''$ BT/ East Latitude. Kota Subulussalam dalam konstelasi regional berada di bagian perbatasan antara Provinsi Aceh dengan Provinsi Sumatera Utara, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

Batas-batas wilayah kota Subulussalam	
Utara	: berbatasan dengan kecamatan lawe alas, kabupaten aceh tenggara, dan kabupaten dairi
Selatan	: berbatasan dengan kecamatan singkohor dan suro baru, kabupaten aceh singkil
Barat	: berbatasan dengan kecamatan trumon, dan trumon timur, kabupaten aceh selatan
Timur	: bebatasan dengan kabupaten dairi dan kabupaten pakpak bharat, Sumatra utara

1. Gambaran Umum Tentang Kota Subulussalam Kabupaten Aceh Singkil

A. Administratif

Kota Subulussalam memiliki 5 Kecamatan dengan 74 Desa yaitu Kecamatan Simpang Kiri yang terdiri dari 14 Desa, yaitu Kecamatan Penanggalan yang terdiri dari 10 Desa, Kecamatan Rundeng yang terdiri dari 23 Desa, Kecamatan Sultan Daulat yang terdiri dari 17 Desa serta Kecamatan Longkib dengan 10 Desa.

Kota Subulussalam memiliki luas wilayah 1.391 km² dengan luas kecamatan yang terbesar adalah Kecamatan Sultan Daulat ($\pm 43,3\%$), sedangkan kecamatan dengan luasan terkecil adalah Kecamatan Penanggalan ($\pm 6,7\%$).

Tabel 1.1

Nama Kecamatan, Luas Wilayah dan Jumlah Kelurahan Tahun 2017

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan/Desa	Luas Wilayah	
			(Km ²)	%thd total
1	Simpang Kiri	14	213	15,3
2	Penanggalan	10	93	6,7
3	Rundeng	23	320	23,0
4	Sultan Daulat	17	602	43,3
5	Longkib	10	163	11,7
Kota Subulussalam		74	1.391	100,0

Sumber: BPS Subulussalam Dalam Angka Tahun 2017

B. Demografi

Jumlah penduduk Kota Subulussalam dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Kepadatan penduduk juga bertambah, perkembangan ini dapat dilihat Pada Tabel 1.2

Table 1.2
Jumlah dan Kepadatan Penduduk Dalam 2 Tahun Terakhir

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Jumlah KK		Tingkat Pertumbuhan		Kepadatan Penduduk	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	Simpang Kiri	30.716	31.345	6.443	6.575	2,09	2,05	2015	147
2	Penanggalan	12,788	13.049	2.633	2.687	2,09	2,04	144	61
3	Rundeng	12,274	13.049	2.627	2.681	2,08	2,05	60	59
4	Sultan Daulat	14,437	14.733	3.179	3.244	2,09	2,05	57	69
5	Longkib	4,946	5.047	1.218	1.243	2,08	2,04	68	24
Kota Subulussalam		75.134	67.446	16,100	16,430	2,09	2,25	54	55

Sumber: BPS, Subulussalam Dalam Angka Tahun, 2017

C. Kondisi Topografi dan Morfologi

Berdasarkan karakteristik topografinya, Kota Subulussalam diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

- © Dataran Rendah yang menjadi dominasi karakteristik bentang alam Kota Subulussalam, dengan kemiringan $0^{\circ} - 2^{\circ}$ dengan prosentase luas terhadap luas kota adalah 45%;
- © Daerah/dataran Landai dengan kemiringan $2^{\circ} - 5^{\circ}$ dengan prosentase luas terhadap luas kota adalah 10,80%; dan
- © Dataran tinggi dengan kemiringan $5^{\circ} - 15^{\circ}$ dengan prosentase luas terhadap luas kota adalah 26,45%.
- © Dataran perbukitan dan pegunungan dengan kemiringan $15^{\circ} - 100^{\circ}$, yaitu:
 - a. Daerah perbukitan dengan kemiringan $15^{\circ} - 40^{\circ}$ dengan prosentase luas terhadap luas kota adalah 17%; dan

- b. Daerah pegunungan terjal dengan kemiringan melebihi 40° dengan prosentase luas terhadap luas kota adalah 1,12%.

Morfologi Kota Subulussalam secara umum bervariasi, baik morfologi berupa perbukitan maupun morfologi bergelombang dan lahan datar. Morfologi Kota Subulussalam berbukit di bagian timur dan kemudian semakin ke arah barat semakin bergelombang dan mendatar. Bagian tertinggi Kota Subulussalam mencapai ketinggian 1.000 mdpl, sedangkan bagian terendah berada pada ketinggian 50 mdpl, sehingga dengan adanya margin yang cukup tinggi antara ketinggian terendah dengan ketinggian tertinggi ini, dapat dikatakan bahwa Kota Subulussalam memiliki kondisi morfologi yang unik dimana baik dataran maupun pegunungan terdapat pada kota ini.

Berdasarkan hal tersebut, maka morfologi di wilayah Kota Subulussalam dapat dibagi menjadi 3 (tiga) satuan morfologi yaitu satuan morfologi perbukitan terjal, satuan morfologi perbukitan bergelombang, dan satuan morfologi pedataran.

- 1) **Satuan Morfologi Perbukitan Terjal**, dicirikan oleh rangkaian pegunungan yang tingginya antara 800 – 1.000 mdpl dan keterjalan lebih dari 40° . Aliran sungai mempunyai pola dendritik – sub dendritik, sebagian trellis karena mengikuti pola patahan, dengan lembah sungai yang sempit, biasanya berbentuk V dan sebagian kecil cenderung U, menunjukkan tingkat erosi muda menuju dewasa.
- 2) **Satuan Morfologi Perbukitan Bergelombang Landai**, dicirikan oleh perbukitan dengan ketinggian antara 100 – 800 mdpl dan kemiringan lereng antara 15° - 40° . Pola aliran sungai dendritik, dengan lembah berbentuk U dan

sebagian berbentuk V, menunjukkan tingkat erosi dewasa. Satuan ini umumnya ditempati oleh batuan vulkanik dan sedimen.

- 3) **Satuan Morfologi Pedataran** merupakan daerah datar atau dengan kemiringan lereng antara 0° hingga 15° dan pola aliran anyaman “*braided stream*” yang umum terjadi di daerah muara sungai.

D. Geologi dan Jenis Tanah

Beberapa jenis tanah yang membentuk struktur tanah di Kota Subulussalam terdiri atas jenis tanah *komplek PMK dan litosol, podsolik merah kuning (PMK), organosol dan glei humus, kompleks PMK, litosol dan latosol*. Jenis tanah PMK mendominasi pada wilayah utara dan timur Kota Subulussalam, sementara jenis tanah Organosol dan Glei Humus mendominasi jenis tanah di wilayah selatan dan barat Kota Subulussalam. Hanya sedikit saja sebaran jenis tanah PMK, Listosol dan Latosol.

Adapun karakteristik khas jenis tanah di Kota Subulussalam adalah sebagai berikut :

- § Podsolik Merah Kuning (PMK) memiliki karakteristik keadaan tekstur tanah liat, porositas jelek dan mudah larut. Kandungan bahan organik pada jenis tanah ini hanya sekitar 10 %, serta memiliki kandungan unsur hara yang rendah. Permeabilitas tanah sedang hingga agak lambat, serta memiliki daya menahan air yang kurang baik serta peka terhadap erosi.
- § Organosol, tersusun dari bahan organik atau campuran bahan mineral dengan bahan organik. Ketebalan minimum 40 cm dan paling sedikit mengandung 30 % bahan organik atau lebih 20 % bila berpasir. Warna tanah gelap, pH rendah,

drainase terhambat sampai sangat terhambat. Bila hendak digunakan untuk pertanian memerlukan drainase/irigasi.

§ Latosol, merupakan tanah yang miskin akan zat hara terutama zat Pospat, Kalium dan Nitrogen dan rendah kadar humusnya, bersifat butir, teduh dan mantap, tidak ploistis (lembut) serta tahan terhadap erosi. Jenis tanah ini dapat diolah untuk pertanian sepanjang tahun.

Sifat tanah yang mudah longsor menjadi salah satu kendala dalam pengembangan Kota Subulussalam, begitu pula dengan sifatnya yang menghambat drainase.

Ditinjau dari struktur geologis, Kota Subulussalam memiliki struktur geologi yang terdiri atas *arrenite sandstone*, *boulder-sandstone*, *conglomerate*, *sandstone*, *tuff*, *volcanic rock*. Dari beragamnya struktur geologis tersebut, Kota Subulussalam didominasi oleh struktur geologi *conglomerate*. Sedangkan struktur geologi yang memiliki komposisi terkecil adalah *tuff*.

Struktur *arrenite sandstone* mendominasi di wilayah perbukitan di bagian timur Kota Subulussalam beserta dengan struktur *sandstone*, yaitu di Kecamatan Penanggalan. Struktur *conglomerate* yang mendominasi struktur geologi Kota Subulussalam tersebar di seluruh kecamatan, dengan dominasi pada Kecamatan Simpang Kiri. Komposisi *tuff* dan *volcanic rock* mendominasi di bagian utara pada areal hutan yakni di Kecamatan Sultan Daulat. Sementara komposisi *boulder-sandstone* mendominasi areal di samping sungai-sungai yang melintasi Kota Subulussalam, terutama sungai Lae Kombih, Lae Soraya, Lae Belegen, dan Lae Batu-batu.

E. Hidrologi

Potensi hidrologi cukup penting untuk menunjang pembangunan, baik untuk kepentingan irigasi, air minum (sanitasi), transportasi, maupun untuk kepentingan lainnya. Kota Subulussalam memiliki potensi terkait dengan hal ini. Sumberdaya air di Kota Subulussalam meliputi air permukaan yaitu air sungai dan rawa, serta air tanah yang bersumber dari mata air. Salah satu potensi sumberdaya air adalah Sungai Besar Lae Soraya yang memiliki hulu di Lawe Alas Aceh Tenggara. Selain Lae Soraya, terdapat beberapa sungai lainnya dengan kapasitas yang lebih kecil serta anak-anak sungai yang tersebar di Kota Subulussalam. Secara umum, karakteristik sungai-sungai di Kota Subulussalam berkelok pendek sehingga sering menimbulkan bencana genangan/luapan sungai, namun dengan lebar sungai yang sangat memadai seperti Lae Soraya, berpotensi untuk dijadikan sebagai media transportasi sungai. Sungai-sungai di Kota Subulussalam belum bertanggung, juga sebagai salah satu faktor penyebab terjadinya bencana genangan akibat luapan sungai.

Dalam hal pengelolaan Wilayah Sungai (WS), Kota Subulussalam termasuk ke dalam WS Alas-Singkil sebagai WS lintas provinsi karena menjadi sumber air bagi Provinsi Aceh dan Provinsi Sumatera Utara. Oleh karenanya, pengelolaan WS yang melintasi Kota Subulussalam ini menjadi tanggung jawab pemerintah provinsi, yang didasarkan pada Permen PU No.11A/PRT/M/2006.

Terdapat 4 Daerah Aliran Sungai (DAS) yang terkait dengan Kota Subulussalam, yaitu DAS Lawe Alas, DAS Trumor, DAS Simpang Kanan, dan DAS Simpang Kiri. Aliran sungai yang melintasi wilayah Kota Subulussalam adalah:

1. Sungai Lae Soraya yang merupakan sungai besar yang melintasi Kota Subulussalam di batas barat kota, mengalir dari utara ke selatan melalui Kecamatan Sultan Daulat, Kecamatan Rundeng dan Kecamatan Longkip hingga Kabupaten Aceh Singkil.
2. Sungai Lae Kombih yang membentang dari timur ke barat kota, mengalir dari Provinsi Sumatera Utara melintasi Kecamatan Penanggalan, Kecamatan Simpang Kiri dan Kecamatan Rundeng, bermuara pada Sungai Lae Soraya di Kecamatan Rundeng.
3. Sungai Lae Batu-Batu mengalir melintasi Kecamatan Sultan Daulat dan Kecamatan Rundeng, memiliki hulu di Kecamatan Sultan Daulat dan bermuara di Lae Belegen, Menuju Lae Soraya.
4. Sungai Lae Biski yang merupakan hulu dari sungai Lae Batu-batu di Kecamatan Sultan Daulat.
5. Sungai Lae Belegen yang mengalir dari Kecamatan Simpang Kiri menuju Kecamatan Rundeng dan bermuara di Sungai Lae Soraya.
6. Sungai Lae Sarkea yang merupakan daerah hulu, mengalir dari Kecamatan Penanggalan menuju Kecamatan Simpang Kiri dan bermuara di Sungai Lae Belegen.
7. Sungai Lae Penuntungan di Kecamatan Penanggalan, bermuara di Sungai Lae Sireprep.
8. Sungai Lae Sireprep yang merupakan daerah hulu di Kecamatan Penanggalan, mengalir menuju Kecamatan Simpang Kiri dan bermuara di Sungai Lae Belegen.

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Disiplin adalah hal yang sangat penting di bidang pemerintahan terutama bagi semua anggota aparat kedisiplinan khususnya, dikarenakan agar untuk menertibkan kedamaian dalam lingkungan tersebut tanpa terkecuali sesuai tanggung jawab tugasnya masing-masing. Disiplin adalah kehormatan, kehormatan sangat erat kaitannya dengan kredibilitas dan komitmen, disiplin anggota kepolisian Negara Republik Indonesia adalah kehormatan sebagai anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang menunjukkan kredibilitas dan komitmen sebagai anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, karenanya pembuatan peraturan disiplin bertujuan untuk meningkatkan dan memelihara kredibilitas dan komitmen yang teguh. Dalam hal ini kredibilitas dan komitmen anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah sebagai pejabat negara yang diberi tugas dan kewenangan selaku pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat, penegak hukum dan pemelihara keamanan. Selain itu instansi dinas kepolisian mencantumkan kata-kata seperti “KAMI SIAP MELAYANI ANDA” hal ini menggambarkan bahwa setiap siapa saja masyarakat yang memerlukan pelayanan ataupun suatu pertolongan maka disitu lah anggota polisi siap melayani siapapun tanpa pandang bulu, dan tanpa mengenal waktu baik itu pagi, siang maupun malam.

1. Deskriptif Dan Data Narasumber

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	7	100 %
2	Perempuan	0	0 %
3	Jumlah	7	100 %

Sumber : Hasil wawancara taun 2017

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berasal dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 7 orang, sedangkan berasal dari jenis kelamin perempuan pada responden disini sebesar 0 %.

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sarjana 1	1	
2	Sarjana II	0	
3	Diploma	0	
4	SMA/Sederajat	6	
5	Jumlah	7	100 %

Sumber : Hasil wawancara tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber memiliki latar belakang pendidikan tamatan Sekolah Menengah Atas/Sederajat Dengan frekuensi sebanyak 6 Orang, sedangkan dari tinggat Strata I atau (S1) dengan frekuensi sebanyak 1 orang.

Tabel 4.3**Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	30-45	4	
2	46-60	3	
3	Jumlah	7	100 %

Sumber : Hasil wawancara tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat kita lihat bawa narasumber berusia/berumur 30-45 tahun dengan frekuensi berjumlah 4 orang, dan Narasumber yang berusia/berumur 46-60 tahun dengan frekuensi berjumlah 3 orang.

Tabel 4.4**Distribusi Narasumber Berdasarkan Golongan Pangkat**

No.	Golongan Pangkat	Frekuensi	Persentase (%)
1	III/a	1	
2	II /c	2	
3	II/b	1	
4	-	3	
5	Jumlah	7	100 %

Sumber : Hasil wawancara tahun 2017

Berdasarkan dari tabel 4.4 dapat kita lihat bahwa frekuensi golongan pangkat III/a berjumlah 1 orang, frekuensi golongan pangkat II/c berjumlah 2 orang, frekuensi golongan pangkat II/b berjumlah 1 orang.

B. Deskriptif Hasil Wawancara Dengan Narasumber

1. Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

Bedasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh penulis berdasarkan wawancara yang lakukan kepada bapak IPTU Asmadi, Selaku Kepala Kepolisian Sektor (KAPOLSEK) Rundeng pada tanggal 26 September 2016. Mengatakan bahwa, yaitu dengan cara mengimplementasikan semua perintah-perintah baik ataupun itu sebagai suatu kewajiban yang telah di gariskan atau diperintahkan dengan mewujudkan nya ditengah- tengah masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh bapak Aipda salahuddin pada tanggal 26 september 2016, mengatakan, yaitu sejauh di mana anggota polisi tersebut mengemban tugas dan fungsi nya, di mana seorang anggota kepolisian republik Indonesia (POLRI) melaksanakan tugas di lapangan yang sudah dibekali dengan ilmu dan undang-undang yang wajib di jalankan dan dilaksanakan di tengah-tengah masyarakat sesuai fungsinya.

Selain itu tugas aparat kepolisian merupakan salah satu tugas yang berat di karenakan mencakup kepentingan masyarakat umum.Oleh karenanya aparat keamanan ataupun kepolisian haruslah memberikan rasa aman terhadap masalah yang ada dalam lingkungan masyarakat.Misalnya pencurian, perampokan, kecelakaan lalu lintas, korupsi, terori, dan tindak pidana lainnya.menjaga keamanan dan ketertiban dengan melakukan patrol rutin di daerah-daerah yang rawan terjadinya suatu tindak pidana agar masyarakat terhindar dari tindakan kejahatan, tindakan pencurian dan lain sebagainya yang dapat merugikan masyarakat disekitar. Pihak kepolisian berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dan adil. Realitas peraktek pelayanan terkadang

tidak sesuai dengan norma yang telah di budayakan atau aturan yang telah diberlakukan. Dalam menangani penyelesaian masalah, aparat kepolisian haruslah menunjukkan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab seperti tidak menanggapi keluhan masyarakat tentang laporan ketidaknyamanan akan adanya tindakan criminal di desa tersebut.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak AIPTU supono pada tanggal 26 september 2016, mengatakan bahwa sesuai dengan MOTTO kepolisian yaitu “KAMI SIAP MELAYANI ANDA”, yang dimana kewajiban sebagai seorang polisi yaitu mengutamakan kepentingan masyarakat pada umumnya dari pada kepentingan pribadi, selain itu. Kepolisian itu juga diuntut untuk disiplin. Dan itu terbukti bahwa setiap senin pagi (kami) melaksanakan APEL(upacara) pagi yang dimana hal tersebut dilakukan di pagihari dan dihadiri oleh para personil polisi dengan memakai pakaian dinas lengkap yang di pimpin oleh Kapolsek itu sendiri.

Berdasarkan hasil kutipan wawancara yang dilakukan pada Aiptu Sugeng selaku kanit intel Rundeng pada tanggal 26 september 2016, ada beberapa kemampuan polisi dalam menjalankan suatu kebijakan diantaranya antara lain yaitu : polisi dapat berbicara dengan kelompok di lingkungannya tersebut; berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh warga; berkerja dengan badan-badan sosial; dan turut ambil bagian dalam program yang bersifat edukatif, dan rekratif bagi anak-anak remaja, pemuda dan perempuan.

Menurut bapak Aiptu. Supono yang diwawancarai pada tanggal 26 september 2016 tentang kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan, ya tentunya anggota Polisi Republik Indonesia itu sebelum

melaksanakan tugas dilapangan. Sebelum melaksanakan tugasnya terlebih dahulu akan melaksanakan atau di berikan suatu pengarahan oleh pimpinan kesatuan yang nantinya tugas itu akan di laksanakan oleh bawahannya.

2. Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil wawancara yang dilakukan oleh IPTU Asmadi, selaku Kepala Kepolisian Sektor (KAPOLSEK) Rundeng pada tanggal 28 september 2016. Adapun bentuk dan sarana dalam melaksanakan tugas seseorang anggota Polisi Republik Indonesia (POLRI) yaitu seorang anggota kepolisian di samping sudah dibekali dengan kemampuan ilmu juga tentunya harus juga didukung dengan sarana dilapangan seperti peralatan yang harus seimbang dengan jaman sekarang ini contohnya seperti sepeda motor, peralatan elektronik yang serba modern/canggih sesuai kebutuhannya dan peralalatan elektronik yang serba modern atau super canggih dan peraalatan-peratan yang memadai lainnya yang di butuhkan.

Menurut bapak Aipda salahuddin yang diwawancarai pada tanggal 28 september 2016 mengatakan, adapun pelaksanaan kebijakan bagi seseorang anggota kepolisian tidak bisa di bantahkan lagi memang ada sebahagian yang masih belum melaksanakan nya. Dikarenakan, manajemen sumber daya manusia nya (MSDM) tentunya masih sangat kurang. Oleh sebab itu, saat ini penerimaan dan pendidikan anggota Polisi sudah banyak yang diterima anggota baru baik itu yang jenjang pendidikannya di mulai dari jenjang perkuliahan yakni dari jenjang strata 1 atau strata 2 yang sering disebut (S1),(S2). Dan juga sudah adanya

perintah untuk dan bagi anggota POLRI untuk meneruskan ke jenjang pendidikan ke tingkat perguruan tinggi yang berikutnya.

Menurut AIPTU. Supono yang dikutip pada tanggal 28 september 2016, mengatakan bentuk pelaksanaan kebijakan yang dijalankan di polsek Rundeng ini sudah cukup baik, yaitu berdasarkan atas pelayanan kepolisian terhadap masyarakat sekitar di wilayah hukum kepolisian sektor rundeng dengan cara seperti melakukan tatap muka, terhadap para tokoh-tokoh masyarakat kecamatan rundeng selain itu Polsek rundeng juga aktif dalam melaksanakan kegiatan- kegiatan yang sangat berbaur dengan masyarakat seperti melaksanakan penyuluhan (bantuan-bantuan) dan dan sebagainya.

3. Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

Hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Aiptu. Supono yang diwawancarai pada tanggal 26 september 2016 tentang tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan yaitu, bagi anggota POLRI tentunya ingin memberikan suatu pelayanan, perlindungan ataupun mengayomi masyarakat nya, sehingga masyarakatnya merasakan pentingnya kehadiran polisi di tengah-tengah masyarakat itu.

Menurut hasil wawancara yang dikutip oleh Aipda. Salahuddin yang di wawancarai pada tanggal 29 september 2016, mengatakan bahwa sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan bahwa kepolisian memberikan sebuah pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan dari masyarakatnya itu sendiri, baik itu seperti melapor pada pihak polisi dan lain sebagainya,

1. Adapun sasaran yang hendak dicapai yaitu :
 - a) Tumbuhnya kesadaran dan pedulinya masyarakat/ komunitas, terhadap potensi gangguan keamanan, ketertiban dan ketentraman dilingkungannya.
 - b) Meningkatkan kemampuan masyarakat bersama dengan petugas POLRI yang mengidentifikasi akar permasalahan yang terjadi dilingkungan, melakukan analisis dan memecahkan suatu permasalahan.
 - c) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menciptakan KAMTIBMAS (Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat)
 - d) Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.

Menurut hasil wawancara yang dikutip pada tanggal 29 September 2016 yang di lakukan oleh Aiptu. Sugeng mengatakan, Adapun tujuan utama bagi anggota polisi kususnya anggota polisi di sektor Rundeng ini yaitu tentunya seorang anggota polisi tersebut di tuntutan dan diterapkan kedisiplinan itu semua dengan maksud untuk mendukung dan menunjang kedinasan yang dilakukan setiap harinya, bagi anggota POLRI itu kedisiplinan adalah hal yang mutlak dikarenakan dengan disiplin dapat mengukur keperibadian bagi setiap anggota kepolisian.

Sedangkan menurut bapak Aipda. Salahuddin yang diwawancarai pada tanggal 29 september 2016 mengatakan, adapun tujuan utama polsek rundeng adalah yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan menjalankan tugas-tuas yang di berikan dengan sebaik-baiknya sehingga

tercapainya suatu tujuan bagi seorang anggota kepolisian yakni mangayomi dan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

4. Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi

Menurut bapak AIPTU Sugeng yang di wawancarai pada tanggal 29 September 2016, mengatakan bahwa dalam melaksanakan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam memberikan pelayanan prima seperti halnya menerima suatu saran ataupun berupa masukan berupa informasi dari masyarakat yang menyangkut tentang gangguan dan ketertiban masyarakat (GUANTIBMAS) baik itu dalam hal Suku, Adat, Ras, Antar Agama, laka lantak, dan hal-hal criminal lainnya yang menyangkut keresahan masyarakat.

Menurut bapak AIPTU Supono yang diwawancarai pada tanggal 29 September 2016, mengatakan tugas pokok dan fungsi kepolisian di tingkat sektor Rundeng tentunya sudah dijalankan sesuai dengan peran dan kewajiban dengan baik dan benar tentunya dengan sudah berapa kali polisi sektor Rundeng menerima kunjungan dari pimpinan dan juga dengan beberapa kali diadakannya jumpa dengan tokoh-tokoh baik tokoh adat, tokoh agama, dan tokoh masyarakat dan tokoh-tokoh tersebut memberikan apresiasi dan mendukung secara penuh tugas dari para personel polisi sektor Rundeng.

Menurut bapak IPTU Asmadi yang diwawancarai pada tanggal 29 september 2016 mengatakan bahwa sehubungan Standar Oprasional Prosedur (SOP) untuk memberikan pelayanan yaitu anggota polisi sektor rundeng itu di kelompokkan menjadi beberapa bagian : ada KAPOLSEK, ada WAKAPOLSEK, SIUM, ada RESERSE, ada SABHARA, ada INTELKAM, ada BINMAS, ada

LANTAS, PROVOS, SPKT(Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), yang tentunya bagi anggota polisi khususnya anggota polisi sektor rundeng melaksanakan tugas kesehariannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang tentunya mereka dapat mempertanggungjawabkan tugas-tugasnya dengan benar dan sesuai berdasarkan hukum yang berlaku.

Selain itu bapak IPTU Asmadi, selaku sebagai kepala kepolisian sektor (KAPOLSEK) Rundeng menambahkan, tugas dan pokok dari kepolisian sektor rundeng ini yakni :

Unsur Pimpinan

Kapolsek

Kapolsek merupakan pimpinan Polsek yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolres.

Kapolsek bertugas :Memimpin, membina, mengawasi, mengatur dan mengendalikan satuan organisasi dilingkungan Polsek dan unsur pelaksana kewilayahan dalam jajarannya termasuk kegiatan pengamanan markas dan memberikan saran pertimbangan kepada kepala polisi resort (KAPOLRES) yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya.

Wakil Kapolsek

Wakil kapolsek merupakan unsur pimpinan Polsek yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kapolsek.

Wakapolsek bertugas:Membantu Kapolsek dalam melaksanakan tugasnya dengan mengawasi, mengatur, mengendalikan,dan mengkoordinir pelaksanaan tugas seluruh satuan organisasi Polsek;

Dalam batas kewenangannya memimpin Polsek dalam hal Kapolsek berhalangan; dan

Memberikan saran pertimbangan kepada Kapolsek dalam hal pengambilan keputusan berkaitan dengan tugas pokok Polsek.

Unsur Pengawas

Unit Provos

Unit Provos merupakan unsur pengawas yang berada di bawah Kapolsek. Unit Provos bertugas melaksanakan pembinaan disiplin, pemeliharaan ketertiban, termasuk pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri dan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel Polri.

Dalam melaksanakan tugas, Unit Provos menyelenggarakan fungsi :

1. Pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan personel Polri;
2. Penegakan disiplin dan ketertiban personel Polsek;
3. Pengamanan internal, dalam rangka penegakan disiplin dan kode etik profesi Polri;
4. Pelaksanaan pengawasan dan penilaian terhadap personel Polsek yang sedang dan telah menjalankan hukuman disiplin dan kode etik profesi
5. Pengusulan rehabilitasi personel Polsek yang telah melaksanakan hukuman berdasarkan hasil pengawasan dan penilaian yang dilakukan;

Unit Provos dipimpin oleh Kanit Provos yang bertanggung jawab kepada Kapolsek dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolsek.

Unsur Pelayanan dan Pembantu Pimpinan

Sium

Sium merupakan unsur staf pembantu pimpinan dan pelayanan yang berada di bawah Kapolsek. Sium bertugas menyelenggarakan perencanaan, pelayanan administrasi umum, ketatausahaan dan urusan dalam, pelayanan markas, perawatan tahanan serta pengelolaan barang bukti di lingkungan Polsek.

Dalam melaksanakan tugas, Sium menyelenggarakan fungsi :

1. Perencanaan kegiatan, pelayanan administrasi umum serta ketatausahaan dan urusan dalam antara lain kesekretariatan dan kearsipan di lingkungan Polsek;
2. Pelayanan administrasi personel dan sarpras;
3. Pelayanan markas antara lain pelayanan fasilitas kantor, rapat, protokoler untuk upacara, dan urusan dalam di lingkungan di lingkungan Polsek;
4. Perawatan tahanan dan pengelolaan barang bukti;

Sikum

Sikum merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolsek. Sikum bertugas memberikan pelayanan bantuan hukum, pendapat dan saran hukum, penyuluhan hukum serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek.

Dalam melaksanakan tugas, Sikum menyelenggarakan fungsi :

1. Pemberian pelayanan bantuan hukum kepada kesatuan dan personel Polsek beserta keluarganya;
2. Pemberian pendapat dan saran hukum;

3. Penyuluhan hukum kepada personel Polsek dan masyarakat serta pembinaan hukum di lingkungan Polsek.

Sihumas

Sihumas merupakan unsur pelayanan dan pembantu pimpinan yang berada di bawah Kapolsek. Sihumas bertugas mengumpulkan, mengolah data dan menyajikan informasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan tugas Polsek.

Dalam melaksanakan tugas, Sihumas menyelenggarakan fungsi :

1. Pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Polsek;
2. Pengelolaan dan penyajian informasi sebagai bahan publikasi kegiatan Polsek.

Unsur Pelaksana Tugas Pokok

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT)

Sentra Pelaksana Tugas Kepolisian (SPKT), merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah pimpinan Kapolsek. SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi.

Dalam melaksanakan tugas, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyelenggarakan fungsi :

1. Pelayanan kepolisian kepada masyarakat secara terpadu, antara lain dalam bentuk Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP),

Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), Surat Keterangan Tanda Lapar Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), dan Surat Izin Keramaian;

2. Pengkoordinasian dan pemberian bantuan serta pertolongan, antara lain Tindakan Pertama di Tempat Kejadian Perkara (TPTKP), Turjawali, dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah;
3. Pelayanan masyarakat melalui surat dan alat komunikasi, antara lain telepon, pesan singkat, faksimile, jejaring sosial (internet);
4. Pelayanan informasi yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Penyiapan registrasi pelaporan, penyusunan dan penyampaian laporan harian kepada Kapolsek.

Unit Intelkam

Unit intelkam merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit intelkam bertugas menyelenggarakan fungsi intelijen di bidang keamanan meliputi pengumpulan bahan keterangan/informasi untuk keperluan deteksi dini (*early detection*) dan peringatan dini (*early warning*), dalam rangka pencegahan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, sertapelayanan perizinan;

Unit Reskrim

Unit Reskrim merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit reskrim bertugas melaksanakan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana, termasuk fungsi identifikasi.

Dalam melaksanakan tugas Unit Reskrim menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana;
2. Pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak, dan wanita baik sebagai pelaku maupun korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Pengidentifikasian untuk kepentingan penyidikan.

Unit Binmas

Unit binmas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit binmas bertugas melaksanakan pembinaan masyarakat meliputi kegiatan pemberdayaan Polmas, ketertiban masyarakat dan kegiatan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa, serta kegiatan kerja sama dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas, Unitbinmas menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanaan koordinasi dengan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa dalam rangka peningkatan kesadaran dan ketaatan masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan;
2. Pembinaan dan penyuluhan di bidang ketertiban masyarakat terhadap komponen masyarakat antara lain remaja, pemuda, wanita, dan anak;

3. Pemberdayaan peran serta masyarakat dalam kegiatan Polmas yang meliputi pengembangan kemitraan dan kerja sama antara Polsek dengan masyarakat dan pemerintah tingkat kecamatan/kelurahan serta organisasi non pemerintah.

Unit Sabhara

Unit sabhara sebagaimana merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit sabhara bertugas melaksanakan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas.

Dalam melaksanakan tugas, Unit Sabhara menyelenggarakan fungsi :

1. Penyiapan personel dan peralatan untuk kepentingan tugas patroli, pengamanan unjuk rasa, dan pengendalian massa;
2. Pemeliharaan ketertiban umum dan pengamanan Tempat Kejadian Perkara (TKP);
3. Penjagaan dan pengamanan markas

Unit Lalu Lintas

Unit lintas merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolsek. Unit lintas bertugas melaksanakan penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegakan hukum di bidang lalu lintas.

Dalam melaksanakan tugas, Unitlintas menyelenggarakan fungsi :

1. Pembinaan partisipasi masyarakat di bidang lalu lintas melalui kerja sama lintas sektoral dan Dikmaslintas;
2. Pelaksanaan Turjawali lalu lintas dalam rangka Kamseltibcarlintas;
3. Pelaksanaan penindakan pelanggaran serta penanganan kecelakaan lalu lintas dalam rangka penegakan hukum.

Unsur Pelaksanaan Tugas Kewilayahan

Polsubsektor

Polsubsektor merupakan unsur pelaksana tugas kewilayahan yang berada di bawah Kapolsek. Polsubsektor bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, dan pemberian perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas Polri lain dalam daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas, Polsubsektor berfungsi :

1. Penyelenggaraan patroli dan pengamanan kegiatan masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat;
2. Pemberian pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan laporan/pengaduan, pemberian bantuan dan pertolongan termasuk pengamanan kegiatan masyarakat;
3. Pemberdayaan peran serta masyarakat melalui Polmas dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat,

guna terwujudnya kemitraan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polri;

4. Penyelenggaraan administrasi umum dan ketatausahaan.

5. Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksana Kebijakan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh bapak Aiptu Supono pada tanggal 24 Desember 2016. Mengatakan bahwa, bentuk cerminan kepuasan masyarakat yakni di tandai dari berkurangnya angka kriminalitas dan juga dengan sudah rasa keamanan dan tidak pernah terjadinya demo ataupun keributan di kecamatan rundeng dan juga hamper setiap harinya polsek ini (Polisi Sektor) rundeng ini yang di bawa pimpinan Bapak IPTU Asmadi selaku Kepala Kepolisian Sektor Rundeng menerima kedatangan selaku tokoh-tokoh setempat dan juga para wartawan setempat yang selalu meliputi keamanan dan ketentraman masyarakat di kecamatan rundeng. Selain itu sektor rundeng sangat memproitasi adanya POLISI Desa yang disebut BABINKAMTIBMAS atau BHAYANGKARA Pembina keamanan dan ketertiban masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh bapak Aiptu Sugeng pada tanggal 24 desember 2016 bagaimana bentuk kepuasan terhadap pelaayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian yaitu dengan kunjungan dan kehadiran masyarakat di tingkat polsek maupun setingkat komando yang lebih tinggi setiap mengadakan pertemuan-pertemuan baik dipolsek maupun didesa-desa setiap hari dan minggunya, dan masyarakat maupun tokoh-tokoh adat baik itu tokoh agama, tokoh masyarakat, dan tokoh desa mengucapkan terimakasih atas terselenggaranya

acara-acara yang membuat menurunnya angka kriminalitas di kecamatan rundeng ini tersebut.

Sedangkan menurut Aipda. salahuddin yang di wawancarai pada tanggal 24 desember 2016 adapun bentuk apresiasi masyarakat daalm menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian yaitu adanya hubungan timbal balik antara anggota POLRI baik yang sedang melaksanakan tugas dilapangan dengan masyarakat dan juga dengan banyaknya kunjungan para tokoh-tokoh ke kantor-kantor polisi terdekat daan juga banyaknya surat-surat yang masuk pada kotak saran polisi yang telah di sediakan, dengan ucapan terima kasih pada POLRI.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan pada masyarakat yakni bapak Faisal yang penulis wawancarai pada tanggal 24 Desember 2016 mengenai tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak kepolisian mengatakan, sebagai masyarakat saya tentunya merasa terbantu dan merasa adanya kenyamanan dengan adanya polisi di tengah-tengah masyarakat, dan saya sangat memapreasikan tugasdari polisi kecamatan rundeng ini dan saya sebagai masyarakat kecamatan Rundeng ini berharap agar kiranya pelayanan polisi semakin di tingkatkan agar semakin baik dalam melayani tugasnya sebagai pelayanan publik selain itu agar kiranya pihak kepolisian lebih membaaur lagi terhadap masyarakatnya agar mengetahui keluhan dari masyarakat, walaupun hal ini sudah dilakukan pada saat ini.

Sedangkan menurut bapak haji Idris selaku kepala Kampung di kecamatan Rundeng yang penulis wawancarai pada tanggal 24 desember 2016 mengatakan, dengan adanya polisi desa yaitu seperti BABINKAMTIBMAS yang fungsinya

membantu masyarakat didesa-desa yang ada di kecamatan rundeng ini mengaku sangat terbantu dengan adanya polisi desa tersebut sering mengulurkan bantuan langsung kelapangan seperti halnya kemarin pada saat desa kecamatan rundeng ini terendam banjir setinggi pinggang orang dewasa, para polisi tersebut bahu membahu menolong masyarakat yang rumahnya terendam banjir di ungsikan ke penampungan sementara. Saya sangat memapresiasi tugas-tugas dari pihak polisi yang di mana pengayoman terhadap masyarakat sangat besar yang di lakukan oleh pihak kepolisian yang ada di kecamatan rundeng ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bapak Muhammad yunan yang penulis wawancarai pada tanggal 24 desember 2016 mengatakan, sangat puas terhadap pelayanan anggota kepolisian khususnya para anggota polisi sektor rundeng karena pihak kepolisian menanggapi dengan baik seperti halnya disaat melakukan surat izin keramaian, dalam membuat surat tersebut pihak kepolisian dengan baik memberikan pelayanan tanpa adanya pelayanan yang berbelit-belit, hal ini sesuai dengan standar pelayanan kepolisian tutur bapak yunan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di polsek Rundeng dapat penulis tarik suatu kesimpulan yakni berupa :

1. Dalam menegakkan disiplin anggota Kepolisian Sektor (POLSEK) kecamatan Rundeng sesuai dengan Kebijakan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Disiplin Anggota Kepolisian Dalam Meningkatkan Pelayanan masih dikatakan belum memuaskan atau kurang terjalani, sehingga perlu diadakannya penerapan sanksi bagi anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor Rundeng.
2. Perkembangan pelayanan kepolisian terhadap masyarakat setelah pembentukan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Kedisiplinan Anggota Kepolisian Republik Indonesia Khususnya Di Polisi Sektor Rundeng, masih kurang di terapkan di karenakan sebahagian masyarakatnya belum puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak kepolisian sektor rundeng, yakni dari segi pelayanannya, tidak tanggap polisi masyarakat (POLMAS) dalam menanggulangi bencana banjir dan kurangnya ketaatan polisi tersebut terhadap perintah atasan maupun pimpinannya. Walau pun demikian, ada sebahagian masyarakat yang mengapresiasi kinerja dari pihak polisi dikarenakan pelayanannya yang tidak merumitkan atau mempersulit masalah. Seperti contoh nya pembuata ijin keramaian, pembuatan surat cakap kelakuan (SKCK).

B. Saran

Mengacu beberapa hal yang telah di uraikan sebelumnya, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Menciptakan sistem kelembagaan dan pengelolaan organisasi POLRI yang bersih, efisien, efektif, transparan, profesional, dan akuntabel;
2. Kepolisian hendaknya sebagai pihak yang memberikan pelayanan publik pada masyarakat agar dapat memberikan pelayanan maksimal, dengan Berpedoman pada prosedur kerja yang telah ditetapkan. Dan Perlu dilakukan upaya untuk menghapus praktek pelaksanaan tugas POLRI yang bersifat deskriminatif terhadap warga Negara kelompok atau golongan masyarakat serta pembuatan komitmen kepada seluruh anggota POLRI untuk memberikan pelayanan terbaik kepada msyarakat;

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James, 1992 : **Analisis Kebijakan Publik**. Caps Yogyakarta.
- Boediono, 2003 : *Pelayanan Prima*, Rineka cipta, Jakarta.
- Budiardjo, Miriam, 2000: **Dasar-Dasar Ilmu Politik**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Edward,1980 : *Teori, Proses, dan Studi Kasus Kebijakan publik*.caps. Jakarta.
- Friedrich, 2007 : *kebijakan publik*. Mandar Maju.Bandung.
- Hanifah Harsono, Implementasi Kebijakan dan Politik, 2002.hal.67.
- Imron, ali, 2002: *Kebijaksanaan Pendidikan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kumurotomo, Wahyudi, 2005 : *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Lysen, A, 1956 : *Sosiologi Masyarakat Kota dan Desa*, Usaha Nasional, Surabaya.
- Moleong, Lexy J, 2006 : *metodologi penelitian kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya Offset. Bandung.
- Moenir, A. S, 2002 : *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, 2002.hal.70 .
- Nugroho, Riant. D,2003 : *Reinventing Government*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Nawawi, Hadari, 1995 : *Metode Penelitian Sosial* . Gajah Mada University Press.
Yogyakarta.
-, 2006 : *Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya. Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Solihin, 1991 : *Metode Penelitian Sosial*. Aksara Pratama. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1995 : *Sosiologi dan Perubahan Masyarakat*, Pusaka Jaya, Jakarta.
- Syani, Abdul. 1994 : *sosiologi (sistematika, teori dan terapan)*. Jakarta. Bumi Aksara
- Syahril, A. S, 1991 : *Analisis Kebijakan Negara*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Shadily, Hasan, 1996 : *Sosiologi Dalam Kemasyarakatan Indonesia*, Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.
- Syarbaini, Syahril, 2004 : *Sosiologi dan Politik*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Santoso Sastropoetra, Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Disiplin dalam Pembangunan
- Sugiarto, Endar, 1991 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pusaka Utama. Jakarta.
- Tangkilisan, Nogi Hesel, 2003: *Metodologi Penelitian Sosial*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Wahab, Solihin Abdul, 1991 : *Metode Penelitian Sosial*. Aksara. Jakarta.
- Widodo, joko, 2011 : *Analisis Kebijakan Publik*. Bayu Media Publising, Malang.
- Undang-Undang no.2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah no.2 tahun 2003 Tentang Kedisiplinan Anggota Kepolisian.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : Asmadi. AM
Umur : 50 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Polisi Republik Indonesia
Jabatan : Kapolsek Rundeng

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : Supono
Umur : 51 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Polisi Republik Indonesia
Jabatan : Wakil Kapolsek Rundeng

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. .Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : Sugeng Haryanto
Umur : 42 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Polisi Republik Indonesia
Jabatan : Kanit Intel Polsek Rundeng

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : Salahuddin
Umur : 34 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Polisi Republik Indonesia
Jabatan : Kasium Polsek Rundeng

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : H. Idris
Umur : 55 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : -
Jabatan : Kepala Kampung Desa Harapan Baru Kecamatan Rundeng

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : Faisal
Umur : 34 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Wiraswasta
Jabatan : -

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber

Nama : Muhammad Yunan
Umur : 40 Tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : Wiraswasta
Jabatan : -

Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

1. Bagaimana cara melaksanakan kebijakan kedisiplinan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
2. Sejauh mana kemampuan pelaksanaan kebijakan tentang disiplin anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Bagaimana kemampuan para anggota kepolisian dalam menjalankan pelaksanaan kebijakan ?

Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan Sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

1. Bagaimana bentuk dan jenis sarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut mengenai proses kebijakan ?
2. Bagaimana bentuk dan jenis pelaksanaan kebijakan yang dijalankan ! Apakah sudah berjalan dengan baik ?

Adanya Tujuan Yang Hendak Di Capai

1. Bagaimana tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan pelayanan prima ?
2. Sejauh mana tujuan disiplin anggota kepolisian khususnya di kepolisian sektor (POLSEK) Rundeng dijalankan ?

Adanya Tugas Pokok Dan Fungsi Dalam Pelayanan

1. Bagaimana pelaksanaan tugas pokok dan fungsi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima ?
2. Apakah tugas pokok dan fungsi di kepolisian sektor Rundeng sudah dijalankan dengan baik ?
3. Sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi apakah sudah disusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan prima ?

Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Atas Motivasi Pelaksanaan Kebijakan

1. Bagaimana bentuk atau cerminan kepuasan masyarakat yang dilayani ?
2. Bagaimana bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?
3. Bagaimana bentuk apresiasi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian ?