

Volume 9, Nomor 2, April 2023
p-ISSN : 2252-4150
e-ISSN : 2716-3474
DOI : 10.37858/publisitas.v9i2.321

Peran Ditsamapta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Polisi Republik Indonesia yang Presisi

Henny Aprianty¹, George Rudyanto², Rahiman Dani³, Heru Purnawan^{4*},
Hernowo Novi Yanto⁵

¹²³⁴⁵ Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

*Email correspondences: shane.purnawan@gmail.com

ABSTRAK

Direktorat Samapta (Ditsamapta) merupakan satuan kerja di tingkat Polda berada dibawah Kapolda. Samapta bertugas melaksanakan empat kegiatan yakni Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan dan Patroli (Turjawali). Pengendalian massa (Dalmas). Search And Rescue (SAR), serta Bantuan Satwa (k-9). Tugas pokok Samapta adalah melaksanakan fungsi kepolisian tugas preventif atau pencegahan terhadap pelanggaran hukum atau gangguan Kamtibmas, melaksanakan tindakan represif tahap awal serta bentuk gangguan kamtibmas. Upaya penyelenggaraan fungsi Kepolisian menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia [1] "bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom masyarakat, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia". Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak. Pelaksanaan tugas samapta berpengaruh dari SDM dan sarana serta prasarana yang ada karena dua factor tersebut turut mempengaruhi hasil kinerja petugas dilapangan. Pada pelayanan masyarakat oleh pihak kepolisian yang dilakukan direktorat samapta belum sepenuhnya tercapai karena dalam pelaksanaan tugas di fungsi samapta masih terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kerja dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh direktorat samapta diantaranya adalah kegiatan patroli.

Kata Kunci: Ditsamapta, Pelayanan Publik, Kepolisian

ABSTRACT

The Directorate of Samapta (Ditsamapta) is a work unit at the Polda level under the Kapolda. Samapta is in charge of carrying out four activities namely Arrangement, Guard, Escort and Patrol (Turjawali). Crowd control (Dalmas). Search And Rescue (SAR), as well as Animal Assistance (k-9). Samapta's main task is to carry out the function of the police as a preventive or preventive task against violations of the law or disruption of the Kamtibmas, carry out early stages of repressive action as well as other forms of disturbance of the Kamtibmas. Efforts to carry out police functions according to Law of the Republic of Indonesia Number 2 of 2002 concerning the Police of the Republic of Indonesia [1] "that the maintenance of domestic security includes public order, law enforcement, protection, protecting the community, and service to the community is carried out by the Indonesian National Police as an instrument of the state which assisted by society by upholding human rights". The provision of services in this case must be given special attention because it involves the interests of the people. The implementation of the same tasks influences human resources and existing facilities and infrastructure because these two factors also

influence the results of the performance of officers in the field. In community service by the police carried out by the Samapta Directorate it has not been fully achieved because in carrying out tasks in the samapta function there are still a number of things that affect work in providing public services. Public services carried out by the Samapta directorate include patrol activities.

Keywords: Ditsamapta, Public Service, Police

1. PENDAHULUAN

Samapta Bhayangkara (Samapta) merupakan unsur pelaksanaan tugas polri di tingkat Polda berada dibawah Kapolda. Samapta bertugas melaksanakan empat kegiatan yakni pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli (Turjawali), pengendalian massa (Dalmas). Search And Rescue (SAR), serta bantuan satwa (k-9). Tugas pokok samapta adalah melaksanakan fungsi kepolisian tugas preventif terhadap pelanggaran hukum atau gangguan Kamtibmas dengan kegiatan penjagaan, pengawalan dan patrol sasaran pokoknya yakni, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat [2], meniadakan unsur kesempatan atau peluang bagi anggota masyarakat yang berniat melakukan pelanggaran hukum, melaksanakan tindakan represif tahap awal serta bentuk gangguan kamtibmas, melaksanakan penegakan hukum terbatas (Gakkumtas) seperti tipiring dan penegakan Perda, pemberdayaan dukungan satwa dalam tugas opsional Kepolisian dan melaksanakan Search and Rescue (SAR) terbatas berdasarkan Perkap Nomor 23 Tahun 2010 Pasal 55 [3].

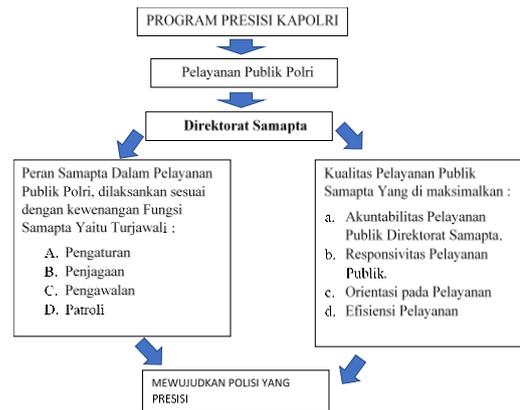
Upaya penyelenggaraan fungsi Kepolisian menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia “bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman masyarakat, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh

masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia”. Pemberian pelayanan dalam hal ini harus diperhatikan secara khusus karena menyangkut kepentingan orang banyak [4]. Petugas Kepolisian didalam bertugas mempunyai etika-etika yang harus dijaga, “Etika kemasyarakatan adalah sikap moral Anggota Polri yang senantiasa memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta melindungi, mengayomi masyarakat, dan melayani masyarakat dengan mengindahkan kearifan lokal dalam budaya Indonesia [5].

Keluhan terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh aparatur negara (Polri) 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 [6]. Masih melekatnya citra buruk dalam organisasi pelayanan oleh aparatur pemerintah saat ini, lebih dikarenakan budaya kerja aparatur yang masih belum menunjukkan kinerja cakup, terampil, professional dan transparan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap Polri atau kepada Direktorat Samapta khususnya maka perlunya dilakukan beberapa upaya, dan juga untuk menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, disiplin dan tanggungjawab moral aparaturnya secara terus menerus dan konsisten [7], sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat kepolisian,

maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan norma atau aturan yang telah diberlakukan oleh karna itu kepolisian diharapkan dapat memberikan penegasan watak kepolisian sebagaimana yang dinyatakan dalam Tri Brata dan Catur Prasetya sebagai sumber nilai kode etik kepolisian yang mengalir dari dari falsafah pancasila, Tri Brata dan Catur Prasetya, Tribarata merupakan pedoman hidup kepolisian dan Catur Prasetya merupakan pedoman kerja kepolisian keduanya tidak dapat di pisahkan, kedua pedoman tersebut harus di implementasikan secara terpadu maka akan menjamin tindakan polisi yang baik yang menggambarkan tindakan kepolisian yang ideal dalam masyarakat sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan fungsinya. Memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas [8] dan hubungan sosial antara polisi dan masyarakat dapat tercipta dengan baik. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti bagaimana peran Direktorat samapta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dari uraian latar belakang masalah di atas peneliti terinspirasi untuk melakukan penelitian mengenai “Peran Ditsamapta dalam meningkatkan pelayanan publik untuk mewujudkan Polri yang Presisi” dengan studi pada Direktorat Samapta Polda Bengkulu”.

Berikut kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: diolah Penulis, 2022

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan strategi penelitian ‘studi kasus’, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati” [9].

Penelitian dilaksanakan mulai bulan Agustus sampai dengan Nopember 2022. Tempat penelitian ini direncanakan akan dilakukan pada bagian Direktorat Samapta Polda Bengkulu. Pada penelitian ini penulis meminta informasi dari Direktur Samapta Polda Bengkulu Kombespol Abi Darin S.H.,M.H., informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti dalam hal ini peneliti meminta informasi dari salah satu perwira yang memimpin di lapangan yaitu Ipda Muhammad Qosim, informan tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial [10] yang diteliti dalam penelitian ini dalam hal ini penulis melibatkan staff gasum. Situasi sosial adalah fenomena dan naumena yang terkait dengan pelaksanaan tugas pelayanan Polri dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri di lingkungan

Polda Bengkulu. Obyek situasi sosial yang di observasi meliputi: tempat, aktivitas dan nara sumber/informan [11]. Sehingga fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan Polri pada Direktorat Samapta dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri dan locus penelitiannya adalah pada Direktorat Samapta Polda Bengkulu. penulis melakukan penelitian di Direktorat Samapta Polda Bengkulu. Direktorat Samapta Polda Bengkulu berlatar di Jl. Adam Malik KM.9 Bengkulu. Wilayah hukum Ditsamapta Polda Bengkulu membawahi 10 Kepolisian Resort/ta (Polres/ta) yaitu Polresta Bengkulu, Polres Bengkulu Utara, Polres Muko muko, Polres Bengkulu Tengah, Polres Kepahiyang, Polres Rejang Lebong, Polres Lebong, Polres Seluma, Polres Bengkulu Selatan, Polres Kaur.

3. HASIL PENELITIAN

a. Peran Ditsamapta

Ditsamapta Polda Bengkulu berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban dimana tugas dari Ditsamapta mengemban fungsi teknis sebagai samapta bhayangkara yang bertugas sebagai menjaga keamanan dengan langkah langkah preventif atau pencegahan terjadinya tindak pidana, tugas preventif terhadap pelanggaran hukum atau gangguan Kamtibmas dengan kegiatan penjagaan, pengawalan dan patroli [12] dengan sasaran pokoknya adalah:

- 1) Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Meniadakan unsur kesempatan atau peluang bagi anggota masyarakat yang berniat melakukan pelanggaran hukum.
- 3) Melaksanakan tindakan represif tahap awal serta bentuk gangguan kamtibmas.

- 4) Melaksanakan penegakan hukum terbatas (Gakkumtas) contoh: tipiring dan penegakan Perda.
- 5) Pemberdayaan dukungan satwa dalam tugas Opsnal Kepolisian.
- 6) Melaksanakan Search and Resque (SAR) terbatas.
Disamping itu secara umum bertugas:
 - 1) Pengaturan kegiatan masyarakat dan pemerintahan
 - 2) Penjagaan
 - 3) Pengawalan
 - 4) Patroli
 - 5) TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara) [13]

Hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi

Bapak Kombes Pol Abi Darin S.H, M.H selaku Direktur Samapta Polda Bengkulu mengatakan bahwa: “tugas kepolisian di Direktorat Samapta Polda Bengkulu adalah menjaga keamanan dan ketertiban yang tujuannya mencegah terjadinya tindak pidana dengan program Presisi diharapkan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kepolisian dengan memberikan pelayan terbaik diantaranya tugas yang dilakukan direktorat samapta yaitu penjagaan dan patroli.” (wawancara tanggal 21 November 2022).

Hasil wawancara dengan informan bapak Ipda M. Zainur Qosim selaku Kanit patroli mengatakan bahwa: “Pelaksanaan tugas patroli walaupun masih menghadapi beberapa kendala namun makin kedepan dengan program Promoter berangsur meningkatkan pelayanan publik dari direktorat samapta sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat” (Wawancara tanggal 22 November 2022). Hasil wawancara dengan informan bapak Bripta Ari Wibowo selaku petugas yang melaksanakan patroli mengungkapkan:

“pelaksanaan patroli perlunya dukungan sarana dan prasarana juga perlu dukungan dari masyarakat”

Bapak Bripda Fariz Iqbal selaku petugas yang melaksanakan Patroli:

“Pelaksanaan patroli perlunya sarana dan prasarana yang memadai dan dukungan anggaran yang cukup” (wawancara tanggal 21 November 2022).

Bapak Bripda Muhammad Farel selaku petugas yang melaksanakan patroli:

“Pelaksanaan patroli perlunya kesiapsiagaan dan persiapan sebelum melaksanakan tugas untuk meminimalisir kendala dilapangan saat melaksanakan tugas” (wawancara tanggal 21 November 2022).

b. Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Untuk mewujudkan Polri Yang Presisi di Polda Bengkulu

Adapun pelayanan publik yang ada di ditsamapta Polda Bengkulu adalah sebagai berikut yaitu penjagaan dan patroli dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Pos pos penjagaan pelayanan publik yang di jaga oleh personil Ditsamapta
 - a) Pos Dalops
 - b) Pos penjagaan Mapolda
 - c) Pos penjagaan rumah dinas Kapolda
 - d) Pos penjagaan rumah dinas Wakapolda dan pejabat utama
 - e) Pos penjagaan K9
- 2) Patroli memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat
 - a) Patroli jarak jauh
 - b) Patroli dalam kota menggunakan mobil
 - c) Patroli menggunakan sepeda motor
 - d) Patroli menggunakan sepeda

Polri yang melayani merupakan cara kerja polri untuk membantu masyarakat dengan memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan sikap

dasar anggota Polri serta nilai yang dicerminkan kedalam kebiasaan berfikir dan bertindak yang sikapnya berkembang, dinamis, dengan membantu masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan tugas pokok kepolisian [14].

Direktorat samapta mengemban tugas pelayanan publik seperti penjagaan pos dengan menerima dan melayani masyarakat yang datang dengan program 3 S (senyum, salam, sapa) memberikan rasa empati, proporsional, serta professional.

Dari hasil wawancara dengan informan maka diperoleh keterangan sebagai berikut, Bapak Kombespol Abi Darin S.H., M.H. selaku Direktur Samapta Polda Bengkulu mengatakan bahwa:

“Direktorat Samapta selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik dengan selalu memastikan para personil direktorat samapta yang bekerja di pelayanan public bekerja sesuai dengan standart operasional prosedur.” (wawancara tanggal 21 November 2022).

Bapak Ipda M. Zainur Qosim selaku Kanit patroli mengatakan bahwa:

“Petugas yang melaksanakan tugas patroli selalu diawasi penampilannya, disiplinnya dan etika cara berhadapan dengan masyarakat dan bekerja sesuai standart operasional prosedur dan melaporkan kepada pimpinan hasil pelaksanaan tugas” (Wawancara tanggal 22 November 2022).

Bapak Bripda Ari Wibowo selaku petugas yang melaksanakan patroli mengungkapkan:

“dalam melayani dan berhadapan dengan masyarakat akan berusaha sebaik mungkin dengan memberikan pelayan terbaik, secepat mungkin tiba ditempat yang dibutuhkan masyarakat, dan memberikan informasi yang jelas terhadap masyarakat

apa yang dilakukan oleh petugas” (wawancara tanggal 21 November 2022).

Bapak Bripda Fariz Iqbal P selaku petugas yang melaksanakan patroli “apabila ada masyarakat yang membutuhkan kehadiran polisi maka berusaha secepat mungkin tiba dilokasi dan memberikan pelayanan publik terbaik” (wawancara tanggal 21 November 2022).

Bapak Bripda Muhammad Farel selaku petugas yang melaksanakan patroli “pelaksanaan patroli perlunya persiapan sebelum melaksanakan tugas untuk meminimalisir kendala dilapangan saat melaksanakan tugas dengan dilengkapi surat perintah tugas dan mengecek kesiapan sarana dan prasarana sebelum melaksanakan tugas”(wawancara tanggal 21 November 2022).

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh direktorat samapta perlunya selalu meningkatkan pelayanan publik untuk memperoleh kepercayaan publik.

c. Untuk mewujudkan Polri Yang Presisi di Polda Bengkulu

Direktorat samapta Bengkulu untuk melaksanakan kebijakan pimpinan berupa program Promoter maka direktorat samapta Bengkulu melaksanakan:

1) Kerja Profesional

Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang mudah dipahami, dilaksanakan dan dapat diukur keberhasilannya.

2) Modern

Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk

pemenuhan almatsus dan alpalkam yang semakin modern.

3) Terpercaya

Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari KKN, guna terwujudnya penegakan hukum yang objektif, transparan, akuntabel dan humanis [15].

Bapak Kombespol Abi Darin S.H, M.H Selaku Direktur Samapta Polda Bengkulu mengatakan bahwa:

“Dengan program promoter maka direktorat samapta selalu meningkatkan kemampuan personil dengan mengikutkan personel samapta dalam berbagai pelatihan dan meningkatkan sarana dan prasarana, dimana sarana dan prasarana yang tersedia sekarang masih kurang modern seperti peralatan yang ada sekarang masih menggunakan peralatan lama.” (wawancara tanggal 21 November 2022).

Bapak Ipda M. Zainur Qosim selaku Kanit Patroli mengatakan bahwa:

“Selalu mendorong anggota dilapangan untuk merespon masyarakat yang membutuhkan kehadiran polisi, namun ada beberapa kendala diantaranya sumber daya manusia dari petugas yang belum berpengalaman” (Wawancara tanggal 22 November 2022).

Bapak Bripda Ari Wibowo selaku petugas yang melaksanakan patroli mengungkapkan:

“dalam melaksanakan tugas patroli masih ada beberapa kendala yaitu masih kurangnya anggaran, kendaraan yang kadang rusak, alat perlindungan diri yang belum lengkap seperti rompi anti peluru, senjata, camera di badan atau di mobil patroli belum ada”

Bapak Bripda Fariz Iqbal P selaku petugas yang melaksanakan Patroli

“apabila ada masyarakat yang membutuhkan kehadiran polisi maka

berusaha secepat mungkin tiba dilokasi dan memberikan pelayanan publik terbaik, namun alat pertahanan diri seperti borgol harus beli sendiri, tongkat beli sendiri, karena keterbatasan barang dinas dan banyak yg sudah rusak”

Bapak Bripda Muhammad Farel selaku petugas yang melaksanakan Patroli “patroli bisa dilaksanakan dengan baik namun belum tersedianya kamera di badan petugas dan dimobil patroli atau kendaraan patroli lain juga tidak ada kamera, dimana sekarang sangat penting bukti video untuk mengungkap kebenaran”

4. PEMBAHASAN

Patroli memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting dalam mencegah dan menanggulangi kejahatan terutama di kota-kota besar, namun terlepas dari fungsi-fungsi lain yang sangat penting menjadi perhatian yakni fungsi patroli. Cara polisi mengendarai kendaraan polisi terkesan lebih simpatik, dengan kecepatan lambat dan lampu rotoar yang menyala sehingga masyarakat memiliki rasa aman, nyaman dan merasa terlindungi. Patroli sangat efektif sebagai tindakan pencegahan dan penanggulangan kejahatan. Kejahatan merupakan pertemuan antara niat dengan kesempatan, jika kesempatan tersebut dihilangkan maka kejahatan bisa diminimalisir. Begitu pula sebaliknya jika niat sudah ada dan kesempatan datang maka kejahatan akan terjadi. Bila ada pelaku yang ingin melakukan kejahatan lantas ia melihat unit patroli maka ia akan mengurungkan niatnya sehingga kejahatan tersebut belum sempat terjadi, jadi pada dasarnya pencegahan pertemuan niat dan kesempatan itulah tugas dari patroli polisi.

Terkait tugas pokok Polri untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegak hukum, dan

sebagai pelayan, pelindung dan pengayom masyarakat, maka pelanggaran hukum dan tindak kejahatan adalah salah satu tanggung jawab penting yang diemban oleh pihak kepolisian [16]. Diperlukan suatu tindakan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kejahatan yang sedari dulu melekat dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

Kegiatan patroli polisi harusnya terus dipertahankan dan ditingkatkan intensitasnya di daerah rawan pada malam hari, dan yang menjadi harapan seluruh masyarakat tentunya patroli polisi benar-benar dari niat personil lapangannya untuk mengayomi dan melayani. Peradaban manusia yang semakin maju ternyata diikuti oleh tindak kejahatan yang semakin meresahkan, masalah kejahatan bukan lagi dalam kelompok skala kecil, bahkan tidak sedikit kasus kejahatan antarprovinsi dan juga antarnegara. Semua ini menjadikan tugas dan tanggung jawab polisi semakin berat, butuh profesionalisme agar semua dapat berjalan sehingga polisi dapat dicintai masyarakat.

Peranan polisi bagi masyarakat sangat penting sekali. Berbagai macam jenis kejahatan yang telah ditangani pihak kepolisian dalam memberantas kejahatan demi untuk meningkatkan suasana aman dan tertib sebagaimana yang menjadi tanggung jawab kepolisian. Keberhasilan penyelenggaraan fungsi kepolisian dengan tanpa meninggalkan etika profesi sangat dipengaruhi oleh kinerja polisi yang direfleksikan dalam sikap dan perilaku pada saat menjalankan tugas dan wewenangnya.

Profesionalisme polisi sangat diperlukan dalam menjalankan tugas sebagai penegak hukum [17], mengingat kejahatan semakin canggih, seiring perkembangan dan kemajuan zaman.

Patroli yang dilakukan oleh Polri bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kehadiran polisi berseragam di tengah-tengah masyarakat;
 - b. Mencegah bertemunya faktor niat dan kesempatan yang memungkinkan timbulnya kriminalitas;
 - c. Pencegahan terjadinya gangguan Kamtibmas;
 - d. Pemberian rasa aman, perlindungan dan pengayoman masyarakat;
 - e. Diperolehnya informasi tentang kemungkinan timbulnya gangguan kamtibmas;
 - f. Pembatasan gerak provokator dan separatis di tengah-tengah masyarakat.
- Adapun peranan patroli, antara lain:
- a. Patroli merupakan tulang punggung Polri dalam upaya mencegah segala bentuk kejahatan/ gangguan kamtibmas;
 - b. Sebagai sumber informasi bagi kesatuan;
 - c. Perwujudan kehadiran polri di tengah masyarakat;
 - d. Sarana untuk menyampaikan pesan Kamtibmas kepada masyarakat;
 - e. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara;
 - f. Mencerminkan kesiapsiagaan polri di sepanjang waktu dalam upaya pemeliharaan dan menjamin kamtibmas [18].

Berdasarkan wilayah, patroli polisi mempunyai 3 (tiga) bentuk antara lain:

- 1) Patroli mobil jarak jauh.
- 2) Patroli mobil Dalam kota.
- 3) Patroli medan berat [19]

Hambatan-hambatan yang dihadapi patroli Polisi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik

Sebagai unit yang sering bersinggungan langsung dengan masyarakat, patroli polisi harus bisa menempatkan diri sebagai sosok yang dekat dengan masyarakat namun juga harus tegas serta berwibawa. Dalam melaksanakan fungsi patroli, hal-hal yang

harus dipersiapkan antara lain melakukan persiapan sesuai dengan pengarahan kepala kesatuannya, memahami administrasi patroli, dan juga harus membawa dan mencatat kejadian penting dalam buku kegiatan patroli.

Patroli dilakukan Direktorat Samapta dalam menjalankan tugas pencegahan dan penanggulangan kejahatan pihak kepolisian mendapat beberapa hambatan, adapun beberapa hambatan tersebut sebagai berikut;

a. Kekurangan jumlah personil di lapangan

Dari hasil wawancara dengan seorang petugas patroli, beliau mengatakan bahwa “pada saat melaksanakan tugas kadang harus membagi waktu karena dibebankan oleh pekerjaan lain karena kekurangan personel namun bagaimanapun patroli tetap harus dilaksanakan jumlah personil yang melakukan fungsi patroli sangat kurang berhubung wilayah hukum Polda Bengkulu untuk membantu mengatasi masalah tersebut perlunya koordinasi antara Polres jajaran untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat.

b. Semakin meningkatnya angka kejahatan dari tahun ke tahun

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya jumlah penduduk dan berkembangnya modus kejahatan. Maka ada peningkatan kejahatan ditengah masyarakat. Polisi tetap akan berusaha melayani, melindungi dan mengayomi, hal ini berarti perlindungan dari kejahatan yang dari tahun ke tahun semakin meningkat.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa kejahatan yang terjadi dari tahun ketahun relatif meningkat. Kejahatan tidak terbendung, kegiatan patroli yang dilaksanakan oleh unit patroli yang ada tidak cukup mengimbangi laju kejahatan yang terlalu tinggi sehingga banyak yang menjadi korban. Kepolisian seharusnya

lebih mengintensifkan kegiatan patroli yang merupakan salah satu tindakan preventif [20]. Peranan polisi bagi masyarakat sangat penting sekali. Berbagai macam jenis kejahatan yang telah ditangani pihak kepolisian dalam memberantas kejahatan demi untuk meningkatkan suasana aman dan tertib sebagaimana yang menjadi tanggung jawab kepolisian. Keberhasilan penyelenggaraan fungsi kepolisian dengan tanpa meninggalkan etika profesi sangat dipengaruhi oleh kinerja polisi yang direfleksikan dalam sikap dan perilaku pada saat menjalankan tugas dan wewenangnya. Profesionalisme polisi diperlukan dalam menjalankan tugas sebagai penegak hukum, mengingat kejahatan semakin canggih, seiring perkembangan dan kemajuan zaman.

c. Masih kurang sarana dan prasana yang ada

Dalam menjalankan tugasnya sudah sepantasnya pihak kepolisian dilengkapi dengan sarana dan prasarana untuk melaksanakan fungsi patroli agar masyarakat merasa aman dan tentram. Tetapi jumlah sarana dan prasarana yang masih kurang menjadi salah satu kendala untuk mewujudkan hal tersebut. Dari hasil wawancara dengan Kanit Ipda M. Zaenur Qosim beliau mengatakan bahwa, “jumlah anggaran yang diberikan negara belum sesuai dengan standar kebutuhan, sementara di era modern ini banyak peralatan yang harus diganti, diperbaiki maupun ditambah”.

d. Masyarakat kurang berpartisipasi

Karena kekhawatiran masyarakat untuk terlibat dalam proses hukum karena tidak mau repot dan juga takut terlibat maka masih kurangnya partisipasi masyarakat, dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya keamanan. Seharusnya masyarakat jangan hanya menyerahkan tugas

kamtibmas kepada kepolisian, tetapi masyarakat juga harus berperan dalam menjaga keamanan. Masyarakat memiliki peran yang sangat besar dalam upaya penanggulangan kejahatan dimana polisi sangat membutuhkan masuknya laporan dari masyarakat atas ada kegiatan atau orang mencurigakan yang akan menjurus atau melakukan tindak kejahatan.

Banyak masyarakat yang enggan untuk melaporkan atau memberikan informasi tentang akan atau sedang atau setelah terjadinya suatu tindak pidana dan lebih menghindar sebisa mungkin untuk berurusan dengan polisi, mereka merasa pihak kepolisian membuat repot mereka apalagi ketika mereka harus ke kantor polisi untuk memberikan keterangan. Banyaknya kendala dan tindakan yang menyimpang dari peran dan fungsi polisi dalam pelaksanaan tugasnya, berdampak polisi kurang dipercaya oleh masyarakat. Menurut informan, hal-hal yang menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat kepada polisi antara lain:

- 1) Tugas-tugas yang dilakukan Polisi dianggap semuanya rahasia sehingga kurang transparan dan cenderung eksklusif (memisahkan atau ada jarak dengan masyarakat).
- 2) Menggunakan kewenangan diskresi untuk pemenuhan berbagai kepentingan.
- 3) Petugas kepolisian melakukan pekerjaan-pekerjaan lainnya di luar tugas kepolisian.
- 4) Keterbatasan sarana pendukung perpolisian.
- 5) Tidak profesional dalam tugasnya. [21]

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Direktorat Samapta Polda Bengkulu seperti yang telah di jelaskan diatas, maka penulis simpulkan beberapa hal sebagai berikut: Kerjasama kegiatan

patroli Ditsamapta Polda Bengkulu dengan lintas sektoral guna meningkatkan pelayanan publik masih perlu dioptimalkan. Karena pada kondisi faktual diketahui bahwa pada aspek komunikasi meliputi intensifitas, komunikator, pesan, media, dan komunikasi masih kurang optimal, serta pada aspek koordinasi dengan belum adanya kesatu-paduan, gerak kegiatan, keserasian, kesatuan program masih kurang berjalan dengan baik, dan pada aspek kolaborasi meliputi adanya ego sektoral, dan kurang terbuka untuk mengakui kekurangan ataupun kegagalan serta cenderung saling melempar tanggung jawab. Sehingga diperlukan upaya dengan pengantisipasi ego sektoral yang masih kuat dari instansi, dengan kegiatan peningkatan intensifitas komunikasi antara unit patroli dengan instansi terkait lainnya, perumusan standar operasional prosedur (SOP) kerjasama dalam meningkatkan pelayanan publik, peningkatan kegiatan koordinasi antara unit patroli dengan instansi lainnya dalam meningkatkan pelayanan publik, *Focus Group Discussion* (FGD) bersama instansi lainnya, dan perumusan program kolaborasi atau kegiatan bersama antara unit patroli dengan instansi lainnya dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kondisi sumber daya manusia petugas patroli Ditsamapta Polda Bengkulu guna meningkatkan kualitas pelayanan publik masih perlu dioptimalkan. Karena pada kondisi faktual diketahui bahwa pada aspek kuantitas sumber daya manusia dan kualitas sumber daya manusia meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku personel masih belum optimal. Sehingga diperlukan upaya dengan pengembangan kuantitas dan kualitas personel meliputi pengembangan kapasitas pengetahuan, keterampilan, dan sikap/perilaku personel melalui kegiatan

rekrutmen personel patroli yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh personel, pengembangan kapasitas pengetahuan personel patroli dengan memberikan pelatihan dan pembinaan secara intensif terkait dengan langkah-langkah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, dan pengembangan kapasitas keterampilan personel dengan menggelar seminar bersama seluruh anggota patroli terkait dengan perumusan inovasi dan terobosan kreatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menarik dari kesimpulan pada pemaparan dari bab sebelumnya dan juga kesimpulan yang telah disebutkan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Menyarankan kepada Dirsamapta Polda Bengkulu untuk meningkatkan koordinasi lintas sektoral dalam pelaksanaan kegiatan operasional yang dapat diwujudkan dalam bentuk operasi gabungan dengan beberapa instansi terkait disertai dengan penyusunan SOP dan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan pihak *stakeholders* atau pemerintah daerah untuk bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan situasi kamtibmas yang kondusif di provinsi Bengkulu.
- b. Menyarankan kepada Direktur Samapta Polda Bengkulu agar dapat meningkatkan kualitas dan kualitas sarana dan prasarana khususnya pengembangan sarana dan prasarana berbasis teknologi dan informasi sesuai dengan pengembangan dan kebutuhan pelaksanaan tugas patroli, salah satunya dengan cara menambah kendaraan Roda dua, Roda empat dan perangkat komputer yang dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan pelayanan publik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- [2] Kepolisian Republik Indonesia, *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2006, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Mabes Polri, 2006.
- [3] Peraturan Perundang-undangan: Republik Indonesia, *Himpunan Undang-Undang Informasi Publik*. Jakarta: Asa Mandiri, 2008.
- [4] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- [5] Alam, A.S. & Amir Ilyas, *Pengantar Kriminologi*. Makassar: Pustaka Refleksi, 2010.
- [6] Bisri, Ilham, *Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Grafindo Persada, 2004.
- [7] Ozmen, Alper, *Post-Bureaucracy and Post-Bureaucratic Culture in Public Administration*. Eskisehir/Turkey: International Journal of Management Sciences and Business Research. 2013.
- [8] Dwiyanto, Agus, *Budaya Paternalisme dalam Birokrasi Pelayanan Publik; Center for Population Policy Studies*. Yogyakarta: UGM Press, 2005.
- [9] Moleong, Lexi J, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- [10] Gibson, dkk, *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*, Erlangga: Jakarta, 1992.
- [11] Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- [12] Barda, Nawawi Arief, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana Dalam Penanggulangan kejahatan*. Jakarta: Kencana, 2010.
- [13] Kepolisian Republik Indonesia, *Surat Keputusan Kapolri Nopol.: Skep/431/VII/2006 tentang, Pedoman Pembinaan Personel Pengemban Fungsi Kepolisian Masyarakat (Polmas)*. Jakarta: Mabes Polri, 2006.
- [14] Rahardi, Pudi, *Hukum Kepolisian*. Surabaya: Laksbang Grafika, 2014.
- [15] Supriatna, Tjahya, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima, 2000.
- [16] Mulyadi, Lilik, *Kapita Selekta Hukum Pidana Kriminologi & Viktimology*. Jakarta: Djambatan, 2007.
- [17] Kadamanta A, *Membangun Kultur Kepolisian*. Jakarta: PT.Forum Media Utama. 2007.
- [18] Utomo, Warsito Hadi. *Hukum Kepolisian di Indonesia*. Jakarta Prestasi Pustaka, 2005.
- [19] Peraturan Kepala Badan Pemelihara Keamanan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Patroli
- [20] Peraturan Kapolri No.1 Tahun 2009 Tentang Penggunaan Kekuatan Dalam Tindakan Kepolisian
- [21] Kunarto, *Perilaku Organisasi Polri*, Jakarta: Cipta Manunggal, 2001.