

**IMPLEMENTASI PRINSIP KETERBUKAAN KEPOLISIAN RESORT
OKU SELATAN DALAM HAL PENGADUAN
OLEH MASYARAKAT**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan
Untuk Menempuh Ujian
Sarjana Hukum**

Oleh

**M. IKHSANDA PUTRA
011900255**

**SEKOLAH TINGGI ILMU HUKUM
SUMPAAH PEMUDA
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. IKHSANDA PUTRA
NIM : 011900255
Program Studi : ILMU HUKUM
Jurusan : ILMU HUKUM
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PRINSIP KETERBUKAAN
KEPOLISIAN RESORT OKU SELATAN DALAM HAL
PENGADUAN OLEH MASYARAKAT



Palembang, April 2023

DISETUJUI/DISAHKAN OLEH

Pembimbing Pertama,

Dr. Hj. JAUHARIAH, SH,MM,MH

Pembimbing Kedua,

ROHMAN HASYIM, SH,MH

**IMPLEMENTASI PRINSIP KETERBUKAAN KEPOLISIAN RESOR
OKU SELATAN DALAM HAL PENGADUAN
OLEH MASYARAKAT**

Penulis,
M. IKHSANDA PUTRA
011900255

Pembimbing Pertama,
Dr. Hj. JAUHARIAH, S.H., M.M., M.H.
Pembimbing Kedua,
ROHMAN HASYIM, S.H., M.H.

ABSTRAK

Pedoman Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Keberatan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa administrasi pengaduan di lingkungan Polri disebut Dumas. Pemeriksaan Dumas adalah proses identifikasi masalah, analisis dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif dan profesional berdasarkan standar yang berlaku untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat. Di Kepolisian Resor Ogan Komering Ulu (OKU) Selatan, hal tersebut diarahkan dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Protes di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa standar penerimaan adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat luas untuk menjalankan haknya untuk mendapatkan hak, adil dan tidak adil. Dengan menggunakan metodologi yuridis empiris, penulis bermaksud akan menjawab permasalahan yang ada yaitu mengenai bagaimanakah implementasi prinsip keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam hal pengaduan oleh masyarakat serta bagaimanakah faktor-faktor penghambat implementasi atas prinsip keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam hal pengaduan oleh masyarakat. Implementasi prinsip keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam hal pengaduan oleh masyarakat antara lain sebagai berikut : merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat; petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat; dan petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Faktor-faktor penghambat implementasi atas prinsip keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam hal pengaduan oleh masyarakat bersumber dari pegawai selaku pemberi jasa pelayanan meliputi sistem dan prosedur kerja belum dikuasai sepenuhnya oleh sebagian pegawai, belum ada pengawasan ketat terhadap kinerja pegawai, serta kurangnya kesadaran dari pegawai itu sendiri. Selain dari pegawai, masyarakat juga memegang peran penting untuk terciptanya pelayanan yang baik dan tepat waktu. Kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dari jenis pelayanan pengaduan yang mereka urus akan membuat terkendalanya Prinsip Keterbukaan dalam pengurusan permasalahan yang dilaporkan pada Kantor Kepolisian Resor OKU Selatan.

Kata Kunci : Prinsip, Kepolisian, OKU Selatan, Pengaduan.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| D. Ruang Lingkup Penelitian..... | 6 |
| E. Metodologi Penelitian..... | 7 |
| F. Definisi Operasional..... | 10 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 12 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Kepolisian Negara Republik Indonesia..... | 14 |
| B. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik..... | 23 |
| C. Prinsip Keterbukaan..... | 29 |
| BAB III. IMPLEMENTASI PRINSIP KETERBUKAAN KEPOLISIAN RESOR OKU SELATAN DALAM HAL PENGADUAN OLEH MASYARAKAT | |
| A. Implementasi Prinsip Keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam Hal Pengaduan oleh Masyarakat..... | 33 |
| B. Faktor-Faktor Penghambat Implementasi atas Prinsip Keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam Hal Pengaduan oleh Masyarakat..... | 45 |
| BAB IV. PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 51 |
| B. Saran..... | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 53 |

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi prinsip keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam hal pengaduan oleh masyarakat antara lain sebagai berikut :
 - a) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - c) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - d) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu.
2. Faktor-faktor penghambat implementasi atas prinsip keterbukaan Kepolisian Resor OKU Selatan dalam hal pengaduan oleh masyarakat bersumber dari pegawai selaku pemberi jasa pelayanan meliputi sistem dan prosedur kerja belum dikuasai sepenuhnya oleh sebagian pegawai, belum ada pengawasan ketat terhadap kinerja pegawai, serta kurangnya kesadaran dari pegawai itu sendiri. Selain dari pegawai, masyarakat juga memegang peran penting untuk terciptanya pelayanan yang baik dan tepat waktu. Kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dari jenis pelayanan pengaduan yang mereka urus akan membuat terkendalanya Prinsip Keterbukaan dalam pengurusan

permasalahan yang dilaporkan pada Kantor Kepolisian Resor OKU Selatan.

B. Saran

1. Pejabat di Polres OKU Selatan diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan administrasi dalam hal waktu administrasi dan penyelesaian perkara lebih di tingkatkan lagi sebagaimana diatur dalam ketentuan Peraturan Kapolri Nomor 12 Tahun 2009 dalam Pengendalian Penanganan Perkara Pidana di Lingkungan Polri mengenai batas waktu penyelenggara penyidikan, batas waktu penyelesaian perkara dihitung sejak diterimanya surat perintah penyidikan.
2. Dalam memberikan jasa pelayanan sebaiknya petugas kepolisian diberi pelatihan terkait sistem yang digunakan serta perlu adanya pengawasan yang ketat terhadap kinerja pegawai dan memberi sanksi kepada pegawai yang tidak melaksanakan kewajibannya. Dan kepada masyarakat diberi sosialisasi terkait prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam mengurus pelayanan pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU :

- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Husaini Usman dkk, *Metode Penelitian Sosial*, Cet.V, PT BumiAksara, Jakarta, 2004.
- H. Murtir Jeddawi, *Negara Hukum Good Governance dan Korupsi di Daerah*, Total Media, Yogyakarta, 2011.
- Ilham Bisri, *Sistem Hukum Indonesia*, Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Ismantoro Dwi Yuwono, *Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011.
- Joko Widodo, *Analisis Kebijakan Publik*, Bayu Media, Malang, 2007.
- Jum Aggriani, *Hukum Administrasi Negara*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.
- Momo Kelana, *Hukum Kepolisian (Perkembangan di Indonesia) Suatu Studi Historis Komperatif*, PTIK, Jakarta, 1972.
- Pudi Rahardi, *Hukum Kepolisian*, Laksbang Grafika, Surabaya, 2014.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Surjadi, Mifkah A, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Reflika Aditama, Bandung, tanpa tahun.
- Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Fokus Media, Bandung, 2003.
- Sedarmayanti, *Good Governance dan Good Corporate Governance*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2007.
- _____, *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktifitas Menuju Good Governance*, Bagian Kedua Edisi Revisi, Mandar Maju, Bandung, 2012.