

REFORMASI BIROKRASI POLRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI SELATAN

Ridwan DP*)

Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Muslim Indonesia Makassar

Abstract : This research was conducted to: (1) Want to know what South Sulawesi Regional Police are doing in improving the quality of public services to achieve the target according to the Outcome Indicator; (2) Want to know what is done by the South Sulawesi Regional Police in an effort to improve the quality of service of the Indonesian National Police to be excellent; (3) Want to know what is done to improve the Capacity and Accountability of Performance of the South Sulawesi Regional Police. This research uses descriptive qualitative research method with a case study research strategy by taking a sample of 3 people in the service department, namely Integrated Police Service Centers (SPKT) as reporters (community), Traffic Unit (Sat Lantas) as applicants for Driving Permits (community) and Security Intelligence Unit (Sat Intelkam) as applicant for Police (community) Records. This research was conducted for 2 weeks, May 7-23. The results of this study indicate that: (1) the form of POLRI services that are perceived to be less fulfilling than the expectations of the community: (2) there is still a weak link between budget inputs and organizational performance and there is no comprehensive standardization of apparatus facilities and infrastructure: (3) the weak link between budget input and organizational performance, and activity orientation is still not fully focused on the expected results and the impact of the benefits caused to the public / public both directly and indirectly and the amount of operational costs that are not comparable to the quality of service or the resulting development impacts. However, in general, the South Sulawesi Regional Police is capable of implementing a good, clean and free from Corruption Collusion and Nepotism (KKN) governance, increasing the quality of public services and increasing the capacity and accountability of bureaucratic performance.

Keywords: Polri Bureaucracy Reform in Improving the Quality of Public Services.

PENDAHULUAN

Good Governance adalah tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa. Terkait dengan itu, pemerintah yang bersih (clean government) dan bebas KKN. Reformasi Birokrasi merupakan perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Beberapa contoh reformasi, birokrasi, misalnya reformasi kelembagaan dan kepegawaian, keuangan, perbendaharaan, perencanaan dan penganggaran, keimigrasian, kepabeanan, perpajakan, pertanahan, dan penanaman modal.

Sebagaimana kita ketahui bersama, pada akhir tahun 2010 yang lalu, pemerintah menerbitkan Peraturan

Presiden No. 81/2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dan Peraturan Menpan dan RB No. 20/2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014. Visi yang dicanangkan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi ini adalah untuk mewujudkan pemerintahan kelas dunia (world class) pada tahun 2025.

Hal penting dalam reformasi birokrasi adalah perubahan mind-set dan cultureset serta pengembangan budaya kerja. Reformasi Birokrasi diarahkan pada upaya-upaya mencegah dan mempercepat pemberantasan korupsi, secara berkelanjutan, dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (good governance), pemerintah yang bersih (clean government), dan bebas KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme).

Kepolisian di Indonesia yang merupakan sebuah profesi jika dilihat dari sejarah kepolisian Indonesia mempunyai ciri sendiri baik berupa bentuk, fungsi, tugas maupun kedudukan kepolisian yang berubah paradigma kepolisian sesuai tuntutan masyarakat pada jaman itu. Dengan adanya globalisasi dan reformasi tahun 1998, maka tuntutan masyarakat atas kinerja profesi kepolisian di Indonesia diharapkan lebih profesional. Hal tersebut tersirat pada Ketetapan (Tap) MPR Nomor VI/MPR/2000 tentang Pemisahan TNI dan Kepolisian Negara Republik Indonesia serta Tap MPR Nomor VII/MPR/2000 tentang Peran TNI dan Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dengan harapan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia dahulu mempunyai paradigma yang berfungsi sebagai alat kekuasaan, beralih kepada paradigma baru yang fungsinya sebagai pelindung, pengayom, pelayan dan penegak hukum, hal tersebut sesuai dengan UU No. 2 tahun 2002 pasal 13.

Saat ini Kepolisian Negara Republik Indonesia memasuki usia ke 72 tahun. Layaknya usia manusia, usia Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak lagi muda. Usia yang menggambarkan sosok manusia dewasa, sejatinya adalah sosok penuh pengayoman, kematangan, kearifan dan tentunya harapan memberikan keteladanan dan kemanfaatan.

Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai hasil yang maksimal dari fungsi ini dibutuhkan kebersamaan antara polisi dan masyarakat, sehingga satu dengan yang lainnya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Polisi tidak akan dapat menciptakan situasi yang tertib dan aman dalam suatu lingkungan

masyarakat tanpa adanya kemauan dan kesadaran dari masyarakat itu sendiri, akan pentingnya suasana yang aman dan tertib.

Pada hakekatnya fungsi setiap Polisi dimanapun didunia ini sebenarnya ada tiga yaitu, legalitas, keadilan dan ketertiban. Kepolisian tidak boleh bertindak sewenang-wenang apalagi anti demokrasi, karena mereka dituntut untuk tanggap terhadap pendapat umum dan turut bertanggungjawab dalam mewujudkan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara yang demokratis dan tetap aman.

Sebagai ujung tombak dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia harus mampu beradaptasi dengan segala perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Seiring dengan bergulirnya era reformasi yang telah menggugah kesadaran seluruh komponen bangsa untuk melakukan pembenahan dan pembaharuan atas berbagai ketimpangan, kinerja dan hal-hal yang dianggap tidak profesional serta proporsional menuju masyarakat sipil yang demokratis. Kepolisian Negara Republik Indonesia pun tidak lepas dari wacana besar perubahan ini. Karena kepolisian merupakan cerminan dari tuntutan dan harapan masyarakat akan adanya rasa aman, keamanan, ketertiban dan ketentraman, yang mendukung produktifitas yang mensejahterakan warga masyarakat.

Menurut Undang-undang No 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dalam Pasal 2 dijelaskan bahwa : "Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Pasal 4 dijelaskan: Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan

untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, begitu pula upaya yang dilakukan di Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

Reformasi Birokrasi Nasional telah digulirkan oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga-lembaga Negara (termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia) menuju Pemerintahan yang baik (*good government*), bersih dan bebas dari KKN. Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kepolisian Negara Republik Indonesia) sebagai salah satu lembaga Negara dalam konteks Administrasi Publik sesuai amanah Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mempunyai Fungsi Pemerintahan Negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pemberian perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Sejalan dengan Kebijakan Reformasi Birokrasi Nasional Kepolisian Negara Republik Indonesia juga telah merumuskan Program Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia (RBP). Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang I, sejatinya telah dilaksanakan sejak tahun 1999 meliputi 3 (tiga) aspek, yaitu: aspek instrumental, struktural dan kultural. Reposisi Kepolisian Negara Republik Indonesia dari tubuh ABRI, penataan organisasi dan kewenangan adalah merupakan keberhasilan Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia pada struktural. Begitu pula dengan ditetapkannya UU No. 2 Th 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, TAP MPR No. VI dan VII Th 2013 tentang Pemisahan Kepolisian Negara Republik Indonesia dari Angkatan Bersenjata

Republik Indonesia dan Pembagian Wewenang. Dengan demikian dapat diartikan secara kualitatif Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia aspek instrumental dan struktural telah berhasil akan tetapi aspek kultural belum seperti harapan baik oleh kalangan Kepolisian Negara Republik Indonesia (terutama para petinggi Kepolisian Negara Republik Indonesia) maupun ekspektasi masyarakat.

Memasuki Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang II (2011-2014) yang diintegrasikan dengan Renstra Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahap II, yaitu membangun kemitraan (*partnership building*) yang diperkuat dengan program Revitalisasi menuju Pelayanan Prima melalui tiga kerangka *Road Map*, yang terdiri dari penguatan institusi (*institution strengthening*), terobosan kreatif (*creative breakthrough*) dan peningkatan integritas (*integrity improvement*) guna mewujudkan Pelayanan Prima Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pada era reformasi membawa Kepolisian Negara Republik Indonesia pada suatu keadaan di mana Kepolisian Negara Republik Indonesia semakin dituntut oleh masyarakat Indonesia untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, sebagai penegak hukum, sebagai pelindung, pengayom dan pelayanan masyarakat secara profesional, transparan, responsif dan akuntabel. Untuk memenuhi ekspektasi masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah melakukan berbagai upaya pembenahan, penataan, penguatan, perubahan-perubahan (*reform*) menuju Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional dan dipercaya masyarakat, diantaranya menetapkan sasaran dalam pelaksanaan penataan dan perubahan, yaitu untuk tahun 2005-2009, Kepolisian Negara Republik Indonesia berusaha membangun kepercayaan publik (*trust*

building), pada tahun 2010-2014, Kepolisian Negara Republik Indonesia membangun kemitraan (*partnership building*), dan pada tahun 2015-2025, Kepolisian Negara Republik Indonesia ditargetkan mencapai keunggulan (*strive for excellence*).

Landasan normatif dari penelitian ini adalah Tap MPR No.VII Tahun 2000 tentang Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 6 ayat (1) dan (2) tentang Peran Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan diatur dalam UU No. 2 Th 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 2, Pasal 4, Pasal 5 yang isinya menetapkan bahwa fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia menuju pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat adalah tema presentasi Timur Pradopo Komisariss Jendral Polisi sebagai kandidat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia pada saat itu yang diajukan Presiden kepada DPR-RI untuk mendapatkan pertimbangan dan persetujuan. Dalam uji kelayakan dan kepatutan dihadapan Komisi III DPR-RI pada tanggal 14 Oktober 2010, Timur Pradopo memaparkan pokok-pokok pikirannya tentang “Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia terangkum dalam peta jalan (*Road map*) terdiri dari 3 (tiga) kerangka yaitu: (1) penguatan institusi (*institution strengthening*), (2) terobosan kreatif (*creative breakthrough*), (3) peningkatan integritas (*integrity improvement*).

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan, Kepolisian

Negara Republik Indonesia sebagai institusi pelayanan publik yang mengemban salah satu tugas sebagai pelaksana pelayanan publik masih saja menerima banyak keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanannya. Kenyataan ini didapat dari keluhan masyarakat secara langsung ataupun dari media massa.

Dengan mengacu pada latar belakang tersebut diatas, tujuan penelitian adalah: Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi upaya implementasi reformasi birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya kepolisian berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 di Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti mengajukan usulan penelitian disertasi dengan judul “Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan”.

Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja yang dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik untuk mencapai target Sesuai Indicator Outcome?
2. Apa saja yang dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi prima?
3. Apa saja yang dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam meningkatkan Kapasitas Dan Akuntabilitas Kinerja Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan?

Tujuan Penelitian

1. Ingin mengetahui apa saja yang dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik untuk mencapai target Sesuai Indicator Outcome;
2. Ingin mengetahui apa saja yang dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia menjadi prima;
3. Ingin mengetahui apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan Kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional merupakan sebuah landasan bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik pada masyarakat sehingga Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat berfungsi sesuai dengan fungsinya dan juga agar Kepolisian Negara Republik Indonesia mendapatkan dukungan dan tempat dari masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana diharapkan masyarakat dapat puas terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dapat ditandai dengan adanya pengabdian kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam suatu pelayanan, tentulah kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dipertahankan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam pelayanan prima yaitu diantaranya:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan Fasilitas
- e. Kemampuan Dalam Menyajikan Pelayanan

REFORMASI BIROKRASI KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Sejak era reformasi yang dimulai pada tahun 1998, telah terjadi

banyak perubahan penting di berbagai bidang kehidupan masyarakat, yang selanjutnya menjadi tonggak dimulainya era reformasi gelombang pertama. Perubahan ini dilandasi oleh keinginan sebagian besar masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat yang didasarkan pada nilai-nilai dasar sebagaimana tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Dan selanjutnya moment ini menjadi titik awal dimulainya proses reformasi Kepolisian Negara Republik Indonesia secara menyeluruh menuju Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional dan mandiri serta sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, yang mencakup 3 (tiga) aspek integral bidang struktural, instrumental dan kultural. Pada perkembangannya reformasi di bidang birokrasi mengalami keteringgalan dibanding reformasi di bidang politik, ekonomi dan hukum, sehingga pada tahun 2004, pemerintah telah menegaskan kembali akan pentingnya penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang secara universal diyakini menjadi prinsip untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia bukan lagi merupakan suatu tuntutan masyarakat yang mengharapkan agar Birokrasi dan terutama aparatur Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat berkualitas lebih baik tetapi benar-benar menjadi kebutuhan dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Dengan bergulirnya Reformasi Birokrasi Nasional, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah melaksanakan program Reformasi Birokrasi sejak tahun 2004 sampai dengan tahun 2014 yang terbagi dalam dua gelombang yaitu Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang I Tahun

2004-2009 dan Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang II Tahun 2011-2014. Keberlanjutan pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki peran penting dalam mewujudkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang professional dan mandiri sesuai harapan masyarakat dan hasil-hasil yang telah dicapai dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada periode sebelumnya menjadi dasar pelaksanaan Reformasi Birokrasi Gelombang III Tahun 2016-2019 yang dituangkan dalam Road Map Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang III Tahun 2016-2019. Karena itu pelaksanaan Reformasi Birokrasi saat ini merupakan penguatan dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi sebelumnya.

Penyusunan *Road Map* Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia diarahkan agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat sesuai dengan tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat serta menegakkan hukum dalam mewujudkan Birokrasi yang berbasis kinerja (*Performance Based Bureaucracy*) yang efektif, efisien dan ekonomis, difokuskan pada upaya untuk mewujudkan *outcomes* (hasil), menerapkan manajemen kinerja yang didukung dengan penerapan sistem berbasis elektronik dan setiap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki kontribusi yang jelas terhadap kinerja organisasi.

Dalam penyusunannya mengacu pada program Reformasi Birokrasi Nasional sesuai Permen PAN-RB Nomor 11 Tahun 2015 terintegrasi dengan rencana strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Grand Strategy Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahap III *Strive For Excellent* yang

tertuang dalam Rencana Strategi Kepolisian Negara Republik Indonesia 2015–2019, 11 Program Prioritas Kepolisian Negara Republik Indonesia termasuk diantaranya delapan program Quick Wins, program Pemerintah dalam Nawa Cita, masukan dari pemerhati masalah Kepolisian Negara Republik Indonesia dan pemerintah dari Kementerian PAN-RB. Sehingga pelaksanaan Reformasi Birokrasi Gelombang III Tahun 2016-2019 bukan lagi pada dokumentasi semata, namun harus mampu dirasakan oleh seluruh masyarakat, bukan pada prosedur atau laporan saja, namun bagaimana masyarakat yang dilayani dapat merasakan dampak perubahan yang lebih baik.

Dengan demikian, tidak akan terjadi pelaksanaan program yang terkotak-kotak, semua program akan terintegrasi dalam mencapai tujuan strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia guna mendukung tercapainya tiga sasaran Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang III Tahun 2016-2019 dalam mewujudkan Birokrasi yang bersih dan akuntabel, Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas dan Birokrasi yang efektif dan efisien sesuai dengan semangat Reformasi Birokrasi Nasional.

Kepolisian Negara Republik Indonesia telah mencanangkan program Reformasi Birokrasi guna mewujudkan harapan masyarakat menjadi “Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dipercaya, yang memberikan pelayanan prima, minimal zero complain, menjadikan Kepolisian Negara Republik Indonesia unggul dan profesional berlandaskan revolusi mental“ dalam bidang Sumber Daya Manusia, administrasi, operasional dan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah diakses. Hal ini seiring dengan program Reformasi Birokrasi Nasional dalam

mewujudkan good governance dan cleangovernment Sejak tahun 2004 sampai dengan tahun 2010 Kepolisian Negara Republik Indonesia melaksanakan program Reformasi Birokrasi gelombang pertama dengan lima area perubahan bidang kelembagaan, budaya organisasi, ketatalaksanaan, regulasi-deregulasi dan SDM, dilanjutkan Reformasi Birokrasi gelombang kedua tahun 2011-2014 dengan delapan area perubahan bidang Organisasi, Tata Laksana, Peraturan Perundang-undangan, SDM Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik dan Mind Set dan CultureSet Aparatur dalam mewujudkan aparaturnya Kepolisian Negara Republik Indonesia yang bersih dan bebas dari KKN, meningkatkan pelayanan prima kepolisian dan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja.

Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang I

Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang I secara bertahap mulai dilaksanakan pada tahun 2004 sampai pada tahun 2009. Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang I mengacu pada Permenpan Nomor : Per/15/M.Pan/7/2008 tentang Buku Panduan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yang meliputi 5 Area Perubahan yaitu : Manajemen Perubahan dan Transformasi Budaya; Restrukturisasi Organisasi dan Tata Laksana; *Quick Wins*; Manajemen Sumber Daya Manusia dan Remunerasi serta Evaluasi Kinerja dan Profil Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2025, yang sepenuhnya dilaksanakan dalam 9 (Sembilan) program yaitu :

- a. Program Arahan Strategi, dengan kegiatan Program percepatan *Quick Wins*; Penilaian Kinerja Organisasi; dan Postur Birokrasi 2025.
- b. Program Manajemen Perubahan, dengan kegiatan Proses sosialisasi dan internalisasi;

- c. Program Penataan Sistem, dengan kegiatan Analisa Jabatan, Evaluasi Jabatan dan Sistem Remunerasi;
- d. Program Penataan Organisasi, dengan kegiatan Redefinisi visi, misi dan strategi; Restrukturisasi; Analisa beban kerja;
- e. Program Penataan Laksana, dengan kegiatan Penyusunan tatalaksana yang menghasilkan Standar Operasional Prosedur; Elektronisasi Dokumentasi / Kearsipan;
- f. Program Penataan Sistem Sumber Daya Manusia, dengan kegiatan Asessment kompetensi individu bagi pegawai / tenaga ahli; Membangun sistem penilaian kinerja; Mengembangkan sistem penyediaan dan seleksi; Mengembangkan pola diklat; Mengembangkan pola rotasi, mutasi, promosi; Memperkuat pola karier; Membangun/ memperkuat database pegawai;
- g. Program Penguatan Unit Organisasi, dengan kegiatan Penguatan unit organisasi kepegawaian; Penguatan unit kerja kediklatan; Perbaikan sarana dan prasarana;
- h. Program Penyusunan Peraturan Perundang-undangan, dengan kegiatan Menetapkan Regulasi, Deregulasi, menyusun Regulasi baru;
- i. Program Pengawasan Internal, dengan kegiatan menegakkan disiplin kerja; Menegakkan kode etik.

Dalam rangka pencapaian dan mendukung pelaksanaan program Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia pada tahun 2010 maka ditetapkan 9 (sembilan) *Quick wins* sebagai program unggulan yang mempunyai daya ungkit dan merupakan produk utama Kepolisian Negara Republik Indonesia yang hasilnya dapat dengan mudah terlihat dan manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat dalam wujud pelayanan cepat, mudah dan terjangkau. Adapun 9 (sembilan) Program unggulan tersebut yaitu:

- a. Sabhara, Dimaksudkan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melalui pelaksanaan Polisi Tugas Umum dalam kecepatan dan ketepatan mendatangi Tempat

Kejadian Perkara (TKP) dan memberikan pertolongan pertama kepada masyarakat yang membutuhkan melalui kegiatan patroli sabhara dan penempatan pos-pos bergerak (*mobile*) serta memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menghubungi Polisi.

- b. Transparansi pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB);
- c. Transparansi pelayanan Penyidikan; Untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi berkaitan dengan kasus yang sedang ditangani Kepolisian Negara Republik Indonesia dilakukan melalui Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP).
- d. Transparansi Rekrutmen Personel Kepolisian Negara Republik Indonesia; Proses Rekrutmen Personel Kepolisian Negara Republik Indonesia mulai penerimaan Brigadir Polisi Pria dan Wanita, Perwira Polisi Sumber Sarjana dan Taruna Akpol dengan Prinsip Seleksi Bersih, Transparan, Akuntabel dan Humanis dalam upaya untuk mewujudkan postur Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional, modern dan bermoral menuju paradigma kultur Polisi Sipil yang demokratis, protagonis, transparan, akuntabel dan menjunjung tinggi nilai-nilai hak asasi manusia, diawali dengan membangun komitmen Bersih, Transparan, Akuntabel dan Humanis dalam seleksi penerimaan Brigadir Kepolisian Negara Republik Indonesia, Perwira Kepolisian Negara Republik Indonesia Sumber Sarjana dan taruna Akademi Kepolisian.
- e. Olah Tempat Kejadian Perkara (TKP);
- f. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Guna tertib administrasi dan pemeliharaan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang telah diterbitkan Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia dilakukan data

- entry di jaringan LAN Baintelkam, agar dapat diakses seluruh jaringan Baintelkam dan dapat disajikan secara cepat bila sewaktu-waktu diperlukan.
- g. Penanggulangan Terror; Dalam rangka kecepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) kasus ancaman teror, Densus 88 Anti Teror Kepolisian Negara Republik Indonesia maupun wilayah melaksanakan kegiatan Quick Respon di tempat-tempat yang rawan gangguan kamtibmas dengan melakukan pemetaan secara periodik daerah-daerah rawan ancaman teror di wilayah melalui kegiatan deradikalisasi (pencegahan).
 - h. Brimob Nusantara; Pelaksanaan program Quick Wins "Brimob Nusantara" yang dilaksanakan oleh Korbrimob Kepolisian Negara Republik Indonesia beserta jajarannya sebagai bentuk pelayanan prima kepada Satuan Kewilayahan dan masyarakat dengan kecepatan, ketepatan, kemampuan dan peralatan yang mencukupi untuk melaksanakan tugas dalam rangka penanganan Gangguan Keamanan Dalam Negeri Berkadar Tinggi.
 - i. Polmas Desa; Program Quick Wins Polmas Desa/kelurahan bertujuan untuk mewujudkan kemitraan Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan warga masyarakat yang mampu mengidentifikasi akar permasalahan, menganalisa, menetapkan prioritas tindakan, mengevaluasi efektifitas tindakan dalam rangka memelihara keamanan, ketertiban dan ketenteraman masyarakat serta peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang II

Sejak dilaksanakannya program Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Tahun 1999, Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan sebagai bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia sudah melakukan Reformasi secara menyeluruh, yaitu pada aspek struktural, Instrumental dan Kultural. Dengan telah ditetapkan Perkap Nomor 22 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja satuan

Organisasi pada tingkat Kepolisian Daerah dan Perkap Nomor 23 Tahun 2010 untuk tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor, yang diharapkan menjadi sebuah struktur organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hal ini menjadikan efektifitas pengelolaan organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melayani kebutuhan masyarakat telah berubah dari pendekatan konvensional kepolisian yang bersifat otoriter, represif, eksklusif dan sentralistik menuju pada pendekatan persuasif, partisipatif, inklusif, personel, pemecahan masalah, proaktif dan penyelesaian konflik.

Sedangkan pada Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan gelombang II, pada tingkat pelaksanaan Nasional dan institusional terdapat 3 (tiga) sasaran, yaitu :

- a. Terwujudnya pemerintahan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan yang bersih dan bebas KKN;
- b. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan;
- c. Mengikatnya kapabilitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dengan bidang perubahan pada Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan gelombang II, yang salah satunya adalah *Mind Set* dan *Culture Set* aparatur.

Perubahan *Mind Set* dan *Culture Set*, secara substansi akan berbijak pada dua hal prinsip, yaitu pertama adalah perubahan terhadap anggota Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dan yang kedua adalah terhadap organisasi Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

Masyarakat Sulawesi Selatan sebagai kontrol sosial akan terus menuntut terhadap kualitas pelayanan

Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dan jajarannya, sehingga mendorong masyarakat untuk melakukan pengawasan Eksternal. Melalui lembaga pengawasan pelayanan Publik baik yang bersifat formal maupun non formal, dengan cara melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap institusi Pelayanan Publik termasuk pelayanan Kepolisian yang dilaksanakan oleh Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dan jajarannya.

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pencapaian Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Program Reformasi Birokrasi Gelombang I, serta dengan mengacu pada arahan Tim Reformasi Birokrasi Nasional dengan mengintegrasikan Rencana Strategis Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam Grand Strategy Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2005- 2025, Rencana Strategi Kepolisian Negara Republik Indonesia Tahun 2010–2014 Tahap II tentang Partnership Building dan Program Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia, dalam rangka melaksanakan 9 (sembilan) Program yaitu Program Penataan dan Penguatan Organisasi; Program Penataan Tata Laksana; Program Penataan Peraturan Perundang-Undangan; Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik; Program Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur; Program Manajemen Perubahan; Program Penguatan Pengawasan; Program Penguatan Akuntabilitas Kinerja; dan 1 (satu) Program Monitoring dan Evaluasi.

Pelaksanaan Program, Kegiatan dan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia dijabarkan berdasarkan Road Map Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Gelombang II Tahun 2011-2014 dalam 9 Program dan 17 Quick Wins, sebagai berikut:

a. Program Penataan dan Penguatan Organisasi, dengan kegiatan :

- 1) Restrukturisasi/Penataan Tugas Dan Fungsi Unit Kerja Pada Organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia.
 - 2) Penguatan Unit Kerja yang Menangani Fungsi Organisasi, Tata Laksana, Pelayanan Publik, Kepegawaian dan Diklat *Quick Wins*, Pembentukan Satpolair, Satpamobvit, Satlantas Metropolitan dan Unit Lantas.
- b. Program Penataan Tata Laksana, dengan kegiatan :
- 1) Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Tupoksi.
 - 2) Pembangunan atau Pengembangan *E-Government*, *Quick Wins*, “Pembangunan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kepolisian Negara Republik Indonesia”.
- c. Program Penataan Perundang-undangan, melaksanakan kegiatan penataan berbagai peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan/diterbitkan Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Quick Wins*, “Sosialisasi Perkap Nomor 26 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Kepolisian”.
- d. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di bidang Reskrim, Intel, Lalu lintas, Sabhara, Binmas, Polair dan Brimob, dengan kegiatan
- 1) Penerapan Standar Pelayanan Publik.
 - 2) Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.
 - 3) Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: “metode penelitian 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

Tabel 1 Operasional Parameter

Kajian	Aspek Kajian	Operasional Parameter	Jenis Data	Sumber Data
Kualitas pelayanan	a. Akuntabilitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Acuan pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan publik • Kejelasan informasi pelayanan publik • Prinsip keadilan dalam pelayanan public 	Primer dan sekunder	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil wawancara kalangan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan komponen masyarakat • Hasil pengamatan yang mendalam di lapangan / kondisi sosial yang ada • Hasil kajian dokumen
	b. Responsivitas pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Manajemen penyampaian keluhan • Tindakan terhadap keluhan 	Primer dan sekunder	
	c. Orientasi pada pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemanfaatan waktu kerja petugas pelayanan • Kompetensi petugas pelayanan • Penempatan penggunaan jasa oleh petugas pelayanan 	Primer dan sekunder	
	d. Efisiensi pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan kepastian waktu pelayanan • Jaminan kapaatitas biaya pelayanan 	Primer dan sekunder	

Hasil Penelitian

Hal-Hal Yang Dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mencapai Target Sesuai Indicator Outcome

Pelaksanaan reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa reformasi birokrasi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan atau memperkuat area perubahan yang sudah mencapai kemajuan sehingga terjadi perbaikan berkelanjutan. Reformasi birokrasi dilakukan untuk menjawab secara cepat berbagai permasalahan baru yang muncul dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Rencana pelaksanaan reformasi birokrasi dijabarkan dalam peta jalan (*road map*) reformasi birokrasi yang akan menjadi panduan bagi pengelola reformasi birokrasi pada tingkat nasional maupun instansi pemerintah melakukan langkah-langkah konkrit memperbaiki

kualitas birokrasi pemerintahan. Agar rencana aksi reformasi birokrasi dapat dirumuskan secara tepat, maka perlu disusun kerangka pikir keterkaitan antara arah kebijakan nasional sebagaimana ditetapkan dalam RPJMN 2015-2019, sasaran reformasi birokrasi, dan strategi implementasinya yang meliputi: area perubahan, *quick wins*, dan program-programnya.

Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai *indicator outcome*, berdasarkan pada angket yang diberikan kepada 3 orang di bagian pelayanan yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai pelapor (masyarakat), Satuan Lalu lintas (Sat Lantas) sebagai pemohon Surat Ijin Mengemudi (masyarakat) dan Satuan Intelijen Keamanan (Sat Intelkam) sebagai pemohon Surat Keterangan Catatan Kepolisian (masyarakat), penulis menemukan adanya bentuk pelayanan-pelayanan yang dirasa kurang memenuhi dari pada harapan masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan

tersebut Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan melaksanakan pelatihan terhadap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi selatan seperti memberikan pelatihan untuk memberikan pemahaman serta perubahan mind set dan culture set terhadap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hal ini diperlukan untuk membangun karakter anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki nilai-nilai dalam membangun bangsa yang mengandung nilai berdaulat dalam bidang politik, mandiri dalam bidang ekonomi dan berkepribadian dalam kebudayaan.

Hal-Hal Yang Dilakukan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia Menjadi Prima

Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap masyarakat. Pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode 2010-2014 ditujukan untuk mencapai tiga sasaran, yaitu: (1) Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; (2) Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan (3) Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Berdasarkan angket yang telah dibagikan penulis menemukan masih lemahnya keterkaitan antara input anggaran dengan kinerja organisasi dan belum terdapat standarisasi sarana dan prasarana aparatur yang komprehensif. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah seperti mengusulkan kebutuhan anggaran dan sarana prasarana ke Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai kebutuhan masing-masing Satuan Kerja (Satker). Pada sentra pelayanan masyarakat perlunya menempatkan

anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berkompeten di bidangnya sehingga dapat memberikan pelayan yang terbaik kepada masyarakat. Demi mewujudkan Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah pelayan masyarakat maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga perlu ditingkatkan dimana perlu diberikan sarana yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian kotak saran juga diperlukan dalam hal ini sehingga masyarakat bisa menyampaikan saran mereka terhadap peningkatan kualitas pelayanan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia kepada masyarakat. Terlebih pada era modern seperti ini dimana masyarakat lebih menyukai sosial media sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi mereka maka Kepolisian Negara Republik Indonesia bisa membuat akun sosial media untuk menampung saran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Hal-Hal Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kapasitas Dan Akuntabilitas Kinerja Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

Pada pelaksanaan birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia manajemen kinerja masih belum sepenuhnya diterapkan sehingga kualitas akuntabilitas kinerja masih sangat rendah. Hal ini ditandai dengan lemahnya keterkaitan antara input anggaran dengan kinerja organisasi, dan orientasi kegiatan masih belum sepenuhnya berfokus pada hasil yang diharapkan dan dampak kemanfaatan yang ditimbulkan terhadap masyarakat/publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

Merujuk pada hasil angket yang diberikan penulis kepada masyarakat menunjukkan lemahnya keterkaitan antara input anggaran dengan kinerja organisasi, dan orientasi kegiatan masih

belum sepenuhnya berfokus pada hasil yang diharapkan dan dampak kemanfaatan yang ditimbulkan terhadap masyarakat/publik baik secara langsung maupun tidak langsung dan besarnya biaya operasional yang tidak sebanding dengan kualitas pelayanan atau dampak pembangunan yang dihasilkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah seperti: mengusulkan kebutuhan anggaran dan sarana prasarana ke Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia sesuai kebutuhan masing-masing Satuan Kerja (Satker).

Salah satu agenda reformasi birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memuat berbagai rencana kegiatan, rencana *quick wins*, rencana aksi, rencana anggaran dan penunjukan penanggungjawab program, dengan *indicator out come*: terwujudnya kemampuan Kepolisian Negara Republik Indonesia akuntabel, responsif, efisien dan berorientasi pada layanan dalam rangka memberikan pelayanan prima (*strive for excellence*) kepada masyarakat. Untuk mewujudkan tujuan program ini, agar pelayanan Kamtibmas lebih cepat, murah, aman dan mudah dijangkau, meningkatnya jumlah unit pelayanan standar (pelayanan minimal) dan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia, melalui 3 (tiga) kegiatan, yaitu: penerapan standar pelayanan publik, penerapan standar pelayanan minimal pada Kepolisian Resort/Kepolisian Sektor, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

PEMBAHASAN

Dalam rangka mewujudkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mandiri dan profesional dibutuhkan sebuah upaya untuk membangun dan mengembangkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mampu menjawab tantangan dan

harapan masyarakat serta perkembangan lingkungan strategis yang dinamis. Kedepannya pembangunan Kepolisian Negara Republik Indonesia harus selaras dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat dan arah kebijakan nasional sehingga Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat menjadi kepolisian yang modern. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelaksanaan revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia di Indonesia merupakan sebuah strategi khusus agar kinerja dan pelayanan kepada masyarakat berjalan efektif, efisien dan memiliki sasaran. Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia ini termasuk sebagai langkah dari reformasi birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dapat dianalisis melalui teori reformasi birokrasi yaitu sebagai berikut:

1. Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, pola tindak). Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui road map ke 3 (tiga) yaitu peningkatan integritas sudah berupaya menerapkan perubahan cara berpikir ke seluruh anggota melalui strategi manajemen perubahan pola pikir (mind set) dan budaya kerja (culture set) dengan cara melakukan komunikasi intensif antar pimpinan dan antara pimpinan dengan anggota secara rutin dan terprogram tentang strategi manajemen perubahan dalam institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selain itu juga melaksanakan strategi pendidikan dan pelatihan seperti melaksanakan internalisasi program perubahan yang belum terlaksana dengan baik di seluruh jajaran serta melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk pemahaman mengenai pola pikir dan budaya kerja di lingkungan Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.
2. Perubahan penguasa menjadi pelayan. Ini berarti dimana pihak

- Kepolisian Negara Republik Indonesia mulai merubah pola pikir yang berfikir yang awalnya menjadi penguasa ke pelayan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya salah satu terobosan kreatif yaitu traffic accident investigation door to door dimana pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan berupaya melayani masyarakat dengan cara mendatangi ke rumah korban untuk dimintai keterangan dan pemeriksaan secara langsung tanpa menunggu korban sembuh atau korban datang ke kantor.
3. Mendahulukan peranan dari wewenang. Peranan Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah melaksanakan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap lingkungan dan kegiatan masyarakat. Sedangkan wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia salah satunya adalah menerima pengaduan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya anggota Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan beserta Kepolisian Sektor wilayah selalu melakukan pencegahan hal-hal yang tidak diinginkan dengan patroli wilayah setiap harinya dari pada diam di kantor menunggu pengaduan masyarakat baru bertindak.
 4. Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir. Dalam memberikan rasa aman terhadap masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia selalu berpatroli setiap harinya ke setiap wilayah melalui mobil patroli dari Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan, Kepolisian Resort maupun Kepolisian Sektor.
 5. Perubahan manajemen kinerja. Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui road map ke 2(dua) yaitu terobosan kreatif sudah berupaya menerapkan perubahan manajemen kinerja melalui program unggulan dimana ini

diperlukan untuk memecah kebuntuan selain itu juga menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan kinerja anggota Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

6. Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Saat ini Kepolisian Negara Republik Indonesia sedang berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui reformasi birokrasi salah satunya dengan program revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia menuju pelayanan prima. Tujuannya adalah untuk membangun birokrasi yang berdasarkan prinsip-prinsip good governance yaitu birokrasi yang bersih dari unsur KKN serta transparan dan akuntabel. Ini juga dijadikan komitmen bersama anggota kepolisian negara Republik Indonesia sebagai pelayan prima yang anti KKN dan anti kekerasan.

Ketiga komponen road map atau kerangka makro program revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan satu kesatuan yang diyakini mampu merevitalisasi peran Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menjadikan Kepolisian Negara Republik Indonesia lebih melayani, proaktif, transparan dan akuntabel, dengan berdasarkan kaidah taat hukum, taat prosedur dan taat etika, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan soliditas internal Kepolisian Negara Republik Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan (objek penelitian) dan pembahasan tentang pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah hukum

Kepolisian Daerah Sulawesi selatan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara umum sasaran pelaksanaannya mampu mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), meningkatnya kualitas pelayanan public serta meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
2. Kualitas pelayanan Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi masih ditemukan adanya bentuk pelayanan-pelayanan yang dirasa kurang memenuhi dari pada harapan masyarakat. Hal ini diakibatkan dengan lemahnya keterkaitan antara input anggaran dan belum terdapat standarisasi sarana dan prasarana aparatur yang komprehensif;
3. Kapasitas dan akuntabilitas kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi selatan sudah sesuai dengan *indicator outcomes* yaitu dapat mewujudkan polisi yang professional, modern dan terpercaya.

SARAN

1. Peningkatan dukungan anggaran perlu menjadi perhatian pemerintah, terutama peningkatan anggaran pendidikan, pelatihan Kepolisian, anggaran operasional dan peningkatan kesejahteraan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia serta anggaran Sarana dan Prasarana aparatur yang komprehensif;
2. Pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia perlu melakukan inovasi-inovasi dan terobosan kreatif untuk melaksanakan reformasi cultural Kepolisian Negara Republik Indonesia yaitu dengan melakukan perubahan mind set dan culture set;

3. Pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia perlu mempertahankan “Semangat kemandirian Kepolisian Negara Republik Indonesia” dalam pelaksanaan tupoksinya; harkamtibmas; penegakan hukum; memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat, demi terciptanya keamanan dalam Negeri sebagai salah satu syarat keberhasilan pembangunan nasional melalui regulasi Kepolisian;
4. Sikap yang melayani, responsif, transparan, akuntabel, efisien dan berorientasi pada pelayanan dalam pelaksanaan tupoksi harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat;
5. Pelaksanaan resolusi pimpinan Kepolisian Negara Republik Indonesia tahun 2015-2025 “*Strive for Excelent*” lebih memaksimalkan terutama reformasi bidang kultural, agar Kepolisian Negara Republik Indonesia yang profesional, modern, dan terpercaya dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik Gismar dan SyarifHidayat (Editor), 2010. *ReformasiSetengahMatang*, Bandung: Penerbit Hikmah (PT. MizanPublikasi).
- Agustino Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2003, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aris Santoso, dkk., 2009. *Hoegeng: Oase Menyejukkan di Tengah Perilaku Korupsi para Pemimpin Bangsa*, Yogyakarta: PT. Bentang Pustaka.
- Bintoro Tjokroamidjojo, 1974. *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Jakarta: LP3ES.

- Budi Setiyono, 2012. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, Bandung: Penerbit Nuansa.
- Danuri, Bambang Hendarso (Kapoli), 2008. *Orasi Ilmiah: Tugas dan Fungsi Polri dalam Mengawal Pembangunan Demokrasi Indonesia*, Jakarta: Koorsahli Kapoli.
- Darmadi, Sukidin Damai, 2011. *Administrasi Publik*, Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Dimock & Koenig, 1960. *Public Administration*, Rinehart Company Inc.
- Djatmika, Wik, 2006. *Di bawah Panji-Panji Tribrata*, Jakarta: PTIK Pers.
- Dunn, N. William. 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi II. Jogjakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwight Waldo, 1955. *The Study of Public Administration*, Random House Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Budaya Paternalisme dalam Birokrasi Pelayanan Publik*, Center for Population Policy Studies, Yogyakarta: UGM.
- Edward Litchfield, 1956. *Notes on a General Theory of Administration*. Administrative Science Quarterly No. 1.
- Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro, 1970. *Modern Public Administration*. New York: Harper & Row Publishers.
- Gaspersz, Vincent, 1994, *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Gramedia.
- Gibson, dkk., 1992. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*, Jakarta: Erlangga.
- H. Supjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Malang.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Public Disobedience: Telah Penolakan Publik Terhadap Kebijakan Pemerintah*, Yogyakarta: Grava Media.
- Ismail, Chairuddin, 1999. *Polisi, Pengayom vs Penindas*, Jakarta: Jakarta Citra.
- Kadarmanta A., 2007. *Membangun Kultur Kepolisian*, Jakarta: PT. Forum Media Utama.
- Kaloh Johanis. 2009. *Kepemimpinan Kepala Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Issu*. Jogjakarta : Grava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Kunarto, 1996, *Merenungi Kritik Terhadap POLRI*, Jakarta: Cipta Manunggal.
- Luankali Bernandus. 2007. *Analisis Kebijakan Publik Dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia Press.
- Martin Albrow, 2007. *Birokrasi*, Cetakan ketujuh, Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Max Turner & David Hulme, 1997. *Governance, Administration & Development*, First Printing: Kumarian Press.