

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara yang hukumnya secara sederhana menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraannya. Hal ini juga sejalan dengan tujuan Negara sebagaimana yang terdapat dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-empat yang menyatakan bahwa Indonesia sebagai negara hukum wajib melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum. Dengan demikian, dalam suatu negara hukum setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan wajib tunduk pada aturan-aturan hukum yang menjamin dan melindungi hak-hak warga negaranya, baik di bidang sipil dan politik, maupun di bidang sosial, ekonomi dan budaya. Dengan perkataan lain, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan untuk menata masyarakat yang damai, adil dan bermakna. Oleh karena itu, setiap kegiatan pemerintahan atau kenegaraan harus dilihat sebagai bentuk penyelenggaraan kepentingan masyarakat (*public service*) yang merupakan perwujudan dari hak-hak masyarakat yang mesti dilayani dan dilindungi.

Salah satu bentuk pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan umum yang juga merupakan upaya untuk meningkatkan produktifitas

masyarakat. Pelayanan publik diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat baik melalui negara maupun pihak swasta yang menjalankan suatu pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan umum sebagaimana diatur dalam batang tubuh UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) yaitu Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dalam membangun harus dilaksanakan secara terpadu dan berkesinambungan guna untuk mencapai hasil yang optimal.

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan publik tersebut akan merambah ke berbagai segi kehidupan masyarakat disegala bidang. Tanpa kita sadari, masyarakat sendiri tak terpisahkan lagi keterlibatannya dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebaik mungkin kepada masyarakat demi tercapainya tujuan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan pada saat ini semakin meningkat. Instansi pemerintah perlu membuat inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Tentunya sudah menjadi tuntutan dan tanggungjawab dari instansi pemerintah untuk memikirkan hal seperti ini.

Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik yang terkait erat dengan dibentuknya pemerintah seiring berkembangnya zaman saat ini, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid bahwa : tujuan utama dibentuknya

pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat yang mana bisa menjalani kehidupan dengan wajar.¹

Selama ini, pelayanan publik terkesan jarang atau susah bagi masyarakat di kepolisian atau berbelit (berita dan koran). Dengan adanya sistem dapat mempermudah atau mempersingkat pelayanan publik tersebut.

Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Kepolisian Resor Solok Kota (untuk selanjutnya disebut dengan Polres Solok Kota). Pelayanan publik kepada masyarakat kedepan harus berbasis teknologi informasi (TI) terintegrasi dengan metode *offline* dan *online*, semua pelayanan bisa dikendalikan lewat komputer seperti pembuatan laporan polisi, pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Aplikasi ini diberi nama *Paga Nagari* oleh Polres Solok Kota ini merupakan inovasi baru yang dikembangkan oleh Polres Solok Kota yang ditujukan untuk memudahkan dalam pelayanan ataupun pelaporan awal terkait dengan adanya sebuah kejadian yang menyinggung mengenai tugas dan fungsi kepolisian dengan awalan dimulai dari masyarakat kepada Polres Solok Kota.

Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan baik dalam segi administrasi yang diberikan maupun dalam penanggulangan kejahatan sehingga menciptakan kemudahan baik itu dari masyarakat itu sendiri maupun dari pihak kepolisian diwilayah hukum Polres Solok Kota. Di dalam aplikasi tersebut terdapat subsistem yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat baik dari segi

¹ Rasyid, *Makna Pemerintahan*, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta, 2000, hlm 13.

administrasi atau penanggulangan kejahatan, seperti adanya *Panic Button*, yang berfungsi sebagai sarana utama untuk pelaporan kepada Polres Solok Kota mengenai kejadian darurat yang akan terjadi, telah terjadi, baik itu dalam bentuk peristiwa tindak pidana maupun yang bukan peristiwa tindak pidana, hal atau kejadian yang bukan merupakan sebuah tindak pidana yang bisa dilaporkan menggunakan *Panic Button* adalah sebuah kejadian yang melibatkan instansi lain seperti dibutuhkannya ambulans dari rumah sakit dan instansi lain seperti kebakaran atau hal lain yang dianggap darurat tanpa harus datang langsung ke Polres tersebut, dan juga terdapat hal-hal lain yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan kebutuhan dalam bentuk kegiatan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat seperti, pendaftaran SIM (Surat Izin Mengemudi), pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan) online, pembuatan surat izin keramaian, permintaan pengawalan, pengamanan, pembuatan surat keterangan kehilangan, pelaporan mengenai DPO (Daftar Pencarian Orang), serta adanya pemberitahuan jika terjadi perbuatan pungli, aplikasi ini juga merupakan bentuk kesiapan Polres Solok Kota beserta seluruh personel untuk menerima kritikan ataupun saran dari masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pihak kepolisian kepada masyarakat, disetiap perkembangan yang dicapai pasti ada sebuah persoalan yang ditimbulkan, aplikasi ini bukan hanya menimbulkan keuntungannya saja dari pihak yang diuntungkan tetapi juga memiliki kekurangan-kekurangan yang ditimbulkan baik secara disengaja atau

tidak, tapi dari pihak kepolisian tersebut selalu berusaha memperbaiki setiap hal yang akan menjadikan celah turunnya peforma kepolisian di mata masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“Penerapan Aplikasi *Paga Nagari* Dalam Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Solok Kota”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitiannya sesuai arah dan bahasannya, maka peneliti mengidentifikasi permasalahannya, sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi Paga Nagari terhadap Pelayanan Publik di Kepolisian Resor Solok Kota
2. Apa Kendala Dalam Penerapan Aplikasi Paga Nagari Terhadap Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Solok Kota

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Penerapan Aplikasi Paga Nagari Dalam Pelayanan Publik Di Kepolisian Resor Solok Kota
2. Untuk Mengetahui Kendala Yang Di Hadapi Kepolisian Resor Solok Kota Dalam Penerapan Aplikasi Paga Nagari

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

1. Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kepolisian Resor Solok Kota.
2. Dapat memberi kontribusi terhadap perkembangan literatur kinerja pelayanan publik yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian.
3. Dapat dijadikan acuan pemerintah daerah dalam peningkatan kinerjanya Pelayanan publik di Polres Solok Kota.

E. Metode Penelitian

1. Tipe penelitian

Penelitian yang telah dirumuskan diatas dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan metode yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis atau bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural, atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan. Jadi pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dilapangan yaitu tentang Penerapan Aplikasi Paga Nagari dalam Pelayanan Publik di Polres Solok Kota.

2. Sifat Penelitian

Penelitian Deskriptif

Sifat penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif yaitu suatu penelitian dengan cara menganalisis dan menyampaikan data secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dan faktualnya sehingga semua selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.

Penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana proses pelaksanaan pelayanan publik dalam suatu pekerjaan yang melibatkan masyarakat umum atau penggunaan umum dalam pemakaian fasilitasnya seperti halnya Penerapan Aplikasi Paga Nagari dalam Pelayanan Publik di Polres Solok Kota.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer (*primary data* atau *basic data*) merupakan data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran data berupa fakta di lapangan yang dibutuhkan dalam Penelitian Penulis mengenai Penerapan Aplikasi Paga Nagari dalam Pelayanan Publik di Polres Solok Kota yang erat kaitannya dengan Pelayanan Publik.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang sudah diolah, dengan kata lain data tersebut telah ada, baik dalam literature, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, atau sumber-sumber tertulis lainnya.

Data sekunder merupakan informasi-informasi yang didapatkan dari studi kepustakaan berupa :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum ini pada dasarnya berbentuk himpunan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang berkaitan dengan judul dan perumusan masalah yang dipecahkan, yang terdiri dari :

1. Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang – undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
4. Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2003 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik)

7. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian (UU
Kepolisian)

b. Bahan Hukum Sekunder

Badan hukum sekunder merupakan bahan-bahan ilmu pengetahuan yang memberikan penjelasan terhadap badan hukum primer atau keterangan-keterangan mengenai peraturan perundang-undangan dalam bentuk buku-buku yang ditulis para sarjana, literature-literatur, hasil penelitian yang telah dipublikasikan, jurnal-jurnal hukum dan lainnya.

Bahan hukum ini pada dasarnya memberikan penjelasan secara teoritis terhadap rumusan-rumusan peraturan yang dijadikan dasar hukumnya ataupun menjelaskan secara teoritis bahan hukum primer, seperti pendapat para ahli yang terdapat dalam literatur yang akan digunakan serta dokumen yang diperlukan berkaitan dengan judul.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum ini pada dasarnya adalah bahan penunjang yang memberikan penjelasan atas berbagai istilah yang digunakan baik yang terdapat dalam peraturan-peraturan sebagaimana dikemukakan maupun istilah asing yang digunakan oleh para ahli. Bahan hukum tersier ini dapat berupa kamus umum, baik kamus Bahasa maupun kamus besar Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Belanda dan bahan lainnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan komunikasi antara satu orang dengan orang lain dengan cara tanya-jawab guna mendapatkan informasi akurat dan sebenarnya. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur. Dalam hal ini wawancara dilaksanakan terhadap responden yang ada di Polres Solok Kota, antara lain : anggota kepolisian Polres Solok Kota, dan pengguna aplikasi Paga Nagari.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumen yang dilakukan penulis yaitu mencari dan memperoleh data dengan melakukan penelitian perpustakaan (*Library Research*) yakni penelitian yang dilakukan di perpustakaan yang meneliti dokumen-dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, jurnal dan sebagainya.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh si peneliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat diatas menjadi acuan oleh penulis untuk menentukan populasi².

Sampel merupakan bagian dari proposal yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki ada, sehingga pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu dengan didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

5. Analisis Data dan Pengolahan Data

a. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif yang dikuantitatifkan. Yang dimaksud kualitatif dalam penelitian ini adalah datanya. Data kualitatif adalah data yang diwujudkan dalam kata keadaan atau kata sifat. Sebelumnya kategori tersebut didapat dari hasil pengukuran dan perhitungan di lapangan, sehingga disebut data yang dikuantitatifkan. Karena hasilnya berupa angka dan dimasukkan kedalam kategori keadaan tersebut, maka disebut pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan.

Setelah data primer dan sekunder diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data yang didapatkan dengan mengungkapkan kenyataan-kenyataan dalam bentuk kalimat. Terhadap semua data yang telah diperoleh dari hasil penelitian tersebut, penulis menggunakan metode analisis secara kualitatif yang dikuantitatifkan yaitu berbentuk prosedur penelitian yang menghasilkan data yang bersifat inferensial dan deskriptif dari klasifikasi data yang bersumber dari tabulasi data yang diklasifikasikan berbentuk

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 81.

perhitungan data untuk menjawab hipotesis berupa kuisioner dan tulisan atau ungkapan dan tingkah laku yang dapat diobservasi dari manusia mengenai gejala yang menjadi fokus penelitian.

b. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap pakai untuk analisis. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah editing yaitu kegiatan meneliti, menyesuaikan, atau mencocokkan data yang telah didapatkan serta merapikan data tersebut.

Data primer (*primary data*) yang diperoleh dari penelitian lapangan (*field research*) maupun data sekunder (*secondary data*) yang diperoleh dari penelitian kepustakaan akan diseleksi terlebih dahulu dan dipisahkan sesuai teknik *Editing* sehingga dapat diperoleh suatu kumpulan data yang benar-benar dapat dijadikan suatu acuan yang akurat didalam penarikan kesimpulan nantinya. Editing merupakan teknik merapikan data yang akan diambil dan data yang akan dibuang, dimana seluruh data yang telah terkumpul disaring dan diedit.