



REFORMASI BIROKRASI POLRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara)

Andy Pramudya Wardana¹ • Budiman Sakti² • Henny Aprianty^{3*} • Rahiman Dani⁴

Abstract. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi kepolisian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan penekanan pada Kantor Operasional Kepolisian Resor Bengkulu Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai kondisi atau gejala yang ada, yaitu gejala-gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Data untuk penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, visualisasi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi kepolisian pada Biro Operasi Kepolisian Resor Bengkulu Utara. itu dilaksanakan dengan benar dan bertanggung jawab. Pelayanan publik yang telah diberikan mencakup berbagai dimensi kualitas, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta keterampilan penyedia layanan. Pelaksanaan reformasi juga mencakup peningkatan akuntabilitas, transparansi, kualitas layanan, pengembangan sumber daya manusia, peran serta masyarakat, dan teknologi informasi. Selain itu, petugas dari Kantor Operasional Kepolisian Kompleks Bengkulu Utara telah menunjukkan kompetensi dan rasa tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti jaringan internet yang belum selalu lancar serta perlunya melengkapi instalasi dan infrastruktur agar proses operasional dapat dikembangkan lebih optimal.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi; Kebijakan Pelayanan Publik; Kepolisian.

©2025 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

PENDAHULUAN

Pemerintah telah melaksanakan reformasi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah (termasuk kepolisian) menuju pemerintahan yang baik, bebas dari korupsi, penyuapan, dan kejahatan jabatan (Wastuhana & Werdiningsih, 2021). Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu lembaga pemerintah di sektor

Correspondence Author
Henny Aprianty
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH
Email : henny@unihaz.ac.id



pemerintahan publik, menurut Undang-Undang Nomor. 2 Tahun 2002, otoritas pemerintah bertanggung jawab untuk memelihara keselamatan dan ketertiban umum, menegakkan hukum, dan menyediakan keamanan. Perlindungan, perawatan dan layanan sosial.

Sejalan dengan kebijakan restrukturisasi birokrasi nasional, Kepolisian Nasional India juga telah mengembangkan Program Reformasi Kepolisian Nasional (RBP). Gelombang pertama upaya reformasi kepolisian nasional yang dilaksanakan sejak tahun 1999 terdiri dari 3 (tiga) komponen: peralatan, struktur, dan budaya. Transformasi kepolisian dari golongan ABRI, struktur organisasinya dan kekuasaannya merupakan keberhasilan reformasi manajemen struktural kepolisian. Begitu pula dengan berlakunya Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Ketetapan MPR no. 6 dan 7 Tahun 2013 tentang pemisahan kepolisian dari ABRI dan sektor pemerintah. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa secara kualitas, kelengkapan dan struktur RBP sudah berjalan dengan baik, akan tetapi situasi kulturalnya belum sesuai dengan harapan kalangan kutub (khususnya pejabat tinggi kutub) dan harapan masyarakat.

Pengenalan RBP Gelombang II (2011-2014) telah masuk dalam Renstra Polri tahap kedua, yaitu: Membangun hubungan (building partnerships) yang digagas oleh proyek pemulihan untuk memberikan pelayanan prima melalui tiga kerangka peta jalan, yaitu memperkuat operasional, memperkuat pengembangan inovasi (Achieving Innovation Success) dan meningkatkan komitmen dalam memberikan layanan kepolisian yang baik.

Era reformasi telah membawa Kepolisian Negara Republik Indonesia pada situasi dimana masyarakat Indonesia semakin dituntut untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pemberi pelayanan masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera dengan cara yang profesional, secara transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab (Aprianty, Mulyadi, et al., 2023). Untuk memenuhi harapan masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia telah melakukan berbagai upaya perbaikan, penataan, penguatan, dan perubahan. (reformasi) menuju terwujudnya kepolisian yang profesional dan dapat dipercaya masyarakat, termasuk tujuan dalam pelaksanaan ketentuan dan perubahannya, khususnya pada tahun 2005-2009, kepolisian berupaya untuk memperkuat kepercayaan masyarakat (trust of trust), pada tahun 2010-2014.

Kepolisian telah membangun kemitraan (memperkuat kemitraan) dan pada tahun 2015-2025 Kepolisian Negara Republik Indonesia menargetkan terwujudnya keunggulan (goal of excellence). Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat, globalisasi, dan tuntutan reformasi birokrasi. Pada tingkat nasional, masyarakat menuntut agar Kepolisian memberikan pelayanan publik yang bertanggung jawab, akuntabel, profesional, transparan, mudah, murah, cepat dan tidak berbelit-belit. Masyarakat juga menuntut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian (Aprianty, Rudiyanto, et al., 2023). Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan masyarakat akan mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diberikan kepolisian (Marhadika, 2016). Persepsi masyarakat yang baik Hal ini akan menimbulkan rasa kepuasan karena telah memenuhi harapan yang diinginkan, yang pada akhirnya akan membangun kepercayaan terhadap kepolisian. Namun, kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian masih rendah, karena pelayanan yang diberikan kepolisian



masih belum optimal, bahkan sangat buruk. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui mengapa kualitas pelayanan kepolisian belum optimal, mengapa tingkat kepercayaan masyarakat masih rendah, dan mengapa reformasi yang telah dilakukan oleh kepolisian belum berjalan dengan baik. mencapai tujuan.

Dasar metodologis untuk penelitian ini adalah Keputusan MPR No. VII Tahun 2000 tentang Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 6 ayat (1) dan (2) tentang Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia, merupakan instansi pemerintah yang mempunyai kesempatan menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertahanan dan keamanan negara keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Menegakkan hukum, memberikan dukungan, bantuan, dan layanan kepada masyarakat. Fungsi layanan ditetapkan dalam Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Bab 2, Bab 4, Bab 5 dan Sumber tersebut menyatakan bahwa tugas kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintah untuk menjaga keselamatan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat (Denandra, 2012).

Reformasi Birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia (PELRI) merupakan program dan kerja untuk merevitalisasi (menata, memperkuat, meningkatkan, mengembangkan dan membangun) organisasi dan sumber daya manusia PELRI agar dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan baik. Namun tentu saja reformasi yang telah dilakukan belum sepenuhnya terlaksana di semua tingkatan, sehingga dalam melakukan revitalisasi dan reformasi administrasi publik, harus dilakukan secara terencana dan menyeluruh. Hal ini dilaksanakan setiap saat dan mencakup semua aspek administrasi publik.

Perkembangan masyarakat yang makin hari makin dinamis, taraf hidup dan pendidikan masyarakat yang makin membaik, merupakan proses pemberdayaan yang dialami masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kepolisian harus berubah kedudukannya dan peran yang telah dimainkan sampai sekarang (SUBHAN AZHAR, 2002). Peran yang selama ini adalah peran yang suka menguasai dan ingin melayani, harus diubah menjadi peran yang suka melayani, peran yang suka mendengar tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat, peran yang suka disukai. untuk menekankan kekuasaan, suka atau tidak, kita harus diubah menjadi fleksibel, kooperatif, selaras dan dialogis. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, dalam penelitian ini landasan teori yang digunakan adalah teori administrasi publik sebagai grand theory yang pada dasarnya tentang pelayanan kepada publik. Teori yang digunakan adalah teori rentang menengah, teori kebijakan publik, teori reformasi administrasi, teori manajemen publik baru, dan teori pelayanan publik baru, sedangkan teori reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan digunakan. digunakan sebagai teori terapan. Landasan empirisnya didasarkan pada beberapa program/konsep kebijakan Kapolri dalam kepemimpinan kepolisian yang pada hakikatnya merupakan upaya peningkatan, pengorganisasian dan pemberdayaan, perbaikan citra serta peningkatan profesionalisme Polri.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, bukan angka-angka (Creswell dalam (Purnawan, 2021)).



Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip (Lexy J.Moleong, 2018), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif berupa kata-kata tertulis, kata-kata yang diucapkan dari dalam diri orang dan perilaku yang diamati.

Metode penelitian kualitatif menggambarkan variabel, ciri, ciri, atau indikator tertentu. Metode ini digunakan untuk mencari pengetahuan umum tentang topik penelitian pada waktu tertentu dan mengumpulkan informasi tentang sifat suatu variabel atau topik, indikator atau situasi, yaitu sifat dari indikator (suatu tanda) sekarang. sebagai waktu untuk melakukan penelitian (Tangkilisan, 2003).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berupaya memberikan deskripsi dan analisis tentang kualitas dan isi pengalaman manusia. Hal ini memungkinkan penelitian kualitatif untuk menggambarkan kehidupan dari berbagai perspektif berdasarkan sudut pandang masing-masing pengamat (Amir B. Marvasti, 2004).

Penulis akan memanfaatkan metode Data berikut ini untuk mengambil data dan informasi. diperlukan :

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2016) Metode dokumenter merupakan metode pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis maupun tidak tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

PEMBAHASAN HASIL

Hasil

Dari hasil analisis yang diperoleh dari kajian konseptual dan hasil penelitian tentang reformasi kepolisian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik (studi pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara) Resort Bengkulu), dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- 1) Aspek kualitas pelayanan meliputi ketentuan pelayanan, waktu pelayanan, harga pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta keahlian pemberi pelayanan.
- 2) Pelaksanaan tindakan korektif dalam pekerjaan umum meliputi Peningkatan Akuntabilitas, Transparansi Proses, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pengembangan SDM, Partisipasi Masyarakat, dan Teknologi Informasi.
- 3) Para petugas pun sudah kompeten dan bertanggung jawab dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara) ini.

Pembahasan

Berdasarkan pada data hasil wawancara dengan para narasumber diatas, maka dalam Subbab ini akan memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai data yang telah dikumpulkan sebelumnya dengan didukung oleh teori-teori yang sesuai dengan pembahasan.

1. Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik



(Studi pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara)

Prinsip tersebut dapat dilihat dari sifat pengelolaan pegawai, yaitu perilaku yang didasarkan pada pemahaman akan hak dan kewajiban, kebebasan, kekuasaan dan tanggung jawab, baik individu maupun kelompok, dalam kerangka kerja (Anita Sinaga, 2020). Ada konsep lain yang dianggap lebih kuat dari sikap, yaitu kedudukan (posisi), dan kenyataan bahwa sikap dapat berubah kedudukannya, gagasannya tidak didasarkan pada kekuatan atau kekuatan yang dimilikinya. Oleh karena itu, dapat diartikan sebagai sikap Pencerminkan pola perilaku atau sikap yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar, dapat dengan cepat diperbaiki karena kondisi mendasar, namun dapat diatasi dengan adanya aturan tetap dari dalam manajemen dan perusahaan.

a. Dimensi Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Menurut (Rustandi et al., 2022) kualitas pelayanan adalah transformasi informasi (sesuai kebutuhan), kualitas ini dianggap sebagai ukuran keunggulan yang harus dicapai, dan manajemen sendiri harus mampu mencapainya. Kepentingan akan dilakukan sampai memuaskan. Kebutuhan pengguna layanan terpenuhi. Untuk kebutuhan operasional, kebutuhan tersebut hanya akan terpenuhi jika pengguna menerima produk dan layanan yang mereka butuhkan. Pollit dalam (Thoha, 2012) adalah: “Ditegaskan pula bahwa tujuan utamanya bukanlah memuaskan masyarakat penerima pelayanan publik, tetapi memberdayakan mereka.” (Thoha, 2012) menyatakan: “Peran dan kedudukan birokrasi dalam urusan publik harus berubah. Pekerjaan yang pandai mengelola dan meminta layanan menjadi pekerjaan yang pandai melakukan, pandai mendengarkan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.”

b. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah langkah-langkah atau proses dari serangkaian kegiatan pelayanan yang saling berhubungan. Prosedur pelayanan diperlukan supaya aktivitas pelayanan dapat berlangsung dengan optimal dan konsisten. Dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat juga Standar Operasional Prosedur (SOP) yang itu adalah ukuran standar. SOP harus diikuti oleh penyedia layanan dan penerima layanan.

Untuk memberikan pelayanan prima, beberapa tips yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Memberikan sapaan ramah
- 2) Memberikan batasan waktu pelayanan
- 3) Memberikan waktu tunggu yang tidak panjang
- 4) Responsif dan reaktif
- 5) Melakukan survei dan evaluasi
- 6) Perhatikan penampilan

Tujuan dari sistem pelayanan adalah untuk menyediakan pelayanan yang memuaskan dan memberi manfaat bagi pelanggan dan masyarakat. Tentang kondisi layanan tersebut perlu untuk mengetahui apakah Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara memberikan kemudahan bagi masyarakat pada saat proses pendaftaran, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan



maka dapat diambil kesimpulan para petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara selalu mempermudah masyarakat dalam proses pendaftaran. Polisi Resort Bengkulu Utara Nyaman dan cepat untuk pelayanan publik. Salah satunya adalah layanan hotline polisi 110 gratis, yang disebut Gratis. Perorangan yang berhubungan langsung dengan penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan berupa informasi dan laporan misalnya kecelakaan, insiden, huru hara, ancaman, dan gangguan lainnya yang mengganggu keselamatan dan ketertiban masyarakat (comtibmas)..

Kemudian untuk mengetahui apakah pihak Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara memberikan penjelasan mengenai prosedur pengaduan, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diambil kesimpulan para petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara sudah memberikan penjelasan mengenai prosedur pengaduan kepada masyarakat yang datang bahkan mereka juga memasang papan prosedur pengaduan di kantor mereka. Prosedur pengaduan ke polisi dapat dilakukan secara langsung di kantor polisi atau melalui layanan call center Polri. Datang ke kantor polisi: Datanglah ke kantor polisi terdekat, seperti kantor polisi, kantor polisi, kantor polisi setempat atau markas polisi. Kemudian, cari bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). 1. Sampaikan maksud dan tujuan datang ke kantor polisi, 2. Isi formulir laporan polisi, 3. Jelaskan kronologis kejadian tindak pidana, 4. Berikan bukti-bukti yang mendukung laporan, Terima tanda terima laporan polisi. Atau Hubungi call center Polri: Hubungi call center Polri di nomor 110.

c. Waktu penyelesaian

Standar waktu layanan penting bagi pengguna layanan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan lisensi yang mereka terima. Ketika tiba saatnya tugas harus diselesaikan, perlu untuk memastikan apakah tugas telah selesai tepat waktu atau tidak, jadi peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Berdasarkan hasil wawancara dan keterangan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa petugas Kepolisian Resor Bengkulu Utara melaksanakan pelayanan secara khusus. Kepolisian Resor Bengkulu Utara menggunakan batasan waktu pengaduan yang dapat diajukan dalam waktu 6 bulan apabila pelaku merupakan warga negara Indonesia atau 9 bulan apabila pelaku merupakan penduduk luar Indonesia. Keluhan dapat ditarik hingga 3 bulan setelah pengajuan. Pelaporan harus diajukan sesegera mungkin, dengan batas waktu yang berbeda-beda tergantung daluwarsa perkara. Pelaporan yang telah dilakukan tidak dapat dicabut kembali. Selain itu, ada juga ketentuan lain terkait dengan polisi, yaitu: Jangka waktu wajib lapor selama penangguhan penahanan biasanya 60 hari. Jika ancaman pidana kasus yang disangkakan 9 tahun atau lebih, masa wajib lapor dapat diperpanjang hingga 120 hari. Surat panggilan polisi akan dikirim tidak lebih dari 3 hari sebelum tanggal yang dijadwalkan.

d. Biaya pelayanan

Dalam konteks pelayanan publik, pengelolaan biaya pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah dan organisasi publik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan



efektivitas dalam menggunakan sumber daya yang tersedia. Terkait biaya pelayanan, perlu diketahui apakah biaya untuk melakukan pengaduan sama dengan biaya di Polres Bengkulu Utara (gratis). Tidak, peneliti menanyakan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan jawaban dari para informan dapat disimpulkan bahwa para petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara tidak memungut biaya membuat permohonan pengaduan (gratis). Pasal 15 huruf A melarang anggota Polri menolak atau mengabaikan permintaan bantuan, bantuan, laporan, dan pengaduan masyarakat yang merupakan tugas dan tanggung jawab serta haknya. Sesuai aturan di atas, pelaporan ke polisi tidak dipungut biaya. Tidak ada biaya untuk membuat laporan polisi. Semua layanan yang diberikan oleh polisi di Pelayanan Biro Operasi atau call center 110 Gratis Kalau ada yang minta uang bisa lapor ke Divisi Profesi dan Pengamanan (Propam) Kepolisian Negara Republik Indonesia.

e. Produk pelayanan

Kemampuan tokoh masyarakat di Kepolisian Resor Bengkulu Utara dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan publik Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara perlu memiliki beberapa kemampuan, di antaranya:

- 1) Mampu menggunakan alat bantu, seperti komputer, untuk membuat laporan
- 2) Memiliki komunikasi yang efektif, ramah, jelas, dan informatif
- 3) Bertanggung jawab terhadap setiap keluhan Masyarakat

Selain itu Petugas pelayanan publik Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara juga memiliki beberapa Fungsi dan wewenang, yaitu:

- 1) Menjaga keselamatan dan kesejahteraan masyarakat
- 2) Penegakan hukum
- 3) Memberikan perlindungan, perawatan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang baik harus menghormati banyak prinsip, seperti: kepentingan publik, supremasi hukum, persamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, peluang akuntabilitas, kesetaraan perlakuan/non-diskriminasi, transparansi, akuntabilitas. Pemberian pelayanan publik yang dilakukan petugas Polres Bengkulu Utara merupakan pelaksanaan pelayanan. Penanganan pengaduan masyarakat; Manajemen informasi; Pemantauan internal; Menginformasikan kepada masyarakat; dan layanan Penasihat.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pengetahuan petugas di Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara sudah sesuai dengan bidangnya. Petugas polisi perlu memiliki pengetahuan dan keahlian yang beragam, di antaranya: Pengetahuan tentang hukum dan peraturan, pengetahuan tentang keselamatan dan keamanan, kemampuan menembak, kemampuan membela diri, kekuatan mental, kecerdasan, Keterampilan berbahasa, Keterampilan khusus misi, Keterampilan mengemudi. Selain itu, petugas polisi juga perlu memiliki pengetahuan emosional yang baik. Hal ini karena pekerjaan kepolisian sering kali membuat petugas terpapar pada situasi yang penuh tekanan dan kejadian traumatis. Petugas harus memiliki pengetahuan tentang Masalah sosial, isu



utama, pengelolaan norma sosial, proses hukum dan peradilan, teknik investigasi, investigasi dan pencegahan berbagai kejahatan.

Keahlian petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara sudah sesuai dengan bidangnya. Beberapa keahlian yang perlu dimiliki oleh seorang polisi adalah: Kemampuan komunikasi yang baik, baik secara tertulis maupun lisan, Pengetahuan dasar hukum, Kemampuan fisik yang prima, Kemampuan menyelesaikan masalah dan konflik, Kemampuan menggunakan teknologi untuk kepolisian. Tugas polisi adalah menjaga ketertiban dan keselamatan publik, menegakkan hukum, dan mencegah kegiatan kriminal. Tugas polisi dapat dilakukan di kantor polisi atau dengan patroli di jalan. Polisi dapat bertugas di berbagai unit, seperti: Satuan Reserse Kriminal (Sat-Reskrim) yang berfokus pada penyidikan criminal, Satuan Lalu Lintas (Sat-Lantas) yang mengelola lalu lintas dan keselamatan di jalan, Satuan Intelijen dan Keamanan (Sat-Intelkam) yang bertanggung jawab untuk mengelola informasi dan menjaga keamanan negara.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana keterampilan petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara dalam melayani masyarakat, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diambil kesimpulan keterampilan petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Para petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara perlu memiliki berbagai keterampilan untuk melaksanakan tugasnya, di antaranya:

1) Komunikasi

Polisi harus mampu berkomunikasi dengan baik, mendengarkan, dan menyampaikan informasi dengan jelas kepada masyarakat, sesama anggota polisi, dan pihak terkait lainnya.

2) Adaptasi

Polisi harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap berbagai situasi, lingkungan, dan keadaan yang ada.

3) Deteksi situasi

Polisi harus mampu memantau dan melihat setiap bentuk perubahan, pergerakan, gejolak, anomali, hingga segala bentuk fenomena yang ada di masyarakat.

4) Memetakan akar masalah

Polisi harus mampu menelusuri akar permasalahan dan memberikan solusi yang diperlukan untuk menyelesaikan segala permasalahan yang timbul di masyarakat.

5) Keterampilan interpersonal

Polisi perlu memiliki keterampilan mengamati dan menggambarkan.

6) Kemampuan negosiasi dan mediasi

Polisi perlu memiliki keterampilan ini untuk menyelesaikan konflik dan mencapai kesepakatan dalam situasi yang kompleks.

7) Kepemimpinan dan manajemen tim

Polisi perlu memiliki keterampilan ini untuk memimpin dan memotivasi tim, mengelola dinamika kelompok, dan membuat keputusan yang baik dalam situasi yang menekan.

Selain keterampilan tersebut, polisi juga perlu memiliki Pengetahuan dan keterampilan lainnya meliputi: keterampilan menembak, keterampilan membela diri, keterampilan



psikologis, keterampilan intelijen, pengetahuan hukum dan pemerintahan, serta kesadaran keselamatan dan keamanan.

Terakhir untuk mengetahui bagaimana sikap perilaku petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diambil kesimpulan sikap perilaku petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara dalam menyelenggarakan layanan untuk masyarakat sudah cukup baik. Sikap dan perilaku yang baik dari seorang petugas polisi adalah: Tegas dalam menghadapi kejahatan dan pelanggaran, Menjaga keselamatan dan kesejahteraan publik, memberikan perlindungan, dukungan, dan layanan kepada masyarakat. Saat ini, tampaknya dan perilaku yang sebaiknya dihindari oleh petugas polisi adalah: Arogan, Memeras, menakut-nakuti, mengancam, menerima suap, serta Pelayanan buruk.

2. Pelaksanaan Reformasi Dalam Pelayanan Publik

Istilah reformasi organisasi digunakan untuk menggambarkan tindakan yang melampaui tujuan yang dimaksudkan. Secara teori, bahkan jika ada perubahan dalam perangkat administratif, baik di tingkat lokal maupun nasional. Menurut Lee (1971) dalam Zohar (1996:44), "Reformasi administrasi melibatkan reformasi prosedural yang bertujuan untuk menyempurnakan sistem atau tatanan. Perubahan teknologi untuk memperbaiki prosedur dan perubahan program untuk memperbaiki pekerjaan." "Departemen Pemerintah".

Sasaran reformasi administrasi internal adalah perbaikan administrasi publik itu sendiri, pengurangan kekurangan dan kerugian reformasi yang dapat dicapai melalui partisipasi demokratis, reformasi kelembagaan, dan reformasi sistem manajemen berdasarkan persyaratan administrasi publik. demokrasi dan meningkat). Sangat sulit untuk menetapkan tujuan reformasi administrasi publik, karena ada banyak pihak yang terlibat, dan tujuan mereka sendiri tidak hanya berbeda, tetapi sering kali bertentangan. Oleh karena itu, tujuan reformasi organisasi sangat subjektif. Administrasi publik terus berkembang untuk menangkap dan beradaptasi dengan dinamika masyarakat guna memberikan layanan publik.

Konsep reformasi administrasi dan reformasi Polri dapat dilihat dari beberapa perspektif yang saling mendukung dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berikut adalah beberapa poin penting yang menjelaskan hubungan tersebut:

a. Peningkatan Akuntabilitas

Reformasi administrasi bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks Polri, reformasi ini mendorong institusi kepolisian Ambil tanggung jawab yang lebih besar atas tindakan dan keputusan yang dibuat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Untuk mengetahui berapa frekuensi laporan kinerja yang dipublikasikan kepada publik dalam setahun terakhir, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diambil suatu keputusan frekuensi laporan kinerja yang dipublikasikan kepada publik dalam setahun terakhir adalah satu kali publikasi berupa rangkuman dari segala kegiatan selama satu tahun terakhir. Laporan Kinerja Kepolisian



merupakan dokumen yang memuat informasi mengenai capaian, prestasi, dan tantangan kepolisian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Laporan ini biasanya disusun secara berkala (bulanan, triwulanan, semesteran atau tahunan) dan memuat beberapa indikator kinerja.

Persentase pengaduan masyarakat yang berhasil ditindaklanjuti dalam waktu yang telah ditentukan hampir 90% dengan jumlah pengaduan yang terselesaikan sekitar kurang lebih 250 kasus pengaduan yang diterima.

Berikut adalah beberapa langkah-langkah penanganan pengaduan masyarakat kepada polisi:

- 1) **Pelapor datang ke kantor polisi:** Datang ke kantor polisi terdekat dari lokasi tindak pidana.
- 2) **Cari bagian SPKT:** Cari bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).
- 3) **Sampaikan maksud dan tujuan:** Sampaikan maksud dan tujuan datang ke kantor polisi.
- 4) **Isi formulir laporan polisi:** Isi formulir laporan polisi.

Pengaduan juga dapat disampaikan melalui:

1) Panggilan ke 110

Masyarakat dapat menghubungi nomor 110 untuk melaporkan pengaduan, kecelakaan, bencana, kerusuhan, dan lain-lain. Layanan ini dapat digunakan 24 jam secara gratis.

2) Aplikasi PRESISI

Masyarakat dapat membuat laporan polisi secara online melalui aplikasi PRESISI – POLRI Super App.

Pengaduan yang ditindaklanjuti adalah pengaduan yang memenuhi kriteria, seperti identitas pelapor jelas dan substansi pengaduan logis dan memadai. Pengaduan masyarakat akan ditangani dalam bidang-bidang berikut: Investigasi dan Laporan.

Selain itu, peneliti akan meminta informan untuk mencari tahu tentang temuan internal dan eksternal baru yang menunjukkan kepatuhan terhadap standar dan prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari perspektif internal dan eksternal baru menunjukkan telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan.

Audit Internal :

- 1) Ini adalah proses audit khusus yang dilakukan dalam suatu organisasi.
- 2) Tujuannya adalah untuk memberikan penilaian objektif atas efektivitas pengendalian internal, manajemen risiko, dan prosedur operasional.
- 3) Ruang lingkupnya mencakup seluruh aspek operasional, keuangan dan kepatuhan organisasi.

Audit Eksternal :

- 1) Dilakukan oleh auditor independen dari luar organisasi.
- 2) Mempertimbangkan kewajaran penyajian laporan keuangan.
- 3) Ruang lingkupnya lebih terfokus pada laporan keuangan dan pengungkapan terkait.

Terdapat persamaan antara audit eksternal dengan audit internal, yang pada dasarnya terdiri dari dua hal berikut: (a) antara fakta yang diamati auditor dengan kriterianya; mereka



membandingkan (b) untuk membuat saran guna meningkatkan praktik manajemen pengamat. c) Harus dilakukan oleh orang yang berpengetahuan. (d) Dipandu oleh standar audit. dan (e) akuntan harus menjalankan tugasnya sesuai dengan prinsip etika profesi. Selain persamaan antara reformasi, ada dua perbedaan utama antara reformasi tersebut. Audit eksternal dan internal dalam pemerintahan, kedua perbedaan ini berkaitan dengan: (a) auditor. dan (b) strategi implementasi.

b. Transparansi Proses

Reformasi Polri yang sejalan dengan prinsip ini akan memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas kepolisian dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang. Berdasarkan penjelasan tersebut penting untuk mengetahui berapa persentase informasi yang tersedia untuk publik melalui website atau media lainnya dan upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan persentase informasi, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan tanggapan dari hasil wawancara dan narasumber maka dapat ditarik kesimpulan ada sekitar 68% informasi mengenai Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara yang tersedia untuk publik melalui website atau media lainnya. Peran teknologi sangat penting dalam pengelolaan data. Pemanfaatan perangkat lunak dan alat analisis data yang canggih dapat mengotomatisasi proses pengolahan data dan mengurangi kesalahan manusia. Keterampilan dan pelatihan yang memadai bagi staf yang terlibat dalam pengelolaan data sangat krusial, termasuk pemahaman yang mendalam tentang metode pengolahan data, alat yang digunakan, dan kemampuan untuk menginterpretasikan hasil analisis data. Implementasi kebijakan dan standar yang jelas dalam pengelolaan data membantu menjaga konsistensi dan kualitas data. Standar ini mencakup tata kelola data, keamanan data, dan privasi data. Pengolahan data yang efektif menghasilkan informasi yang lebih akurat, relevan, dan dapat dipercaya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi, mempercepat inovasi, dan memberikan keunggulan kompetitif.

Selanjutnya untuk mengetahui berapa banyak prosedur pelayanan yang telah dipublikasikan dan diketahui oleh Masyarakat dan bagaimana cara mengaksesnya, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka diputuskan pada masing-masing bagian Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara memiliki prosedur yang berbeda. Pelayanan kepolisian terpadu kepada masyarakat meliputi bentuk laporan polisi (LP), tanda terima laporan polisi (STTLP) dan laporan orang hilang (SKTLK). Prosedur tersebut dapat diketahui secara langsung dengan bertanya kepada petugas, bisa juga dengan membaca prosedur yang biasanya sudah kami cetak dan ditempel di dinding, atau dapat juga dengan mengunjungi website Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara.

Evaluasi seberapa besar tingkat keterlibatan masyarakat dalam memberikan tanggapan mengenai transparansi proses serta mekanisme yang ada, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan kepada para informan. Dari hasil wawancara dengan mereka, dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terkait transparansi sudah cukup signifikan. Keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan tentang transparansi



ini dapat berkontribusi dalam membantu pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat akuntabilitas. Hotline telepon, kotak saran, fitur umpan balik di situs web, serta pesan teks/WhatsApp: Masyarakat memiliki berbagai jalur untuk menyampaikan umpan balik mereka.

c. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Reformasi administrasi berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Reformasi Polri yang mengadopsi prinsip-prinsip ini akan berupaya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, misalnya dengan meningkatkan kecepatan respons cepat terhadap laporan masyarakat dan peningkatan profesionalisme anggota kepolisian. Berdasarkan penjelasan tersebut sangat penting untuk mengetahui apa hasil survei kepuasan pelanggan terbaru yang menunjukkan Peneliti menanyakan kepada informan tentang tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan dan prosedur tindak lanjutnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa laporan hasil penelitian kepentingan publik semester 2 tahun 2023 adalah menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap kualitas data dan pelayanan Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara. Langkah-Langkah Penindaklanjutan: Mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menentukan kebutuhan dan harapan masyarakat, Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan masyarakat untuk perbaikan kinerja, Menggunakan hasil survei sebagai acuan perbaikan kinerja dan menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap masyarakat.

Selain itu, peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden untuk mengetahui rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan dan langkah-langkah yang diambil untuk menambah waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing jenis pelayanan di Kepolisian Resor Bengkulu Utara. Berikut rata-rata waktu penyelesaian dan upaya optimasi untuk beberapa layanan di Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara:

Layanan dan Waktu Penyelesaian

- 1) Pengajuan KTP: 3-7 hari kerja
- 2) Pengajuan SIM: 2-5 hari kerja
- 3) Laporan Kehilangan: 1-3 hari kerja
- 4) Pengaduan Kriminal: 3-14 hari kerja
- 5) Pelayanan Perizinan: 7-30 hari kerja
- 6) Laporan Polisi: 1-2 hari kerja
- 7) Pengawasan dan Pengamanan: 1-24 jam

Persentase pengaduan yang diterima terkait kualitas pelayanan dan tindakan yang para petugas ambil dalam mengatasi pengaduan tersebut, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diambil suatu keputusan Laporan Tahunan Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara 2023, 2,3% terkait kualitas pelayanan. Laporan Kepuasan Masyarakat Biro Operasi



Polisi Resort Bengkulu Utara 2023: 85,7% masyarakat puas dengan pelayanan Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara.

d. Pengembangan SDM

Reformasi administrasi sering kali mencakup pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai negeri. Dalam konteks Polri, ini berarti peningkatan kompetensi dan profesionalisme anggota kepolisian melalui pelatihan yang sesuai, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik. Berdasarkan penjelasan ini penting untuk mengetahui Berapa frekuensi dan jenis pelatihan yang diadakan untuk pegawai dalam setahun terakhir serta seberapa efektif pelatihan tersebut dalam pengembangan SDM, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan ketentuan Peraturan Kapolri Nomor: 22 tahun 2010, Departemen Administrasi bertugas membina dan menyelenggarakan kegiatan administrasi, meliputi pelatihan pra-jabatan, koordinasi, dan kerja sama dalam rangka tugas kepolisian.

Pelatihan dalam pengembangan SDM petugas Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara sangat efektif karena:

- 1) Meningkatkan kemampuan teknis dan operasional.
- 2) Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang prosedur dan standar operasi.
- 3) Meningkatkan keterampilan kepemimpinan dan manajemen.
- 4) Meningkatkan kemampuan analitis dan pengambilan keputusan.
- 5) Meningkatkan kesadaran akan keselamatan dan kesehatan kerja.

Selanjutnya untuk mengetahui apa hasil survei yang menunjukkan kepuasan pegawai terhadap program pengembangan yang ada dan langkah apa yang diambil untuk meningkatkan kepuasan pegawai, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa Hasil survei kepuasan pegawai terhadap program pengembangan yang ada dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain:

Aspek Pengembangan Kompetensi :

- a) Pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan.
- b) Peningkatan kemampuan teknis dan operasional.

Kualitas Pelayanan :

- a) Kualitas layanan yang disediakan oleh proyek pembangunan.
- b) Karyawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pengelolaan SDM :

- a) Pengelolaan SDM yang efektif dan efisien.
- b) Peningkatan kemampuan manajemen dan kepemimpinan.

Manfaat Program :

- a) Meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai.
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas.

Persentase pegawai yang menunjukkan peningkatan kompetensi setelah mengikuti pelatihan, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai.



Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka diputuskan Persentase pegawai Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara yang menunjukkan peningkatan kompetensi setelah mengikuti pelatihan dapat mencapai 94%. Capaian ini melebihi target yang ditetapkan sebesar 92,5%. Peningkatan efisiensi karyawan ini dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kualitas pelatihan, kesesuaian antara pelatihan dan kebutuhan pegawai, serta implementasi pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dalam pelatihan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan pemantauan untuk memastikan efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kompetensi pegawai.

e. Partisipasi Masyarakat

Reformasi administrasi mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Reformasi Polri yang mengintegrasikan partisipasi masyarakat akan membantu Polri untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta meningkatkan responsivitas terhadap isu-isu yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui berapa frekuensi forum atau musyawarah yang diadakan untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan bagaimana hasilnya, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa frekuensi forum atau musyawarah yang diadakan untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan Keputusan sekitar 1-3 kali dalam 3 bulan.

Persentase masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan yang melibatkan pengambilan keputusan seta faktor apa saja yang mempengaruhinya, maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diambil kesimpulan Persentase masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan pengambilan keputusan publik bervariasi. Berdasarkan penelitian, sebanyak 34,43% masyarakat berpartisipasi dalam pengambilan Keputusan pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara.

Selanjutnya untuk mengetahui berapa jumlah dan kualitas umpan balik yang diterima dari masyarakat terkait pelayanan public serta kegunaanya untuk meningkatkan pelayanan, Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa kuantitas dan kualitas umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara publik dapat bervariasi tergantung pada jenis pelayanan dan kualitas pengelolaan pengaduan. Namun, berdasarkan penelitian, umpan balik dari masyarakat dapat berupa penilaian yang cukup baik terhadap respon pengelola aduan.

f. Teknologi Informasi

Reformasi administrasi sering kali melibatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi. Polri dapat memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki sistem pelaporan, pengaduan, dan komunikasi dengan masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efektif. Untuk mengetahui berapa jumlah layanan publik yang telah diimplementasikan secara digital dan apa saja tantangan proses digitalisasi tersebut, Peneliti



mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Berdasarkan tanggapan dari wawancara dan narasumber dapat disimpulkan bahwa ada beberapa layanan digital pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara yang telah diimplementasikan:

Layanan Utama

- 1) Lapdu Digital: Pelaporan kejahatan secara online melalui aplikasi.
- 2) Simpati: Sistem Informasi Manajemen Pelayanan dan Pengaduan Kepolisian.
- 3) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK): Pengajuan SKCK secara online.
- 4) Pengajuan Izin Keramaian: Pengajuan izin keramaian secara online.

Layanan Operasional

- 1) E-Tilang: Pembayaran tilang secara elektronik.
- 2) E-Samsat: Pengajuan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.
- 3) Info Lalu Lintas: Informasi lalu lintas terkini melalui aplikasi.
- 4) Pusat Informasi Kepolisian (PIK): Informasi kepolisian melalui aplikasi.

Layanan Masyarakat

- 1) Polisi Online: Layanan pengaduan dan konsultasi kepolisian melalui aplikasi.
- 2) Kepolisian Care: Layanan bantuan dan konsultasi kepolisian melalui telepon.
- 3) Layanan Bantuan Kepolisian (LBK): Bantuan kepolisian untuk masyarakat.

Tantangan Proses Digitalisasi pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara:

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi: Jaringan internet yang lambat atau tidak tersedia di daerah terpencil.
2. Rendahnya Literasi Digital: Masyarakat dan aparatur sipil negara (ASN) yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital.
3. Kondisi Geografis yang Menantang: Akses yang sulit ke infrastruktur komunikasi dan teknologi di daerah terpencil.
4. Anggaran dan Prioritas Kebijakan: Investasi yang cukup besar untuk infrastruktur, pengembangan aplikasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Selanjutnya untuk mengetahui Berapa persentase masyarakat yang menggunakan aplikasi atau platform digital untuk mengakses layanan serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut, Oleh karena itu, peneliti mengajukan pertanyaan kepada para informan. Dengan demikian, hasil wawancara dengan mereka memungkinkan disimpulkan bahwa persentase masyarakat yang menggunakan aplikasi atau platform digital untuk mengakses layanan pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara mencapai 37,8 dari skala 1-100. Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik memiliki beberapa manfaat, seperti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Namun, juga terdapat beberapa tantangan, Seperti belum meratanya penyebaran infrastruktur teknologi, literasi digital di masyarakat, dan keamanan siber.

Terakhir untuk mengetahui berapa jumlah insiden keamanan data yang dilaporkan dan ditangani dalam setahun terakhir dan langkah yang diambil untuk meningkatkan keamanan data dalam pelayanan public, Oleh karena itu, peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber. Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada sekitar 30 lebih insiden keamanan data yang



dilaporkan dan ditangani dalam setahun terakhir yang dilaporkan dan diselesaikan pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan melalui kajian konseptual dan penelitian mengenai reformasi kepolisian untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi yang dilakukan pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara dan Resort Bengkulu), dapat ditegaskan kesimpulan sebagai berikut: 1) Komponen kualitas pelayanan meliputi ketentuan pelayanan, waktu pelayanan, harga pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta keahlian pemberi pelayanan; 2) Pelaksanaan Reformasi Dalam Pelayanan Publik meliputi Peningkatan Akuntabilitas, Transparansi Proses, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pengembangan SDM, Partisipasi Masyarakat, dan Teknologi Informasi; dan 3) Para petugas pun sudah kompeten dan bertanggung jawab Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kepolisian Resor Bengkulu Utara).

DAFTAR PUSTAKA

- Amir B. Marvasti. (2004). *Qualitative Research in Sociology*. SAGE Publications, Ltd.
- Anita Sinaga, N. (2020). Kode Etik Sebagai Pedoman Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 10(2), 1–34. <https://doi.org/10.35968/jh.v10i2.460>
- Aprianty, H., Mulyadi, S., Dani, R., & Purnawan, H. (2023). Budaya Kerja Polri dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bengkulu Tengah The Culture of Police Work in the Society Service System at the Central Bengkulu Resort Police. *Perspektif*, 12(3), 1022–1029. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i3.9628>
- Aprianty, H., Rudiyanto, G., Dani, R., Purnawan, H., & Yanto, H. N. (2023). Peran Ditsamapta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Polisi Republik Indonesia yang Presisi. *Jurnal Publisitas*, 9(2), 133–143.
- Denandra, I. B. K. (2012). Kedudukan Dan Fungsi Kepolisian Dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia. *Lex Crimen*, 1(4), 41–59.
- Lexy J.Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107–124. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i01.702>
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Rustandi, Abduh, T., & Suriani, S. (2022). Reformasi Birokrasi Polri Terhadap Pelayanan Publik Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Kepolisian Pada Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 4(2), 134–142.
- SUBHAN AZHAR. (2002). *FUNGSI PELAYANAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA KEPADA MASYARAKAT (Telaah Terhadap Undang-Undang Kepolisian Nomor 2 Tahun 2002)*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian*



- Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. (p. 118).
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Kebijakan publik yang membumi: konsep, strategi & kasus*. Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI).
- Thoha, M. (2012). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*.
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 8–15.



