

PROFESIONALISME APARAT PENEGAK HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan Untuk memenuhi syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Pada Program Studi Hukum Tata Negara Siyasah Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri Palopo



Oleh:

Andi Liana Reski

2103020111

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (*SIYASAH*)
FAKULTAS SYARIAH
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

PROFESIONALISME APARAT PENEGAK HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan Untuk memenuhi syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Pada Program Studi Hukum Tata Negara siyasah Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri Palopo



Oleh:

Andi Liana Reski

2103020111

Pembimbing:

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI

2. Hj. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (*SIYASAH*)
FAKULTAS SYARIAH
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Liana Reski
Nim : 2103020111
Fakultas : Syariah
Program studi : Hukum Tata Negara

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan karya hasil saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang di tunjukkan sumbernya. Selagi kekeliruan dan kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.
3. Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 07 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan ini,



Andi Liana Reski

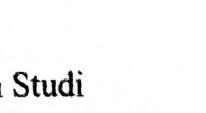
NIM. 2103020111

HALAMAN PENGESAHAN

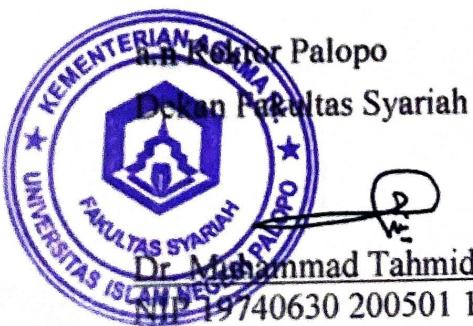
Skripsi berjudul Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo yang ditulis oleh Andi Liana Reski, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2103020111, mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu 1 Oktober 2025 Miladiyah bertepatan dengan 9 Rabi'ul Akhir 1447 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 7 Oktober 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Ketua Sidang | ( |
| 2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Sekretaris Sidang | ( |
| 3. Nirwana Halide, S.H.,M.H. | Penguji I | ( |
| 4. Wawan Haryanto, S.H., M.H., CLA. | Penguji II | ( |
| 5. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Pembimbing I | ( |
| 6. Hj. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si. | Pembimbing II | ( |

Mengetahui



PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى أَهْلِ وَصَاحْبِيهِ أَجْمَعِينَ
(أَمَّا بَعْدُ)

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, terlebih kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Profesionalisme Dan Efektivitas Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo”. Setelah melalui proses dan perjuangan dengan waktu yang cukup lama.

Shalawat dan salam senantiasa haturkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta para keluarga dan para sahabat-Nya. Skripsi disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Tata Negara Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Penelitian ini peneliti peruntukan untuk kedua orang tua tercinta “Ayahanda Alm. H. Baso Ako (Etta) dan Ibunda Andi Tenri Ecce (opung)”. Etta walaupun jauh disana tapi dekat dihati, ada opung yang selalu menemani penulis memberikan doa, dukungan dan semangat dalam proses penyusunan dan penulisan penelitian ini. Sungguh peneliti sadar bahwa usaha semaksimal apapun tidak mampu membalaas semua itu, hanya doa dan bakti terbaik akan coba peneliti persembahkan untuk mereka berdua. Dalam hal ini penulis telah menyelesaikan kewajiban dibidang akademik hingga upaya dan kerja keras serta ilmu pengetahuan telah didapat

sehingga penelitian baik bagi mahasiswa maupun masyarakat. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abbas Langaji, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik Dan Pengembangan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor Administrasi umum, Perancanaan dan Keuangan Dr. Masruddin, S.S.,M.Hum. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama Dr. Takdir, S.H.,M.H. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pengetahuan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
2. Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan kelembagaan Dr. Fasiha, S.E., M.E.I., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ilham, S.Ag., M.A, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan Muh. Darwis S.Ag., M.Ag, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti menuntut ilmu Pengetahuan pada Fakultas Syariah.
3. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Nirwana Halide, S.HI., M.H dan sekretaris program studi Hukum Tata Negara, Firmansyah, S.Pd., S.H., M.H., yang telah memberikan arahan dalam mengangkat judul skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing I, Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. Dosen Pembimbing II, Hj. Rizka Amelia Armin, S.I.P., M.Si. yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan Skripsi ini.
5. Dosen Pengaji I, Nirwana Halide, S.HI., M.H., Dosen Pengaji II,Wawan Haryanto, S.H., M.H., CLA yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kasi Hukum, Iptu Nurdin S.H., M.H., yang telah mengarahkan untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara IAIN Palopo angkatan 2021 (khususnya kelas D) yang telah bersama selama perkuliahan.
8. Teman-teman PPL di Kejaksaan, yang selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman perkuliahan (Ria, adel, ananta) yang selalu bersama selama penyusunan skripsi.
10. Kepada sahabat saya Pitti, Elysa, Sari, Mifta dan teman kecilku Mila, aisyah, Ria dan Juhra yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Kepada saudara (i) (Andi Ahmad, Andi Hardianty, Andi Uni dan Andi Sopyan) dan keluarga yang selalu memberi dukungan untuk tetap konsisten menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada diri sendiri terima kasih sudah berjuang sejauh ini, sudah bertanggung jawab atas apa yang sudah di mulai, yang selalu yakin dan percaya bahwa disetiap kesulitan pasti ada kemudahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun masih dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan dan bernilai ibadah di sisi-Nya. Aamiin.

Palopo, 7 Oktober 2025

Peneliti,

Andi Liana Reski

NIM. 2103020111

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ء	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ء	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
í	<i>fathah</i>	a	a
í	<i>kasrah</i>	i	i
í	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu: Contoh:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	<i>fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
ـ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هُوْلَ : *haula*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـ ـ ـ ـ ـ	fathah dan alif atau ya'	ā	a dan garis di atas
ـ	kasrah dan ya'	ī	i dan garis di atas
ـ	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتٌ	: māta
رَمَى	: ramā
قِيلَ	: qīla
يَمْوُثُ	: yamūtu

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan damma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: raudah al-at fāl
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnah al-fādilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (ُ), dalam translitersi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبِّنَا	: <i>rabbana</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjaina</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
لِعْمٌ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *س* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (سِيِّدَى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif *lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الرَّزْلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (<i>al-zalzalah</i>)
الْفُلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبَلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang suadah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata *al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fīRi'āyah al-Maṣlaḥah

9. *Lafz al-Jalālah (الله)*

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللَّهِ *dīnūllāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā’marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukun huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi’ a linnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lażī unzila fihi al-Qur’ān

Naṣīr al-Dīn al-Tūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Tūft

Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd
Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Hāmid (bukan: Zaīd Naṣr
Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Swt.	: <i>Subhanahu wa ta ‘ala</i>
Saw.	: <i>Sallallahu ‘alaihi wa sallam</i>
as	: ‘alaihi al-salam
H	: Hijrah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
I	: Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	: Wafat tahun
QS .../...:4	: QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali ‘Imran/3:4
HR	: Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvi
DAFTAR HADIST	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
B. Tinjauan Pustaka	14
C. Kerangka Pikir.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	27
B. Pendekatan Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
B. Pembahasan.....	36
1. Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo	36
2. Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo	52
3. Kendala Yang Dihadapi Aparat Penegak Hukum Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Yang Profesional Di Polres Kota Palopo	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN DOKUMENTASI WAWANCARA.....

DAFTAR AYAT

Kutipan ayat 58 QS. An-Nisa'/ 4 : 58.....	3
Kutipan ayat 15 QS. Al-Mulk/ 67 :15	16

DAFTAR HADIST

Hadis Tentang Amanah atau Kepercayaan/ HR. Abu Dawud dan Tirmidzi ... 18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Persamaan dan Perbedaan	13
Gambar 4.1 Diagram IKM Polres Kota Palopo 2023	43
Gambar 4.2 Diagram IKM Polres Kota Palopo 2024	45
Gambar 4.3 Diagram IKM Polres Kota Palopo 2025	48
Gambar 4.3 Perbandingan IKM Polres Kota Palopo 2023-2025	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Izin Penerimaan Penelitian

Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Andi Liana Reski, 2025. “*Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh, Ibu Dr. Hj. Anita Marwing S.HI., M. HI dan Ibu Hj. Rizka Amelia Armin S.IP., M.Si.

Skripsi ini membahas Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo. Profesionalisme aparat penegak hukum merupakan fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Di Polres Kota Palopo, profesionalisme tidak hanya tercermin dari sikap dan kompetensi individu aparat, tetapi juga dari sistem kerja, etika institusional, dan kemampuan adaptasi terhadap tuntutan pelayanan yang dinamis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana profesionalisme aparat penegak hukum pelayanan publik di Polres Kota Palopo, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta mengungkap kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Metode yang digunakan adalah penelitian Yuridis empiris dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap personel Polres Kota Palopo, observasi terhadap proses pelayanan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparat di Polres Kota Palopo masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi etika kerja, kompetensi teknis, dan komunikasi publik. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain latar belakang pendidikan, pelatihan berkelanjutan, kepemimpinan internal, serta dukungan sarana dan prasarana. Sementara itu, kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, birokrasi internal, dan resistensi terhadap inovasi pelayanan. Upaya perbaikan telah dilakukan melalui program pelatihan, penggunaan teknologi informasi, serta sistem evaluasi dan pengawasan internal. dan rekomendasi dari penelitian ini mencakup penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik, peningkatan transparansi, serta keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi layanan.

Kata Kunci: *Profesionalisme, Aparat, Pelayanan Publik, Polres Kota Palopo*

ABSTRACT

Andi Liana Reski, 2025. "*Professionalism of Law Enforcement Officers in Public Service at the Palopo City Police Department.*" Undergraduate thesis, Constitutional Law Study Program, Faculty of Sharia, State Islamic Institute (IAIN) Palopo. Advisors: by Mrs. Dr. Hj. Anita Marwing S.HI., M. HI and by Mrs. Hj. Rizka Amelia Armin S.IP., M.Si.

This thesis discusses the Professionalism of Law Enforcement Officers in Public Service at the Palopo City Police. The professionalism of law enforcement officers is the main foundation in realizing quality, accountable, and community-oriented public services. At the Palopo City Police, professionalism is not only reflected in the attitude and individual competence of the officers, but also in the work system, institutional ethics, and the ability to adapt to dynamic service demands. This research aims to deeply examine the professionalism of law enforcement officers in public service at the Palopo City Police, identify the factors that influence it, and reveal the obstacles faced in carrying out service duties. The method used is empirical juridical research with data collection techniques through interviews with Palopo City Police personnel, observation of the service process, and documentation. The results of the study show that the professionalism of officers at the Palopo City Police still faces challenges in terms of work ethic consistency, technical competence, and public communication. The influencing factors include educational background, continuous training, internal leadership, and infrastructure support. Meanwhile, the obstacles faced include limited human resources, internal bureaucracy, and resistance to service innovation. Improvement efforts have been made through training programs, the use of information technology, and internal evaluation and supervision systems. Recommendations from this research include strengthening a work culture that is oriented towards public service, increasing transparency, and involving the community in the service evaluation process.

Keywords: *Professionalism, Apparatus, Public Service, Palopo City Police*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang mencerminkan berbagai ketentuan mengenai perlindungan hak-hak rakyat. Implementasi prinsip tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Undang-undang ini diundangkan sebagai landasan hukum yang mengikat untuk memperjelas pelaksanaan pelayanan publik di berbagai sektor pemerintahan.¹

Dengan adanya landasan hukum tersebut, setiap institusi negara yang memberikan layanan kepada masyarakat dituntut untuk bertindak secara profesional, transparan, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Pelayanan Publik. Dalam konteks ini, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) menjadi salah satu institusi yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam menjamin rasa aman, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat secara langsung dan berkelanjutan pelayanan.²

¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

² Ruslan Ramadhan, "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2024): 55–67, <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat, responsif dan berintegritas. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menegaskan bahwa Polri bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, profesionalisme aparat kepolisian menjadi faktor penentu efektivitas pelayanan publik.

Polri dalam upaya mewujudkan profesionalisme, tidak hanya berpegang pada ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga pada standar etika sebagai pedoman dalam setiap tindakan dan keputusan. Hal ini tercermin dalam Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri, yang menetapkan prinsip-prinsip moral serta kewajiban anggota kepolisian. Kepatuhan terhadap kode etik tersebut tidak hanya menjaga integritas individu aparat, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat *kredibilitas* institusi Polri di mata masyarakat.³

Pelayanan berbasis etika tersebut tercermin dalam berbagai bentuk pelayanan publik yang diberikan kepolisian di tingkat Polres. Bentuk layanan ini mencakup, antara lain penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengurusan SIM, penanganan laporan dan pengaduan masyarakat, serta layanan-layanan lain yang menuntut profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam hal ini,

³ Joko Santoso, Agus Haryanto, dan Arief B Darmawan, “Urgensi Kurikulum ASEAN Pada Pendidikan Bintara Polri Dalam Menanggulangi Kejahatan Transnasional Untuk Ketahanan Nasional,” *Jurnal Ketahanan Nasional* 24, no. 1 (2018): 27, <https://doi.org/10.22146/jkn.30903>.

Kepolisian tidak hanya bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, tetapi juga menjalankan fungsi pelayanan administratif yang langsung menyentuh kebutuhan warga. Dalam konteks ini, etika pelayanan publik menjadi landasan normatif yang mengarahkan perilaku aparatur Kepolisian agar senantiasa menjunjung tinggi prinsip keadilan, kesetaraan, dan kepastian hukum. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya integritas dan tanggung jawab dalam setiap bentuk interaksi antara penyelenggara dan penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh Polres tidak semata-mata bersifat administratif, melainkan juga mencerminkan komitmen institusional terhadap reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.⁴

Ayat dalam Al-Qur'an yang berkaitan dengan profesionalisme, QS. An-Nisa' (4): 58 yang berbunyi:⁵

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْنِيَّةِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ۖ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ ۖ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُّكُمْ بِهِ ۝ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat." (QS. An-Nisa' 4:58).

⁴ Anggita Dewi, S.Sos.M.Si , Dini Noor Aini, dan Drs. Hari Susanto, "Pengaruh reformasi birokrasi dan budaya kerja terhadap terhadap kinerja pengawal dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten situbundo," *JURNAL FAKULTAS ISIPOL UNARS*, no. 1 (2023).

⁵ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, QS. An-Nisa' (4): 58.

Ayat ini menegaskan bahwa profesionalisme harus didasarkan pada kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Ini mencerminkan nilai-nilai utama dalam etika kerja, di mana setiap orang wajib menunaikan amanahnya dengan baik dan memastikan bahwa setiap keputusan diambil secara adil.

Untuk memastikan pelayanan kepolisian berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, setiap layanan memiliki *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang wajib dipatuhi oleh seluruh aparat kepolisian. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* berfungsi sebagai pedoman normatif dan teknis dalam pelaksanaan tugas, guna menjamin bahwa pelayanan berlangsung secara efektif, efisien, transparan, dan profesional.

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi instrumen penting dalam menjamin konsistensi dan keseragaman tindakan aparat di lapangan, sehingga setiap proses pelayanan memiliki acuan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun etika. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menekankan pentingnya integritas dan kepatuhan terhadap prosedur dalam setiap pelaksanaan tugas. Dengan adanya *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, potensi penyimpangan atau tindakan yang tidak sesuai prosedur dapat diminimalisir, sekaligus memperkuat akuntabilitas institusi kepolisian di mata publik. Ketika masyarakat merasakan

pelayanan yang profesional dan berorientasi pada etika, maka citra kepolisian sebagai institusi yang melayani dan melindungi akan semakin terjaga.⁶

Kota Palopo, sebagai salah satu daerah di Sulawesi Selatan, menghadapi tantangan serius dalam hal penegakan hukum. Salah satu isu utama adalah rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat kepolisian. Hal ini tercermin dari meningkatnya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang dianggap tidak memadai, seperti penyalahgunaan wewenang dan pelayanan yang buruk. Sebagai contoh, data menunjukkan bahwa pada tahun 2022 terdapat lebih dari 1.000 keluhan terkait kinerja polisi, termasuk kasus korupsi dan diskriminasi.⁷ Sebagai salah satu kota berkembang di Sulawesi Selatan menghadapi dinamika sosial yang kompleks, terutama dalam aspek pelayanan hukum. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi, kebutuhan masyarakat akan pelayanan hukum yang cepat, profesional, dan berkeadilan juga semakin tinggi.⁸

Pelayanan kepolisian dalam menghadapi berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi *Standar operasional prosedur (SOP)* tidak terlepas dari persoalan mendasar terkait kurangnya profesionalisme aparat yang sering kali tidak menunjukkan sikap ramah, responsif dan berintegritas, menjadi salah satu permasalahan utama. Selain itu, lambatnya respons terhadap laporan masyarakat yang membutuhkan tindakan cepat semakin memperburuk kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik

⁶ M.Si. Dr. H. Nashar, SE., MM., *Kualitas Pelayanan akan Meningkat Kepercayaan Masyarakat*, 2022.

⁷ M MUJAHIDIN, "Lembaga Pemasyarakatan Dalam Pemenuhan Hak Asasi Manusia (Ham) Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lapas Kelas II a Palopo," *repository.iainpalopo.ac.id* 45, no. 188 (2022).

⁸ Setiawan, A. "Implementasi Good Governance di Indonesia: Tinjauan Kritis terhadap Tantangan dan Prospek." *Jurnal Good Governance*, vol. 10, no. 2, 2021.

Indonesia, masih ditemukan berbagai bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik oleh institusi kepolisian, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya transparansi prosedur, serta perilaku tidak etis oleh oknum aparat.⁹

Hal tersebut, tidak hanya berdampak pada rendahnya kualitas layanan yang diterima masyarakat, tetapi juga bertentangan dengan ketentuan dalam Pasal 18 Undang-Undang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kondisi ini juga melanggar Pasal 21 undang-undang yang sama, yang menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan bebas dari maladministrasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan baik dalam aspek sarana, sumber daya manusia, maupun sistem administrasi guna memastikan pelayanan publik yang optimal dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.¹⁰

Praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan publik di Polres Kota Palopo. Salah satu keluhan yang sering disampaikan masyarakat adalah lambatnya proses administrasi, seperti pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM), serta penanganan laporan kehilangan.¹¹

Sepanjang tahun 2024 Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Kota Palopo mengalami peningkatan jumlah pemohon. Dalam prosesnya dinilai berbelit dan berpotensi memunculkan pungutan liar. Pihak kepolisian pun mengimbau

⁹ Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman RI Kalsel, "Pelayanan Publik," 23 Mei 2021, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel---apa-kabar-pelayanan-publik-polri>.

¹⁰ Budi Winarno, Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo, 2004.

¹¹ Ombudsman Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, "Pemeriksaan dan Penilaian Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik di Polres Palopo.", LiniSulSel.com, 22 Agustus 2024.

masyarakat untuk mengurus SIM secara langsung tanpa melalui calo guna menghindari biaya tambahan yang tidak resmi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik merupakan fungsi utama institusi kepolisian, pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan dan kemudahan akses.¹²

Adapun Kasus keterlambatan penanganan laporan di Polres Kota Palopo menjadi perhatian masyarakat, terutama karena adanya perbedaan dalam kecepatan penyelesaian kasus. Beberapa laporan dapat ditangani dengan cepat, seperti penangkapan pelaku pencurian kendaraan bermotor dalam waktu kurang dari 24 jam, sementara beberapa lainnya mengalami keterlambatan dalam penyelidikan. Kondisi ini menimbulkan keluhan terkait efektivitas dan responsivitas layanan kepolisian.¹³

Keluhan tersebut muncul akibat kurangnya respons terhadap laporan masyarakat, khususnya dalam kasus-kasus kriminal yang membutuhkan penanganan cepat. Selain itu, minimnya keterbukaan informasi dan transparansi dalam proses pelayanan turut memperkuat kekhawatiran publik, bahkan memicu dugaan adanya praktik pungutan liar dalam pelayanan tertentu.¹⁴ Di sisi lain, sikap aparat kepolisian yang terkadang kurang profesional, baik dalam komunikasi maupun penerapan prosedur hukum, semakin memperburuk persepsi masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dalam hal ini, diperlukan perubahan untuk

¹² Koran Akselerasi, "Pemohon SIM di Polres Palopo Meningkat," Koran Akselerasi, 3 Desember, 2024. <https://www.koranakselerasi.com/2024/12/pemohon-sim-di-polres-palopo-meningkat.html>.

¹³ Humas MenpanRB, "Pelayanan Publik Kepolisian RI," 16 Februari 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kapolri-pelayanan-publik-jangan-hanya-sekadar-jargon>.

¹⁴ Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyahah Syariah, 2022 <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dalrev/article/view/2603/pdf>.

meningkatkan kinerja agar lebih baik dan berkualitas. Perubahan ini mencakup penghapusan prosedur yang membebani serta mempersulit masyarakat, dengan menggantinya menjadi layanan lebih cepat, mudah dan nyaman.¹⁵

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan “Profesionalisme Dan Efektivitas Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan yang muncul adalah;

1. Bagaimanakah profesionalisme aparat penegak hukum terhadap pelayanan publik di Polres Kota Palopo?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparat penegak hukum terhadap pelayanan publik di Polres Kota Palopo?
3. Apa saja kendala yang dihadapi aparat penegak hukum dalam melaksanakan pelayanan publik yang professional di Polres Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk;

1. Untuk mengetahui Profesionalisme aparat penegak hukum terhadap pelayanan publik di Polres Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi profesionalisme aparat penegak hukum terhadap pelayanan publik di Polres Kota Palopo.

¹⁵ Joice Soraya dan Galih Setyo Refangga, “Peran Polisi dalam Menanggapi Laporan Masyarakat,” *Indonesia Berdaya* 5, no. 3 (2024): 869–78.

3. Untuk mengatahui kendala yang dihadapi apparat penegak hukum dalam melaksanakan pelayanan publik yang professional di Polres Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi alat informasi yang mempermudah untuk mendapatkan pengatahan tentang profesionalisme dan efektivitas aparatur penegak hukum dalam pelayanan publik di Polisi Resort (Polres) Kota Palopo.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap penegak hukum Polres Palopo dalam pelayanan publik serta sebagai bahan bacaan atau bahan referensi dalam penelitian selanjutnya yang terkait dengan profesionalisme dan efektivitas aparatur penegak hukum dalam pelayanan publik di Polisi Resort (Polres) Kota Palopo.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan kepolisian yang lebih efektif dalam menjalankan tugasnya.

2) Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat adalah agar masyarakat mengetahui bagaimana profesionalisme dan efektivitas apparat penegak hukum dalam pelayanan publik yang di berikan oleh kepolisian.

3) Bagi Penulis

Sebagai Penambah Pengetahuan dan pemahaman untuk memperdalam wawasan terhadap Profesionalisme dan efektivitas aparat penegakan hukum dalam pelayanan masyarakat di polres kota palopo.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Releven

1. Penelitian dari fatimah azzahrah dari Depertemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar pada tahun 2024, dengan topik “Strategi Humas Lembaga Kepolisian Resor (Polres) Kota Palopo Dalam Mengelola Krisis Publik.” Penelitian penulis saat ini berfokus pada analisis profesionalisme aparat penegak hukum di Polres Kota Palopo yang bertujuan untuk menganalisis tingkat profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan publik. Persamaan dari kedua penelitian bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan profesionalisme di Polres Kota Palopo. Adapun kebaruan dari kedua Penelitian yaitu Fatimah, memberikan perspektif dari humas dalam mengelola krisis publik, sedangkan penelitian penulis, memberikan perspektif dari aparat penegak hukum dalam pelayanan publik.¹⁶
2. Penelitian Nola Listi Fitriani, Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, pada tahun 2024 “Pengaruh Profesionalisme dan integritas kepolisian terhadap efektivitas penegakan hukum di Indonesia berdasarkan undang-undang no.2 tahun 2002.”¹⁷ Penelitian ini berfokus pada pengaruh profesionalisme dan integritas kepolisian terhadap penegakan hukum secara nasional. Sedangkan

¹⁶ Fatimah Azzahrah, "Strategi Humas Lembaga Kepolisian Resor (Polres) Kota Palopo Dalam Mengelola Krisis Publik," Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2024.

¹⁷ Nola Listi Fitriani, "Pengaruh Profesionalisme dan Integritas Kepolisian terhadap Efektivitas Penegakan Hukum di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002," Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, vol. 6, no. 5, 2024.

penelitian penulis saat ini berfokus pada analisis profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan publik di Polres Kota Palopo. Persamaan, kedua penelitian bertujuan untuk meningkatkan kualitas penegakan hukum dan pelayanan kepolisian. Adapun kebaruan Penelitian pertama memberikan perspektif dari sudut pandang undang-undang dan bagaimana profesionalisme serta integritas mempengaruhi penegakan hukum. Penelitian penulis saat ini memberikan perspektif dari sudut pandang pelayanan masyarakat di tingkat lokal.

3. Penelitian Cindy Destiani, Angella Floistan Lumba, Aksel Stefan Wenur, Michael Antonio Halim, Michael Enron Effendi, Raden Ayu Rani Mutiara Dewi, Universitas Pelita Harapan pada tahun 2023 dengan Topik Penelitian “Etika Profesi Publik Indonesia Sebagai Perangkat Penegak Hukum Dan Pelayanan Publik.”¹⁸ Penelitian ini berfokus pada etika profesi publik dalam konteks penegakan hukum dan pelayanan publik secara umum di Indonesia dan menggunakan pendekatan teoretis dan normatif untuk menilai etika profesi publik. Sedangkan penelitian penulis saat ini berfokus pada analisis profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan masyarakat di Polres Kota Palopo. Persamaan Kedua penelitian bertujuan untuk meningkatkan kualitas penegakan hukum dan pelayanan publik di Indonesia. Adapun kebaruan Penelitian pertama memberikan perspektif dari sudut

¹⁸ Cindy Destiani, et al., “Etika Profesi Publik Indonesia Sebagai Perangkat Penegak Hukum Dan Pelayanan Publik,” Universitas Pelita Harapan, Jurnal Pengabdian West Science, vol. 02, no. 06, Juni 2023.

pandang etika profesi dalam konteks penegakan hukum dan pelayanan publik secara umum. Penelitian penulis saat ini memberikan perspektif dari sudut pandang profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan masyarakat di tingkat lokal.

4. Redi Afrijal, Fakultas Syariah Dan Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam Banda Aceh pada tahun 2023 dengan topik penelitian “Responsivitas pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia. (Studi Di Polsek Syiah Kuala).”¹⁹ Berdasarkan uraian skripsi di atas, penelitian pertama berfokus pada responsivitas pelayanan kepolisian dalam menangani pengaduan masyarakat. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada analisis profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan masyarakat di Polres Kota Palopo. Adapun kebaruanya, Penelitian pertama memberikan perspektif dari sudut pandang responsivitas pelayanan dan kepatuhan terhadap UU No.2 Tahun 2002. Penelitian penulis saat ini memberikan perspektif dari sudut pandang profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan masyarakat.

¹⁹ Afrijal, Redi. “Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No.2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia. (Studi di Polsek Syiah Kuala).” Skripsi Fakultas Syariah dan Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2023.

5. Kamaruddin Latif, Rahmawati, dan Abdain, Journal of Social Religion Research 2024, dengan topik penelitian “Kepatuhan dan Kesadaran Hukum Personil Polres Kota Palopo”²⁰ penelitian ini berfokus pada aspek psikologis dan normatif berupa sikap serta kesadaran hukum personil, sedangkan penelitian penulis lebih menyoroti dimensi struktural dan fungsional, seperti kompetensi, prosedur kerja, dan hasil pelayanan publik. Persamaan kedua penelitian yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi terhadap perilaku dan kinerja aparat kepolisian.

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<i>Strategi Humas Lembaga Kepolisian Resor (Polres) Kota Palopo Dalam Mengelola Krisis Publik</i> (Fatimah Azzahrah, 2024)	Sama-sama bertujuan meningkatkan efektivitas dan profesionalisme di Polres Kota Palopo.	Fokus pada strategi humas dalam mengelola krisis publik, sedangkan penelitian penulis fokus pada profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan publik
2	<i>Pengaruh Profesionalisme dan Integritas Kepolisian Terhadap Efektivitas Penegakan Hukum di Indonesia Berdasarkan UU No.2 Tahun 2002</i> (Nola Listi Fitriani, 2024)	Sama-sama bertujuan meningkatkan kualitas penegakan hukum dan pelayanan kepolisian.	Fokus pada pengaruh profesionalisme dan integritas secara nasional berdasarkan undang-undang, sedangkan penelitian penulis fokus pada

²⁰ Kamaruddin Latif, Rahmawati, dan Abdain, Kepatuhan dan Kesadaran Hukum Personil Polres Kota Palopo, Palita: Journal of Social Religion Research, Vol. 9, No. 2 (Oktober 2024): 275–284, ISSN (P): 2527-3744; ISSN (E): 2527-3752, <http://10.24256/pal.v9i2.5428> IAIN Palopo.

			pelayanan publik di tingkat lokal.
3	<i>Etika Profesi Publik Indonesia Sebagai Perangkat Penegak Hukum Dan Pelayanan Publik</i> (Cindy Destiani dkk., 2023)	Sama-sama bertujuan meningkatkan kualitas penegakan hukum dan pelayanan publik di Indonesia.	Fokus pada etika profesi publik secara umum, sedangkan penelitian penulis fokus pada profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan masyarakat tingkat lokal.
4	<i>Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor Dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No.2 Tahun 2002</i> (Redi Afrijal, 2023)	Sama-sama bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat.	Fokus pada responsivitas pelayanan kepolisian terhadap pengaduan masyarakat sesuai UU No.2 Tahun 2002, sedangkan penelitian penulis fokus pada profesionalisme aparat penegak hukum dalam pelayanan masyarakat.
5	Kepatuhan dan Kesadaran Hukum Personil Polres Kota Palopo (Kamaruddin Latif, Rahmawati, dan Abdain Journal of Social Religion Research 2024)	Sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui evaluasi terhadap perilaku dan kinerja aparat kepolisian.	Penelitian terdahulu fokus pada personil polres kota palopo dan penelitian ini fokus pada pelayanan publik.

B. Tinjauan Pustaka

1. Teori Profesionalisme

Profesionalisme adalah tingkah laku dari berbagai jenis perilaku dan sikap seseorang dalam lingkungan kerja atau bisnis. Profesi dan Profesionalisme Menurut Black, *profession diartikan sebagai “a vocation or occupation requiring special, usually advanced, education, knowledge, and skill, e.g law 7 or medical professions”*. Profesi adalah suatu lapangan pekerjaan atau pekerjaan yang memerlukan pendidikan, pengetahuan dan kemahiran khusus, misalnya profesi hukum atau profesi kedokteran.²¹

Profesionalisme dalam konteks kepolisian merujuk pada standar tinggi dalam kompetensi, kemampuan, dan etika kerja yang diharapkan dari setiap anggota kepolisian. Secara umum, profesionalisme mengacu pada kemampuan individu untuk melakukan tugas-tugas dengan keahlian dan akurasi tinggi, serta mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam penegakan hukum. Kompetensi tersebut mencakup pemahaman terhadap aturan hukum, keterampilan teknis dalam penyelidikan dan penanganan kasus, serta kemampuan untuk berkomunikasi dengan berbagai pihak secara efektif. Profesionalisme juga menuntut aparat kepolisian untuk memiliki kemampuan berpikir kritis dan bertindak sesuai dengan standar moral yang diakui dalam masyarakat.¹⁸

Teori Profesionalisme menurut Sondang P. Siagian yaitu terdapat enam indikator yang dapat mengukur teori Profesionalisme kerja yaitu Kemampuan,

²¹ Henry C. Black dan Bryan A. Garne, 1990, Black's Law Dictionary, Sixth Edition, St.Paul, Minn, West Publishing Co. Collins Dictionary of Sociology, 2000.

Kualitas, Sarana dan Prasarana, Jumlah SDM, Teknologi informasi, dan Keandalan. Dan untuk mengukur Kinerja pegawai menggunakan teori Wilson Bangun dengan indikator Kuantitas pekerjaan, Kualitas pekerjaan, Ketepatan waktu, Kehadiran, Kemampuan Kerja.²²

Terkait dengan hal ini, Daryl Koehn menambahkan bahwa dalam profesi disyaratkan adanya suatu pengetahuan dan pendidikan maupun praktek untuk penguasaan teknik keprofesionalannya. Jadi profesi tidak dapat dijalankan dengan begitu saja, akan tetapi menuntut tanggung jawab moral dalam penyelenggaraan. Oleh karena itu ada tiga nilai moral yang dituntut dari pengembangan profesi, antara lain: berani berbuat untuk memenuhi tuntutan profesi, menyadari kewajiban yang harus dipenuhi selama menjalankan profesi, serta idealisme sebagai perwujudan makna misi organisasi profesi.²³

Ayat Al-Qur'an Surah Al-Mulk (67:15)²⁴ menjelaskan tentang profesionalisme, yang berbunyi:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَا نَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Terjemahan:

“Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.” (Q.S Al-Mulk 67:15).

²² Gapuri Ramadhan, “Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin,” *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 15 (2018): 1–9.

²³Daryl Koehn, *The Ground of Professional Ethics*, London: Routledge, 1994. Diterjemahkan oleh Agus M. Hardjana, *Landasan Etika Profesi*, Jogjakarta: Kanisius, 2000.

²⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Qur'an Kemenag*, Q.S Al-Mulk 67 ayat 15.

Ayat ini mendorong manusia untuk bekerja keras dan berusaha, menunjukkan bahwa profesionalisme dalam pekerjaan adalah bagian dari menjalankan perintah Allah dan mengingatkan manusia untuk memanfaatkan bumi yang telah Allah mudahkan, mencari rezeki dengan berusaha, serta selalu ingat bahwa pada akhirnya semua akan kembali kepada-Nya.

Berikut Ciri-ciri pekerja dengan sikap profesionalisme:²⁵

- 1) Bangga pada pekerjaan dan menunjukkan komitmen pribadi pada kualitas.
- 2) Mengantisipasi dan tidak menunggu perintah untuk menunjukkan inisiatif, Mengerjakan apa yang perlu dikerjakan untuk merampungkan tugas.
- 3) Berusaha meraih tanggung jawab.
- 4) Melibatkan diri secara aktif dan tidak sekadar bertahan para peran yang telah ditetapkan untuk mereka.
- 5) Selalu mencari cara untuk membuat berbagai hal menjadi lebih mudah bagi orang-orang yang mereka layani.
- 6) Mendengarkan kebutuhan orang-orang yang mereka layani.
- 7) Belajar memahami dan berpikir seperti orang-orang yang mereka layani sehingga bisa mewakili mereka ketika orang-orang itu tidak ada di tempat, Pemain dalam tim.
- 8) Bisa dipercaya memegang rahasia, jujur, Setia dan terbuka terhadap kritik-kritik yang membangun mengenai cara meningkatkan diri.

Prinsip-prinsip dasar profesionalisme sebagai berikut:

²⁵ Andrias Harefa *Membangkitkan Etos Profesionalisme, ciri-ciri pekerja dengan sikap profesionalisme, dan prinsip-prinsip dasarnya*, (2004).

1) Keahlian

Dalam profesionalisme biasanya menuntut adanya suatu keahlian khusus yang memungkinkan seorang pekerja bekerja secara profesional. Keahlian ini dapat bersumber dari proses pendidikan, pelatihan, dan juga pengalaman serta sertifikasi pada bidang-bidang profesi tertentu. Individu yang sudah bisa menunjukkan penguasaan pengetahuan, keterampilan dan cara kerja yang efektif, maka telah dianggap mampu dan bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan bidang keahliannya.

2) Tanggung jawab

Seorang yang memiliki sikap profesionalisme adalah orang yang memiliki kewenangan profesional untuk menunjukkan hasil kerja yang berkaitan dengan keunggulan mutu jasa dan pengembangan profesi, memberikan pelayanan keahlian yang terbaik bagi kliennya, dapat menjalin hubungan baik dengan rekannya dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

3) Norma

Dalam menjalankan profesi secara profesionalisme, maka harus memiliki norma-norma berupa: kesungguhan dan ketelitian tekun, ulet dan gigih mendapatkan hasil terbaik, integritas tinggi dalam menjalankan pekerjaannya; pemikiran dan tindakan harus selaras (konsistensi), memiliki kesadaran untuk terus menerus mengembangkan kemampuan dan mencintai profesi yang ditekuni.

Hadis riwayat Abu Dawud dan Tirmidzi yang menyebutkan:

خَانَكَ مَنْ تَحْنُ وَلَا أُتْسِمَنَكَ مَنْ إِلَى الْأَمَانَةِ أَدِّ

Artinya:

"Tunaikan amanah kepada orang yang mempercayakan kepadamu, dan janganlah kamu mengkhianati orang yang mengkhianatimu." (HR. Abu Dawud dan Tirmidzi).²⁶

Hadis ini menegaskan bahwa profesionalisme dalam Islam meliputi amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan integritas dalam pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari. Seorang Muslim harus bekerja dengan penuh dedikasi, menjaga kepercayaan, dan tetap berpegang pada prinsip etika, meskipun menghadapi lingkungan yang kurang ideal.

a. Teori Birokrasi Weber

Birokrasi adalah salah satu konsep penting dalam ilmu administrasi dan politik. Birokrasi berkaitan dengan cara penyelenggaraan pemerintahan, organisasi, dan pelayanan publik yang berdasarkan pada aturan-aturan tertulis, hierarki jabatan, dan spesialisasi tugas. Birokrasi juga merupakan bentuk rasionalisasi masyarakat modern yang ditandai oleh efisiensi, kalkulasi, dan prediktabilitas.²⁷

Weber mendefinisikan birokrasi sebagai suatu sistem organisasi yang didasarkan pada prinsip rasionalitas dan hierarki yang terstruktur dengan baik. Di dalam birokrasi, keputusan dan tindakan diambil berdasarkan aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan secara jelas. Selain itu, birokrasi juga memiliki pembagian kerja yang spesifik, kompetensi teknis yang tinggi, dan netralitas terhadap faktor-faktor eksternal seperti agama, etnis, atau politik.²⁸ Weber menganggap birokrasi sebagai tipe ideal, yaitu suatu konstruksi teoritis yang

²⁶ HR. Abu Dawud dan Tirmidzi no. 1264, Kitab Al-Buyu'.

²⁷ Konsep Birokrasi Menurut Max Weber Academia.edu. <https://an-nur.ac.id/blog/analisis-konsep-birokrasi-menurut-max-weber-definisi-ciri-ciri-kelebihan-kekurangan-dan-penerapan.html.2023>.

²⁸ Tinjauan Pustaka: Teori Birokrasi Weberian, eprints.umm.ac.id.Sept. 2023.

digunakan untuk membandingkan dan menganalisis fenomena sosial yang nyata.

Tipe ideal bukanlah gambaran empiris atau deskriptif dari kenyataan, melainkan suatu abstraksi logis yang dibuat dengan menekankan aspek-aspek tertentu dari suatu objek. Ciri-ciri Birokrasi Menurut Max Weber sebagai tipe ideal, yaitu:²⁹

- 1) Hukum. Birokrasi beroperasi berdasarkan hukum atau aturan-aturan tertulis yang bersifat umum, abstrak, dan tetap. Hukum atau aturan-aturan ini mengatur hak dan kewajiban para pejabat birokratik, serta prosedur-prosedur administratif yang harus diikuti. Hukum atau aturan-aturan ini juga bersifat impersonal, yaitu tidak membedakan antara individu-individu yang terlibat di dalamnya.
- 2) Hierarki. Birokrasi memiliki hierarki jabatan atau otoritas yang jelas dan teratur. Setiap pejabat birokratik memiliki wewenang untuk mengawasi dan mengendalikan pejabat-pejabat di bawahnya, serta bertanggung jawab kepada pejabat-pejabat di atasnya. Hierarki ini memungkinkan adanya koordinasi, pengawasan, dan evaluasi kinerja di dalam birokrasi.
- 3) Spesialisasi. Birokrasi memiliki pembagian kerja atau spesialisasi tugas yang rinci dan sistematis. Setiap pejabat birokratik memiliki bidang tugas atau fungsi yang spesifik sesuai dengan kompetensi teknisnya. Spesialisasi ini meningkatkan efisiensi dan profesionalisme di dalam birokrasi.
- 4) Kompetensi. Birokrasi menuntut adanya kompetensi teknis atau kualifikasi yang tinggi dari para pejabat birokratik. Kompetensi ini diperoleh melalui pendidikan formal, pelatihan, atau pengalaman kerja. Kompetensi ini juga menjadi dasar

²⁹ Teori Birokrasi Menurut Max Weber: Ciri-ciri dan Penerapan dalam Dunia Nyata – Kompasiana. 27, 2023.

untuk merekrut, mempromosikan, atau memberhentikan para pejabat birokratik.

Kompetensi ini menjamin kualitas dan akuntabilitas di dalam birokrasi.

- 5) Netralitas. Birokrasi bersifat netral atau bebas dari pengaruh faktor-faktor eksternal yang tidak relevan dengan tugas-tugas birokratik, seperti agama, etnis, politik, atau kepentingan pribadi. Para pejabat birokratik diharapkan bertindak secara objektif, rasional, dan profesional sesuai dengan hukum atau aturan-aturan yang berlaku. Netralitas ini menjaga integritas dan kredibilitas di dalam birokrasi.

b. Kepolisian

Kepolisian Negara Republik Indonesia (disingkat POLRI) adalah Lembaga penegak hukum nasional dan kepolisian negara di Indonesia, sekarang dibawah naungan Kementerian Koordinator Bidang Politik dan Keamanan Republik Indonesia Kemenko Polkam RI. Polisi mempunyai dua arti, yakni polisi dalam arti formal yang mencangkup penjelasan tentang organisasi kedudukan suatu instansi kepolisian, Dalam arti materil memberikan jawaban atas persoalan tugas dan wewenang dalam rangka menghadapi gangguan keamanan dan ketertiban.³⁰

Tugas dan fungsi Polri dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan amanah Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia yakni Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002, Fungsi Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan

³⁰ Kelana Momo, Hukum Kepolisian, edisi ke-3. Jakarta: PTIK, 198

publik dalam rangka, pelaksanaan penegakan hukum oleh pengembangan fungsi utama kepolisian secara konsisten harus menggunakan acuan Keputusan Menteri Negara Penerbitan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor : 63/Kep/M/Pan/2003) tentang Standar Pelayanan Publik.³¹

Terkait itu, manajemen Polri di tuntutan untuk menciptakan *good governance* dalam hal *policing* (perpolisian) yang telah menjadi kategori umum, terutama; *participation* (keterlibatan masyarakat), *transparency* (transparansi atas dasar kebebasan memperoleh informasi) dan *accountability* (tanggung jawab, khususnya kepada publik). Selain itu, *good governance* dalam hal penegakan hukum semestinya juga mencakup; *Rule of law* (semua tindakan harus didasarkan pada hukum), *Responsiveness* (cepat dan tanggap melayani masyarakat), *Concensus orientation* (berorientasi kepada upaya pencapaian konsensus di antara anggota masyarakat), *Equity* (mengutamakan keadilan), *Efficiency and effectiveness* (penyelenggaraan yang berbasiskan efisiensi dan ke-efektif-an) dan *Strategic vision* (memiliki visi strategis ke depan).³²

Kode etik profesi polisi adalah aturan atau norma penuntun, pembimbing dan pengendali setiap anggota Polri agar berperilaku baik sesuai dengan nilai-nilai kebaikan (nilai-nilai etis) yang terkandung dalam profesi kepolisian. Kode Etik Profesi Polri yang dirumuskan dalam Peraturan Kapolri No. Pol.: 7 Tahun 2006 tanggal 1 Juli 2006 meliputi empat kelompok sikap moral yakni :

³¹ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

³² Franz Magnis Suseno dalam Abdulkadir Muhammad, Etika Profesi Hukum. Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2001.

- 1) Etika Kepribadian, yang adalah sikap moral anggota Polri terhadap profesinya didasarkan pada panggilan ibadah sebagai umat beragama.
- 2) Etika Kenegaraan, yakni sikap moral anggota Polri yang menjunjung tinggi landasan dan konstitusional Negara Republik Indonesia, yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 3) Etika Kemasyarakatan, yaitu sikap moral anggota Polri yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- 4) Etika Kelembagaan, ialah sikap moral anggota Polri terhadap institusi yang menjadi wadah pengabdian dan patut dijunjung tinggi sebagai ikatan lahir batin dari semua insan Bhayangkara dengan segala martabat dan kehormatannya.³³

d. Pelayanan Publik

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan konstitutif kemajuan. Melalui proses pelayanan yang berlangsung secara teratur dan meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa

³³ Peraturan Kapolri No. Pol. : 7 Tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri, Jakarta: Mabes Polri.

puas,dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.³⁴

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayaan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, diperlukan Upaya untuk menambah pemahaman serta mengubah pola pikir dan sikap masyarakat mengenai pentingnya ketataan terhadap hukum dan administrasi.³⁵ Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003.

- 1) Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- 2) Akuntabilitas yaitu dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentutan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan masyarakat.

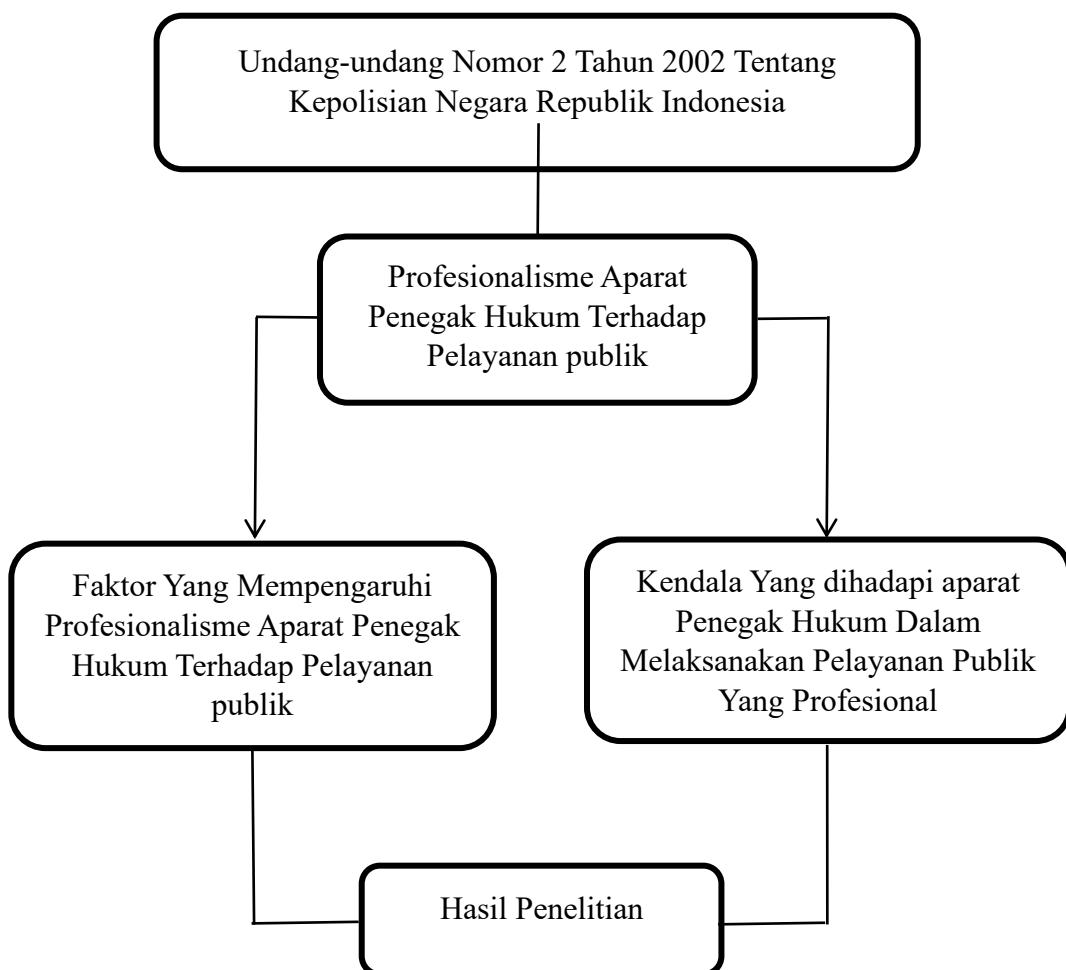
³⁴ Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005. Cet. Ke- 4, hlm. 152.

³⁵ Rizka Amelia Armin, Anita Marwing, Nirwana Halide, Ulfa, Wawan Haryanto, Dirah Nurmila Siliwadi, Nurul Adliyah., Jurnal Pengabdian Masyarakat Februari 2023, Vol.6, No.1

- 5) Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.³⁶

C. Kerangka Pikir

Kerangka yang digunakan untuk memberikan jabaran terhadap kajian teoritis dalam melakukan penelitian tersebut, agar penelitian dapat tersusun dengan sistematis dan konseptual. Adapun kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



³⁶Sirajuddin, Sukriono Didik, dan Winardi, Hukum Pelayanan Publik, Malang: Setara Press, 2011.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Penelitian Hukum Empiris. Penelitian hukum empiris adalah metode yang digunakan untuk mempelajari hukum dalam konteks nyata dan bagaimana hukum berfungsi dalam masyarakat. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aturan hukum tertulis tetapi juga pada bagaimana aturan tersebut diterapkan dan dipatuhi dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana hukum berfungsi dalam praktik dan bagaimana masyarakat memandang serta bereaksi terhadap hukum.³⁷

B. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan Pendekatan studi kasus, Pendekatan Studi Kasus adalah metode penelitian yang fokus pada analisis mendalam satu atau beberapa kasus tertentu untuk memahami fenomena atau masalah tertentu dalam konteks hukum, yang mendalam mengenai satu atau beberapa unit analisis tertentu, seperti individu, kelompok, organisasi, atau fenomena hukum, untuk memahami kompleksitas yang terlibat dalam situasi tersebut. Pendekatan ini sering digunakan untuk menggali bagaimana hukum diterapkan dalam situasi nyata dan bagaimana berbagai faktor mempengaruhi hasil hukum.³⁸

³⁷ Mardjono R. Abdulgani, Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 45-46.

³⁸ Peter T. Muchlinski, Research Methods in Law (Oxford: Oxford University Press, 2017), hlm. 102-104.

B. Sumber Data

a. Data Primer

Peneliti menggunakan data primer yang berasal dari jawaban wawancara terhadap para pihak-pihak terkait yaitu AKBP Dedi Surya Dharma Kapolres Kota Palopo, Pak Tri Kapria bagian Sat Reskrim Polres Palopo, Wakapolres Palopo, Kompol H. Ridwan, Pak Anchi Unit As SDM Polres Palopo, Pak IPDA Amsal. Pammase S.H. Kepala Bagian SPKT Polres Palopo, Pak IPDA Arifuddin, S.H. Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Palopo dan Anthy salah satu Pengunjung Polres Palopo.

No	Nama	Jabatan
1	AKBP Dedi Surya Dharma	Kapolres Kota Palopo
2	Tri Kapria	Sat Reskrim Polres Palopo
3	Kompol H. Ridwan	Wakapolres Palopo
4	Anchi	Unit As SDM Polres Palopo
5	IPDA Amsal. Pammase S.H.	Kepala Bagian SPKT Polres Palopo
6	IPDA Arifuddin, S.H.	Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Palopo
7	Anthy	Pengunjung Polres Palopo

Sumber tersebut menjadi bahan data primer karena informasi yang diperoleh langsung dari narasumber merupakan data yang paling relevan dan akurat untuk memahami Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Palopo. Data ini mencerminkan pengalaman dan pandangan langsung dari pihak-pihak yang terlibat. Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan cara

peneliti melakukan wawancara langsung di lapangan, mencatat, dan merekam informasi yang diberikan dari informan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai permasalahan yang di teliti.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari jurnal penelitian terdahulu yang relevan, ayat-ayat Al-Qur'an, dan buku elektronik dan Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder merupakan data yang telah ada dan dapatkan melalui hasil mengamati dan membaca. Peneliti melakukan studi Pustaka kemudian menganalisis dan memilah informasi yang sesuai dengan topik penelitian. Data sekunder penelitian ini berasal dari hasil kaidah dari penelurusan seperti Situs Resmi JDIH, Situs Polres Kota Palopo Luwu, serta Jurnal-Jurnal penelitian terdahulu.

C. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menetapkan beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Observasi (Pengamatan)

Peneliti melakukan observasi langsung di Polres Kota Palopo untuk mendapat gambaran nyata dan memahami Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik. observasi ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. hal tersebut diperoleh melalui pengamatan di Polres Kota Palopo.

b. Interview (wawancara)

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan 7 informan untuk memperoleh informasi terkait masalah penelitian. Informan tersebut terdiri dari 6 Bagian Kepolisian 1 masyarakat yang berkunjung. Wawancara dengan Kapolres Kota Palopo Untuk mengetahui Profesionalisme Aparat Dalam Pelayanan Publik, Wawancara dengan Sat Reskrim polres palopo untuk mengetahui Etika Profesi kepolisian, wawancara dengan Wakapolres Palopo untuk mengetahui Faktor yang mempengaruhi Profesionalisme Aparat dalam pelayanan dan lebih meningkatkan yang sudah baik, wawancara bersama Unit As SDM Polres Palopo, Wawancara dengan Kepala bagian SPKT Polres Palopo untuk mengetahui apakah telah sesuai Pelayanannya SOP, Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Palopo Untuk mengetahui Kendala dalam Pelayana Publik dan wawancara dengan salah satu pengunjung Polres Palopo untuk mengetahui Apakah pelayanan yang di dapatkan telah sesuai yang di butuhkan masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini mencakup beberapa kegiatan, antara lain Rekaman Wawancara dan Fotografi. Dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memvalidasi data agar bisa di nilai keasliannya dan sebagai bukti bahwa penulis benar-benar melakukan penelitian di lapangan dengan mewawancarai narasumber..

D. Analisis Data

Analisis data adalah proses komprehensif untuk memeriksa, memilah, mengubah, dan menyajikan informasi yang berguna untuk mendukung

pengambilan keputusan. Analisis Data Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif kemudian dianalisis menggunakan teknik sebagai berikut:³⁹

a. Data Reduction (reduksi data)

Reduksi data adalah proses mengurangi volume data yang besar menjadi bentuk yang lebih kecil dan lebih mudah dikelola, tanpa mengorbankan informasi penting, dimana penulis memilih data, mana yang dianggap berkaitan dengan masalah yang diteliti. Reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian. Reduksi data yang berupa catatan lapangan hasil observasi dan dokumentasi berupa informasi yang diberikan oleh subjek yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah proses mengorganisir dan menyampaikan informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Tujuannya adalah untuk membantu audiens memahami temuan dan membuat keputusan berdasarkan data tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini penulis menarik atau membuat kesimpulan serta saran di mana hasil yang diperoleh di analisis dan di interpretasikan untuk memberi makna dan menjawab pertanyaan sebagai bagian akhir dari sebuah penelitian.

³⁹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," Alfabeta, Bandung, 2017.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Polres Kota Palopo

a. Sejarah Polres Kota Palopo

Sejarah Polres Palopo berkaitan erat dengan perjalanan perkembangan Kota Palopo. Dahulu, wilayah ini merupakan bagian dari Kabupaten Luwu dan dikenal sebagai Kota Administratif Palopo. Pada tahun 2002, statusnya berubah menjadi daerah otonom setelah ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002, yang menjadikannya resmi terpisah dari Kabupaten Luwu. Seiring dengan perubahan status tersebut, dibentuklah Polres Palopo sebagai institusi kepolisian yang bertanggung jawab secara langsung terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah hukum Kota Palopo, serta memberikan pelayanan dan perlindungan hukum yang lebih optimal dan mandiri bagi masyarakat setempat.

b. Visi Misi Polres Kota Palopo

1) Visi

“Terwujudnya postur polri yang unggul dalam pelayanan prima kepada masyarakat, yang berorientasi pada kearifan lokal; Sipakatau (saling memanusiakan, Sipakalebbi (saling menghargai) Sipakainge (saling mengingatkan), guna mendukung terciptanya Kota Palopo yang aman, tenram serta mandiri dan berkprabadian berlandaskan kegotong royongan dalam rangka memantapkan kamtimas Kota Palopo.”

Terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat secara profesional, prosedural dan akuntabel”

2) Misi

- a) Mewujudkan pemuliaan pelayanan kamtibmas prima untuk meningkatkan kepercayaan publik;
- b) Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya yang dimiliki guna mendukung kegiatan operasional Polres Palopo;
- c) Membangun jaringan Intelijen yang handal, yang mampu melaksanakan deteksi dini dan deteksi aksi secara cepat dan akurat setiap gejolak sosial yang timbul dalam masyarakat,
- d) Melakukan penegakan hukum secara transparan, tidak diskriminatif, menjunjung tinggi supremasi hukum, HAM, bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya,
- e) Menjamin terlaksananya penanggulangan keamanan dalam Negeri di wilayah Kota Palopo untuk mendukung terciptanya Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian,
- f) Meningkatkan kemitraan dengan masyarakat dan mempererat Sinergi Polisional Inter Departemen partemen (Sispendep) dengan Instansi terkait berlandaskan kegotong royongan.

c. Kondisi geografis Polres Palopo

Markas Kepolisian Resor (Polres) Palopo berlokasi di Jalan Opu Tosappaile No. 62, Kecamatan Wara, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan.

Letaknya sangat strategis karena dikelilingi oleh sejumlah kantor dan fasilitas penting. Di sebelah utara, bangunan ini berdampingan dengan Kampus Mega Buana dan berada tidak jauh dari Kantor Kementerian Keuangan, Dinas Tenaga Kerja, Batalyon Infanteri 721/Makkasau Kompi Senapan C, serta Kejaksaan Negeri Kota Palopo. Bagian timur Polres mengarah ke Pasar Sentral, yang menjadi pusat aktivitas ekonomi masyarakat. Ke arah selatan, terdapat Stadion Lagaligo sebagai fasilitas olahraga utama di kota ini. Sementara itu di sisi barat, Polres berada dekat dengan sejumlah kantor layanan publik seperti Dinas Pemadam Kebakaran (Damkar), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD).

2. Kota Palopo

a. Letak Geografis Kota Palopo

Kota Palopo secara geografis terletak antara 2053.153°04.08. Lintang Selatan dan 120°03.10. 120°14.34. Bujur Timur. Kota Palopo yang merupakan daerah otonom kedua terakhir dari empat daerah otonom di Tanah Luwu. Secara Geografis Kota Palopo Kurang Lebih 375 Km dari Kota Makassar ke arah Utara dengan posisi antara 120 derajat 03 sampai dengan 120 derajat 17,3 Bujur Timur dan 2 derajat 53,13 sampai dengan 3 derajat 4 Lintang Selatan, pada ketinggian 0 sampai 300 meter di atas permukaan laut. Kota Palopo di bagian sisi sebelah Timur memanjang dari Utara ke Selatan merupakan dataran rendah atau Kawasan Pantai seluas kurang lebih 30% dari total keseluruhan, sedangkan lainnya bergunung dan berbukit di bagian Barat, memanjang dari Utara ke Seatan, dengan ketinggian

maksimum adalah 1000 meter di atas permukaan laut.

Kota Palopo sebagai sebuah daerah otonom hasil pemekaran dari Kabupaten Luwu, dengan batas-batas:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu
- Sebelah Timur dengan Teluk Bone
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bua Kabupaten Luwu
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tondon Nanggala Kabupaten Tana Toraja.⁴⁰

b. Luas Wilayah Kota Palopo

Luas wilayah administrasi Kota Palopo sekitar 247,52 kilometer persegi atau sekitar 0,39% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Secara administratif, Kota Palopo terbagi menjadi 9 kecamatan dan 48 kelurahan. Sebagian besar wilayah Kota Palopo merupakan dataran rendah karena posisinya sebagai daerah yang terletak di pesisir pantai. Sekitar 62,00% dari luas Kota Palopo adalah daerah dataran rendah dengan ketinggian 0-500 meter di atas permukaan laut, 24,00% terletak pada ketinggian 501-1000 meter, dan sekitar 14,00% terletak di atas ketinggian lebih dari 1000 meter. Dari segi luas, Kecamatan Wara Barat merupakan kecamatan terluas dengan luas 54,13 km², sedangkan yang terkecil adalah Kecamatan Wara Utara dengan luas 10,58 km.

c. Keadaan Penduduk dan Ketanagakerjaan

⁴⁰Bps.go.id, “Geografi dan Iklim,” bps.go.id, 2024, <https://palopokota.bps.go.id/id/infographic?id=50>.

Penduduk Kota Palopo tahun 2022 tercatat sebanyak 190.867 jiwa, secara terinci menurut jenis kelamin masing-masing 95.562 jiwa laki-laki dan 95.305 jiwa perempuan, dengan demikian maka Rasio Jenis Kelamin sebesar 100,27, angka ini menunjukkan bahwa pada 100 penduduk perempuan ada 100 - 101 penduduk laki-laki. Dengan pertumbuhan penduduk dari tahun 2021 ke 2022 sebesar 2,67 persen.⁴¹

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan di Kota Palopo (Jiwa) 2022

Jumlah penduduk menurut jenis kelamin dan kecamatan di kota palopo (jiwa) 2022	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Wara Selatan	9894	9854	19748
Sendana	3859	3776	7635
Wara	16126	16303	32429
Wara Timur	19631	19724	39356
Mungkajang	5378	5260	10638
Wara Utara	10549	10679	21228
Bara	15778	15747	31525
Telluwanua	8368	8182	16550
Wara Barat	5978	5780	11758
Jumlah	95562	95305	190867

Sumber: BPS Kota Palopo

Dengan luas wilayah 247,52kilometer persegi, kepadatan penduduk di Kota Palopo adalah 771 jiwa per kilometer persegi. Kecamatan dengan kepadatan

⁴¹ Bps kota Palopo, “Palopo dalam angka,” bps.go.id, 2024, <https://palopokota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/05faee24f2e5aea42efc0879/kota-palopo-dalam-angka-2024.html>.

penduduk tertinggi adalah Kecamatan Wara dengan 3.258 jiwa per kilometer persegi, sedangkan Kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah adalah Kecamatan Mungkajang dengan 198 jiwa per kilometer persegi.

Penduduk Usia Kerja (PUK) didefinisikan sebagai penduduk yang berusia 15 tahun ke atas. PUK terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Palopo adalah sebesar 63,65 persen, sementara Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) nya adalah sebesar 8,20 persen. Sebanyak 25,63 persen PUK memiliki pendidikan S1 ke atas. Dilihat dari jumlah jam kerja setiap minggunya, 67,88 persen PUK bekerja selama 35 jam atau lebih, sementara 53,07 persen PUK bekerja sebagai buruh/karyawan/pelayan.⁴²

B. Pembahasan

1. Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Terhadap Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo.

Profesionalisme adalah nilai atau kualitas dari sebuah profesi. Nilai profesionalisme merupakan faktor penting yang wajib dimiliki setiap anggota Polri dalam sikap profesional di Kepolisian menjadi syarat wajib bagi setiap anggota dan bukan hanya sebuah slogan kosong. Polri harus bisa beradaptasi untuk mempertahankan profesionalitasnya dalam berbagai macam kondisi. Profesionalisme di Polri dibutuhkan dalam rangka menjalankan tugasnya dengan baik sebagai pemelihara keamanan dan ketertiban dalam masyarakat maupun

⁴² Bps Kota Palopo, "Produk domestik bruto 2018-2023," bps.go.id, 2023, <https://palopokota.bps.go.id/id/pressrelease/2024/01/21/117/keadaan-ketenagakerjaan-kota-palopo-agustus-2023.html>.

sebagai penegak hukum.⁴³ Dalam hal ini hukum memberikan kekuasaan dan kewenangan terhadap polisi untuk melakukan tindakan-tindakan operasional yang bersifat independen atau mandiri. Secara organisasional masyarakat menyadari bahwa pada dasarnya polisi sangat penting peranannya demi kelangsungan bangsa dan negara. Oleh karena itu, polisi harus memiliki profesionalisme yang datang dari hati nurani, bekerja tidak untuk kepentingan pribadi atau golongan tertentu.

Profesionalisme aparat penegak hukum diukur dari sejauh mana mereka mampu menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar *operasional* prosedur, kode etik profesi, serta prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kesesuaian *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Kepolisian merupakan indikator penting dalam menjamin bahwa setiap tugas dan fungsi kepolisian dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip pelayanan publik.⁴⁴ *Standar Operasional Prosedur (SOP)* berfungsi sebagai pedoman teknis dan administratif yang mengatur bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa suatu kegiatan kepolisian harus dilakukan. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang sesuai akan mencerminkan:

- a. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan: *Standar Operasional Prosedur (SOP)* harus selaras dengan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Perkap No. 1 Tahun 2019 tentang Sistem Manajemen dan Standar Keberhasilan Operasional Polri A, serta Peraturan

⁴³ <https://www.kompasiana.com/wnyogad0707/647fc9748221996db81c48d2/nilai-profesionalisme-di-institusi-polri-2024>

⁴⁴ Dede Al Mustaqim et al., Peran Etika Profesi Hukum dalam Meningkatkan Profesionalisme Hukum di Indonesia, LEX LAGUENS: Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan, Vol. 1, No. 2 (2023): 80–91.

Menteri PAN-RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.

- b. Efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas: *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang baik akan mengurangi kesalahan, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- c. Konsistensi dan keseragaman tindakan: *Standar Operasional Prosedur (SOP)* menjamin bahwa seluruh personel kepolisian, dari tingkat Mabes hingga Polsek, melaksanakan tugas dengan prosedur yang sama, sehingga menghindari penyimpangan dan ketidaksesuaian.
- d. Akuntabilitas dan transparansi: Dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang terdokumentasi, setiap tindakan aparat dapat dipertanggungjawabkan dan dievaluasi secara objektif.
- e. Orientasi pada pengguna layanan: *Standar Operasional Prosedur (SOP)* harus mempertimbangkan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kepolisian, termasuk kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan perlakuan yang adil.

Kesesuaian *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dalam praktiknya, juga dinilai dari keberhasilan operasional kepolisian, seperti terciptanya situasi kamtibmas yang kondusif, pelayanan publik yang responsif, serta penegakan hukum yang berkeadilan. Jika *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tidak dijalankan dengan baik, maka akan berdampak pada menurunnya kepercayaan publik dan efektivitas institusi kepolisian.

Profesionalisme Polres Kota Palopo tercermin melalui sikap, perilaku, dan kinerja anggota kepolisian yang berkomitmen memberikan pelayanan publik secara cepat, tepat, dan adil. Sikap yang ditunjukkan mencerminkan integritas dan tanggung jawab moral, sementara perilaku mereka mencerminkan kedisiplinan serta kepatuhan terhadap hukum dan etika profesi. Kinerja yang dihasilkan pun harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dijalankan sesuai prosedur, dan bebas dari diskriminasi maupun penyalahgunaan wewenang. Dalam konteks ini, profesionalisme bukan sekadar standar kerja, melainkan manifestasi dari nilai-nilai pelayanan publik yang menjamin perlakuan setara, perlindungan hukum, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian di tingkat lokal.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menegaskan bahwa fungsi Polri tidak hanya terbatas pada penegakan hukum, tetapi juga mencakup perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keduanya menempatkan Polri sebagai elemen vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berbasis pada hak asasi manusia.

Konteks internasional juga memperkuat posisi ini melalui konvensi Hak Asasi Manusia (HAM) global yang mendorong pelayanan publik yang bermartabat dan non-diskriminatif. Polri bertindak sebagai pelayan masyarakat dengan menjamin keamanan dan ketertiban sebagai prasyarat terwujudnya pelayanan

publik yang efektif dan berkeadilan.⁴⁵ Dalam hal ini, prinsip kepastian hukum, keterbukaan, keadilan, dan tanggung jawab menjadi landasan etis dalam pelaksanaan tugas kepolisian sebagai representasi negara yang melayani warganya secara utuh dan berintegritas.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 telah diatur tentang tugas dan peran polri sebagai penjaga keamanan dan ketertiban sosial namun dalam tugas sehari hari sering terjadi adanya penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan dilakukan oleh aparat kepolisian. Polisi memang rawan menyalahgunakan kekuatan kepolisianya (*Police power*), melanggar Kode etik profesinya sampai pada melanggar hak asasi manusia.

Menurut Peraturan Kapolri No. 14 Tahun 2011 menetapkan Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai pedoman perilaku bagi seluruh anggota POLRI dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, proporsional, dan prosedural. Kode etik ini berlandaskan pada nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya serta mencakup empat ruang lingkup utama: etika kenegaraan, etika kelembagaan, etika kemasyarakatan, dan etika kepribadian.⁴⁶ Etika kenegaraan menuntut anggota POLRI untuk menjunjung tinggi Negara Kesatuan Republik Indonesia dan prinsip-prinsip konstitusional; etika kelembagaan menekankan loyalitas terhadap institusi; etika kemasyarakatan mengarahkan perilaku anggota dalam melayani masyarakat secara humanis dan inklusif;

⁴⁵ Pemerintah Indonesia menerbitkan Permenkumham No. 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM)., <https://peraturan.bpk.go.id/Details/272048/permenkumham-no-25-tahun-2023?>.

⁴⁶ Peraturan Kapolri No. 14 Tahun 2011 menetapkan Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia, <https://peraturan.go.id/files/bn608-2011.pdf?>.

sedangkan etika kepribadian menyentuh aspek moral dan spiritual dalam kehidupan individu anggota POLRI.

Setiap anggota Polri yang melakukan pelanggaran dalam hal ini, akan dikenakan sanksi Kode Etik Profesi sesuai takaran tingkat ringan atau berat pelanggarannya. Hal ini diperjelas berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian No.14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Kepolisian RI. Kemudian, hal tersebut juga diatur dalam Pasal 7 Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2003 tentang Peraturan disiplin Anggota Kepolisian Negara Indonesia yang menjelaskan bahwa, setiap anggota Polri yang melakukan pelanggaran disiplin dapat dijatuhi sanksi disiplin berupa tindakan dan atau hukuman disiplin.

Melakukan pelanggaran disiplin adalah perbuatan yang tidak tercermin dalam institusi kepolisian serta melanggar prinsip dan tujuan anggota Polri. Hal ini dikarenakan Polri tersebut tidak menjalankan tugas secara profesional, proporsional, dan prosedural. Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 13 Komisi Kode Etik Profesi (KKEP), anggota Polri dilarang:⁴⁷

- 1) Melakukan, memerintahkan atau turut serta melakukan korupsi, kolusi, nepotisme, dan/atau gratifikasi.
- 2) Mengambil keputusan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena pengaruh keluarga, sesama anggota Polri Nasional atau pihak ketiga.

⁴⁷ Sanksi Bagi Anggota Polri Yang Melanggar Kode Etik, <https://www.hukumonline.com/berita/a/sanksi-bagi-anggota-polri-yang-melanggar-kode-etik-2023lt63f86c22a55dc/>.

- 3) Mengemukakan dan/atau menolak perintah dinas dalam konteks pemeriksaan internal Kepolisian yang dijalankan oleh tim fungsi pengawasan mengenai laporan aduan.
- 4) Menyalahgunakan kuasa dalam menjalankan tugas.

Polri yang terduga melakukan pelanggaran, maka akan ada prosedur yang harus dijalani hingga mendapat sanksi yang sepadan. Salah satu sanksi tersebut adalah pemberhentian tidak dengan hormat (PTDH). Pemberhentian tidak dengan hormat (PTDH) adalah pengakhiran masa dinas kepolisian oleh pejabat yang berwenang terhadap seorang anggota Polri karena telah terbukti melakukan pelanggaran Kode Etik Profesi Polri (KEPP), disiplin, dan/atau tindak pidana. Pada Pasal 21 dalam peraturan yang sama, jenis-jenis pelanggaran KEPP yang dapat mengakibatkan anggota diberikan surat rekomendasi PTDH sudah diperinci, yaitu:⁴⁸

- 1) Dipidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dan menurut pertimbangan pejabat yang berwenang tidak dapat dipertahankan untuk tetap berada dalam dinas Polri.
- 2) Diketahui kemudian memberikan keterangan palsu dan/atau tidak benar pada saat mendaftarkan diri sebagai calon anggota Polri.
- 3) Melakukan usaha atau perbuatan yang nyata-nyata bertujuan mengubah Pancasila, terlibat dalam gerakan, atau melakukan perbuatan yang menentang Negara dan/atau Pemerintah Republik Indonesia.

⁴⁸ Ini Sanksi Terberat Polisi Yang Melanggar Kode Etik Profesi,” Divisi Humas Polri, <https://pid.kepri.polri.go.id/ini-sanksi-terberat-polisi-yang-melanggar-kode-etik-profesi/2022>.

- 4) Melanggar sumpah/janji anggota Polri, sumpah/janji jabatan dan/atau KEPP.
- 5) Meninggalkan tugasnya secara tidak sah dalam waktu lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja secara berturut-turut.
- 6) Melakukan perbuatan dan berperilaku yang dapat merugikan dinas kepolisian, antara lain berupa:
 - a) Kelalaian dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, dengan sengaja dan berulang-ulang dan tidak menaati perintah atasan, penganiayaan terhadap sesama anggota Polri, penggunaan kekuasaan di luar batas, sewenang-wenang, atau secara salah, sehingga dinas atau perseorangan menderita kerugian.
 - b) Perbuatan yang berulang-ulang dan bertentangan dengan kesusilaan yang dilakukan di dalam atau di luar dinas.
 - c) Kelakuan atau perkataan dimuka khalayak ramai atau berupa tulisan yang melanggar disiplin.
- 7) Melakukan bunuh diri dengan maksud menghindari penyidikan dan/atau tuntutan hukum atau meninggal dunia sebagai akibat tindak pidana yang dilakukannya.
- 8) Menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik yang diketahui kemudian telah menduduki jabatan atau menjadi anggota partai politik dan setelah diperingatkan/ditegur masih tetap mempertahankan statusnya itu.
- 9) Dijatuhi hukuman disiplin lebih dari 3 (tiga) kali dan dianggap tidak patut lagi dipertahankan statusnya sebagai anggota Polri.

Penegakan aturan dalam institusi POLRI dilakukan melalui Komisi Kode Etik Polri (KKEP), yang memiliki kewenangan untuk menyidangkan pelanggaran

secara transparan dan akuntabel. Mekanisme ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap penegakan hukum, tetapi juga menjadi upaya strategis untuk menjaga marwah profesi kepolisian. Dengan dukungan regulasi tersebut, POLRI terus berusaha membangun dan mempertahankan kepercayaan publik dalam bingkai hukum dan etika yang berkesinambungan. Hal ini di dukung oleh, hasil wawancara bersama Pak Tri Kapria bagian Sat Reskrim Polres Palopo menyatakan:

“secara institusional, aparat di Polres Palopo senantiasa berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perkap No. 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri. Apabila terdapat dugaan pelanggaran dalam pelaksanaan tugas, maka penegakan disiplin akan dilakukan sesuai prosedur internal, menunjukkan adanya mekanisme kontrol untuk menjaga integritas dan profesionalisme. Komitmen institusi terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.”

Fungsi polisi secara universal adalah membasmi kejahatan (*Fighting crime*), memelihara ketertiban (*Maintaining law and order*) dan melindungi warga dari bahaya (*Protecting people*). Karenanya Polisi lazim dirumuskan sebagai badan penegakan hukum (*Law enforcement agency*). Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 Kepolisian Republik Indonesia, pemelihara ketertiban (*order maintenance*) sebagai juru damai (*Peace keeping official*) dan pelayanan public (*Public servant*). Polisi oleh hukum diberikan wewenang penggunaan kekerasan jika terpaksa dengan tujuan untuk penyelamatan dan penertiban masyarakat.⁴⁹

Wewenang ini hanya dioperasionalkan secara terbatas (bukan penggunaan kekerasan-kekerasan total seperti yang dimiliki oleh TNI/militer) karena itu Etika

⁴⁹ Ramadhan, “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” 2024

profesi kepolisian diharapkan dapat menghindarkan petugas polisi dari tindakan yang emosi, semangat kesukuan, keagamaan dan atau semangat lainnya. Organisasi Kepolisian, sebagaimana organisasi pada umumnya, memiliki etika yang menunjukkan perlunya bertingkah laku sesuai dengan peraturan-peraturan dan harapan yang memerlukan kedisiplinan dalam melaksanakan tugasnya sesuai misi yang diembannya selalu mempunyai aturan intern dalam rangka meningkatkan kinerja, profesionalisme, budaya organisasi serta untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dan pelaksanaan tugas sesuai tujuan, peranan, fungsi, wewenang dan tanggung jawab dimana mereka bertugas dan semua itu demi untuk masyarakat.

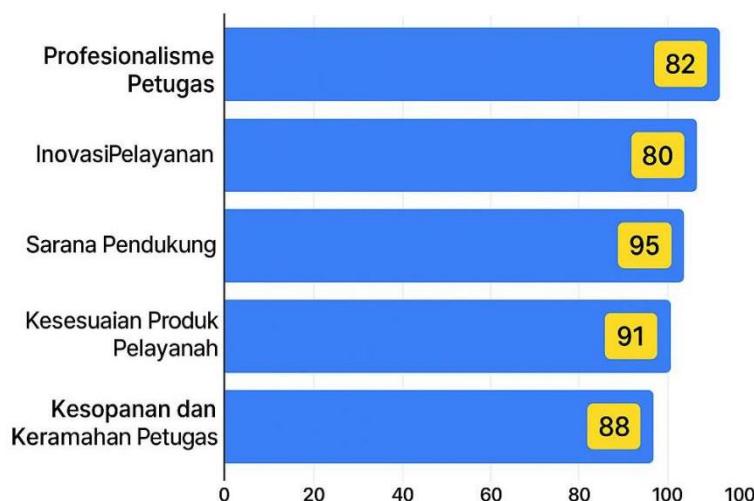
Nilai-nilai falsafah hidup yang dimiliki semua ketrampilan teknis yang dibutuhkan polisi dalam menghadapi tantangan sosial kekinian semua berujung pada upaya merebut kepercayaan publik (*public trust*). Untuk mendapatkan kepercayaan publik itu polisi setidaknya harus memiliki dua hal yaitu pertama, kejujuran baik secara simbolik (sesuai Presepsi masyarakat) dan substansial, kedua, kapasitas yaitu kemampuan Professional polisi dalam menjalankan fungsi-fungsi yang dijalankan sesuai dengan harapan masyarakat.⁵⁰ Hal ini diperkuat dari hasil wawancara oleh AKBP Dedi Surya Dharma Kapolres Kota Palopo:

“Peran Polres dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi Polri. Seluruh anggota Polri diimbau untuk mengedepankan profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan terfokus pada kinerja personel dengan mengevaluasi kasus yang ditangani dan berusaha melayani masyarakat dengan baik agar terus percaya kepada institusi Polri.”

⁵⁰ Kepolisian Negara Indonesia, “Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia,” 1999 Kepolisian Negara Republik Indonesia (2002).

Polres Kota Palopo dalam Realitas di lapangan masih menunjukkan bahwa terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman terhadap nilai-nilai profesionalisme, rendahnya integritas sebagian oknum, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta banyak aduan masyarakat terkait lambatnya penanganan laporan. Data yang diperoleh dari kepolisian resort palopo tertera pada diagram dibawah.

Diagram 4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Polres Kota Palopo 2023



Sumber: Polres Kota Palopo

Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Polres Kota Palopo tahun 2023 menunjukkan evaluasi terhadap 5 aspek pelayanan publik yang dinilai langsung oleh masyarakat. Aspek yang memperoleh nilai tertinggi adalah sarana pendukung dengan skor 95, mencerminkan kualitas fasilitas fisik seperti ruang tunggu, alat teknologi, dan aksesibilitas yang sangat memadai. Hal ini menjadi bukti bahwa unsur pendukung pelayanan telah menjadi kekuatan utama institusi. Diikuti oleh kesesuaian produk pelayanan dengan nilai 91, masyarakat merasa bahwa layanan

yang diberikan relevan dan sesuai dengan kebutuhannya, menunjukkan adanya keselarasan antara output layanan dan ekspektasi publik.

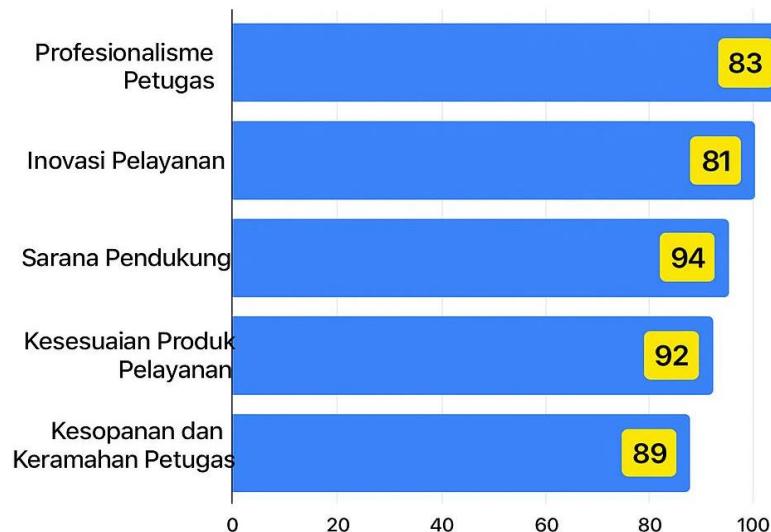
Aspek kesopanan dan keramahan petugas mencetak skor 88, dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang menandakan bahwa interaksi interpersonal petugas sudah berjalan sangat baik dan berhasil membangun rasa nyaman serta kepercayaan dari masyarakat. Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan publik merupakan prinsip dari Undang-undang No 25 Tahun 2009 yang tertuju pada pasal 4 tentang asas-asas umum penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, aspek profesionalisme petugas masih berada di angka 82, memperlihatkan perlunya penguatan dalam hal kompetensi, sikap kerja, dan integritas aparatur. Sementara itu, inovasi pelayanan menempati nilai terendah yaitu 80, yang menjadi sorotan utama untuk pengembangan ke depan. Rendahnya skor ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi, kreativitas dalam prosedur, dan terobosan baru masih belum optimal.

Secara keseluruhan, diagram ini menggambarkan fondasi pelayanan publik yang cukup kuat, terutama dalam hal sarana dan etika layanan di Polres Kota Palopo, penting untuk merujuk pada dasar hukum yang relevan, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁵¹ Undang-undang ini menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, cepat, dan terukur kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan

⁵¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

publik yang diatur dalam Pasal 4, seperti kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, keterbukaan, dan akuntabilitas, tercermin dalam diagram yang menggambarkan kekuatan layanan Polres, terutama pada aspek sarana dan etika. Hal ini menunjukkan bahwa institusi tersebut telah mengupayakan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan amanat regulasi nasional, menjamin hak dan kebutuhan dasar masyarakat, serta membangun hubungan yang jelas antara penyelenggara dan penerima layanan. Dengan demikian, kekuatan dalam sarana dan etika layanan dapat dipandang sebagai manifestasi nyata dari komitmen hukum terhadap pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Namun, tantangan terbesar yang harus diatasi adalah peningkatan inovasi dan profesionalisme petugas, yang dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, digitalisasi layanan, serta penguatan evaluasi berbasis data.

Diagram 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Polres Kota Palopo 2024



Sumber: Polres Kota Palopo

Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menunjukkan adanya tren peningkatan kualitas layanan publik dibandingkan tahun sebelumnya. Jika kita bandingkan dengan data tahun 2023, terdapat kenaikan skor pada hampir semua aspek pelayanan. Sarana pendukung, yang pada tahun 2023 sudah berada di angka 95, tetap konsisten di tahun 2024 dengan skor yang sama, menandakan bahwa fasilitas fisik pelayanan telah dijaga dengan baik dan menjadi kekuatan utama institusi. Kesesuaian produk pelayanan juga mengalami peningkatan dari 91 menjadi 92, menunjukkan bahwa layanan semakin relevan dan tepat sasaran terhadap kebutuhan masyarakat.

Aspek kesopanan dan keramahan petugas naik dari 88 ke 89, memperlihatkan adanya perbaikan dalam etika pelayanan dan interaksi interpersonal. Profesionalisme petugas meningkat dari 82 ke 83, meskipun masih menjadi area yang perlu perhatian lebih lanjut dalam hal kompetensi dan integritas. Sementara itu, inovasi pelayanan yang sebelumnya berada di angka 80 kini naik menjadi 81, menandakan adanya upaya awal dalam pengembangan sistem dan kreativitas pelayanan, meski masih menjadi aspek dengan skor terendah. Secara keseluruhan, perbandingan ini menunjukkan bahwa Polres Kota Palopo telah melakukan perbaikan bertahap dan konsisten dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Penilaian Tim Ombudsman yang terdiri dari empat anggota Herwin Gunawan, Ridwan, Andi Gustiawati, dan Anita Otoluwa merupakan bagian dari agenda rutin tahunan yang dilaksanakan berdasarkan Surat Perintah Tugas Nomor 0203/PC 02-27/VII/2024. Tujuan utama dari kunjungan ini adalah untuk melakukan

pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja petugas penyelenggara pelayanan publik di Polres Palopo, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.⁵² Wakapolres Palopo, Kompol H. Ridwan, menyambut baik proses penilaian tersebut dan menegaskan komitmen Polres Palopo untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini di dukung oleh, hasil wawancara dengan Wakapolres Palopo, Kompol H. Ridwan :

“Kekurangan dalam pelayanan akan ditingkatkan, sementara aspek yang sudah berjalan baik akan dipertahankan bahkan dimaksimalkan. Fokus utama peningkatan mencakup layanan publik seperti pembuatan SIM, SKCK, penerimaan laporan, dan penerbitan surat kehilangan. Polres Palopo ingin memastikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat dan menghindari hambatan dalam proses administratif.”

Berdasarkan hasil penilaian dari Ombudsman, saat ini Polres Kota Palopo masih berada dalam kategori zona kuning, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan publik belum mencapai tingkat optimal. Zona kuning mencerminkan adanya sejumlah kekurangan dalam hal efektivitas, responsivitas, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Data ombudsman laporan hasil pemeriksaan pelayanan publik tertera pada tabel dibawah.

Tabel 4. 2 Data Ombudsman Laporan Hasil Pemeriksaan Pelayanan Publik

No	Laporan Masyarakat	Jumlah keluhan
1	Penyalahgunaan Wewenang	95
2	Penyimpangan Prosedur	780
3	Tidak Kompeten	100
4	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	115
5	Diskriminasi	66

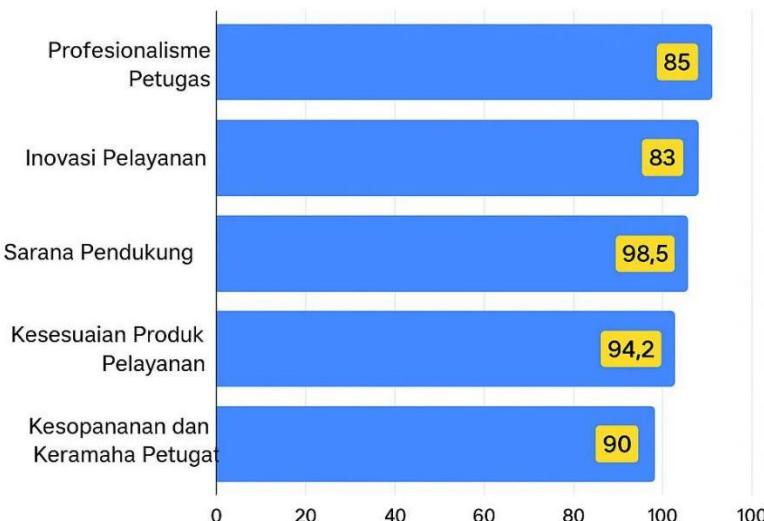
⁵² Awasi Kinerja, Ombudsman periksa pelayanan Polres Palopo, <https://harian.fajar.co.id/2024/08/22/awasi-kinerja-ombudsman-periksa-pelayanan-polres-palopo/>.

6	Konflik Kepentingan	5
7	Tidak Patut	293
8	Berpihak	7
9	Penundaan Berlarut	1.456

Sumber: Ombudsman RI

Menanggapi hal ini, Wakapolres Kota Palopo menekankan pentingnya langkah-langkah pemberian pembenahan secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengarahkan institusi menuju zona hijau, yang menjadi simbol pelayanan publik yang memuaskan, transparan, dan profesional. Penilaian Ombudsman tidak hanya berfungsi sebagai instrumen kontrol eksternal, tetapi juga sebagai pemicu reformasi internal yang berkelanjutan di tubuh kepolisian. Dengan adanya evaluasi semacam ini, diharapkan proses pelayanan publik di Polres Palopo akan terus membaik melalui peningkatan kompetensi personel, pemanfaatan teknologi informasi, dan penguatan etika pelayanan.

Diagram 4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Polres Kota Palopo 2025



Sumber: Polres Kota Palopo

Indeks Kepuasan Masyarakat Polres Kota Palopo tahun 2025 menunjukkan capaian kualitas pelayanan publik yang semakin tinggi dibanding tahun-tahun sebelumnya. Aspek yang menonjol secara signifikan adalah sarana pendukung, dengan skor luar biasa sebesar 98,5, menandakan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, sistem pendukung layanan, dan infrastruktur teknologi telah mencapai tingkat optimal dan sangat memuaskan bagi masyarakat. Hal ini bisa dijadikan sebagai rujukan standar kualitas untuk aspek lainnya.

Aspek kesesuaian produk pelayanan juga mencatat pencapaian tinggi sebesar 94,2, mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan sangat relevan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Artinya, program atau produk layanan telah dirancang dengan pemahaman mendalam terhadap harapan publik. Diikuti oleh kesopanan dan keramahan petugas dengan skor 90, menunjukkan kekuatan dalam etika pelayanan dan interaksi interpersonal antara petugas dan masyarakat, yang semakin memperkuat kepercayaan dan kenyamanan.

Adapun profesionalisme petugas dengan skor 85, menunjukkan bahwa meskipun aspek ini cukup baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal kompetensi teknis, kedisiplinan, dan integritas. Aspek yang memperoleh nilai paling rendah adalah inovasi pelayanan, dengan skor 83. Meski meningkat dari tahun-tahun sebelumnya, nilai ini menunjukkan bahwa pengembangan teknologi, prosedur inovatif, dan kreativitas dalam penyampaian layanan perlu ditingkatkan untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan fondasi pelayanan publik yang sangat kuat dan terus membaik dari tahun ke tahun. Tren peningkatan ini

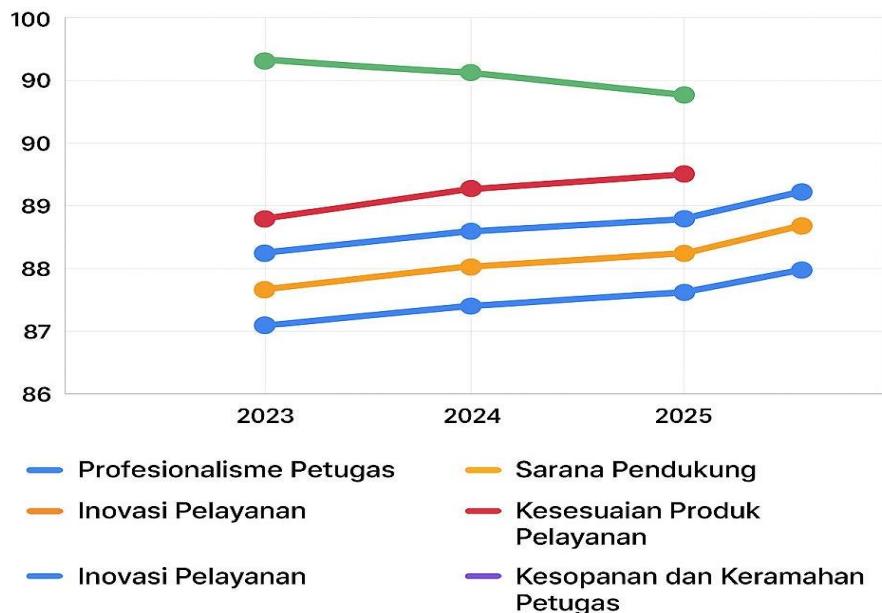
memperlihatkan komitmen institusi terhadap perbaikan kualitas layanan publik. Untuk proyeksi ke depan, data IKM tahun 2025 menunjukkan bahwa Polres Palopo mulai menghadapi lonjakan permintaan layanan, seperti yang terlihat dari membeludaknya pemohon SIM pasca libur nasional dan pelaksanaan Operasi Patuh.⁵³ Hal ini menandakan bahwa beban pelayanan semakin tinggi dan menuntut sistem yang lebih efisien. Jika tidak diimbangi dengan inovasi yang memadai, maka kepuasan masyarakat bisa stagnan atau bahkan menurun. Oleh karena itu, strategi ke depan harus difokuskan pada penguatan inovasi berbasis teknologi, seperti penerapan sistem antrean digital, aplikasi layanan mandiri, dan integrasi *feedback* masyarakat secara *real-time*.

Dari data di atas jelas menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di polres kota palopo masih berada pada posisi yang belum optimal, terutama disebabkan oleh keterbatasan sumber daya di bidang teknologi dan manajemen pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat dari aspek inovasi pelayanan terus menjadi yang terendah meskipun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Pak Anchi Unit As SDM Polres palopo:

“Jika kita melihat angka kepuasan layanan publik di polres palopo memang masih rendah, sebab keterbatasan sumber daya, di bidang teknologi dan pelayanan publik, turut mempengaruhi laju pembaruan. Dengan memahami akar persoalan ini, maka diperlukan strategi perbaikan seperti transformasi digital, pelatihan inovasi, pengumpulan *feedback* masyarakat, serta kolaborasi lintas institusi untuk memacu lahirnya pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Namun jika kita membandingkan pelayanan secara luwu raya maka polres palopo menjadi nomor satu terbaik, hal ini dibuktikan dengan prestasi yang di raih polres palopo di polda.

⁵³ Pemohon SIM membeludak di Polres palopo, indeks media luwu raya tahun 2025, <https://luwuraya.indeksmedia.id/2025/07/16/pemohon-sim-membeludak-di-polres-palopo/>

Diagram 4.4 Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Polres Kota Palopo 2023-2025



Sumber: Polres Kota Palopo

Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Polres Kota Palopo dari tahun 2023 hingga 2025 memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan publik berdasarkan lima indikator utama, yaitu profesionalisme petugas, inovasi pelayanan, sarana pendukung, kesesuaian produk layanan, dan kesopanan serta keramahan petugas.

Indikator profesionalisme menunjukkan tren peningkatan moderat, mencerminkan adanya peningkatan kompetensi, ketepatan tindakan, dan sikap petugas dalam menjalankan tugas pelayanan. Inovasi pelayanan cenderung stabil dengan sedikit peningkatan, menandakan bahwa adaptasi terhadap teknologi dan prosedur baru sudah dilakukan namun masih terbatas, sehingga perlu akselerasi dalam pengembangan sistem digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sarana pendukung tercatat sebagai indikator dengan nilai tertinggi dan

konsisten, mengindikasikan fasilitas fisik dan infrastruktur yang memadai dan mendukung kenyamanan serta aksesibilitas pelayanan. Kesesuaian produk layanan memperlihatkan peningkatan bertahap dan konsisten, menandakan bahwa layanan yang diberikan semakin relevan dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat pengguna. Sementara itu, indikator kesopanan dan keramahan petugas menunjukkan stabilitas yang tinggi, mencerminkan kualitas interaksi yang humanis dan etis antara petugas dan masyarakat.

Secara keseluruhan, tren dalam grafik ini mencerminkan komitmen Polres Kota Palopo dalam membangun pelayanan publik yang profesional, ramah, dan berbasis kepercayaan masyarakat. Stabilitas tinggi pada aspek sarana pendukung serta sikap petugas menunjukkan bahwa fondasi pelayanan telah terbangun dengan baik, sementara indikator inovasi dan profesionalisme mengindikasikan adanya peluang untuk terus dikembangkan agar pelayanan menjadi lebih adaptif dan modern. Grafik ini juga selaras dengan prinsip-prinsip dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu menjamin pelayanan yang berorientasi pada kepentingan umum, akuntabel, dan berkelanjutan. Maka dari itu, grafik ini bukan hanya menjadi alat monitoring, tetapi juga menjadi dasar refleksi dan penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Terhadap Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo.

Masyarakat dan polisi merupakan dua elemen yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sosial. Keberadaan masyarakat menjadi

dasar bagi lahirnya institusi kepolisian, sementara keberadaan polisi diperlukan untuk menjaga ketertiban, keamanan, dan kelancaran berbagai proses sosial dalam masyarakat. Dalam kerangka tersebut, hubungan antara keduanya bersifat timbal balik dan saling mendukung. Oleh karena itu, pada bagian pembahasan ini akan diuraikan secara mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme aparat penegak hukum dalam memberikan pelayanan publik di Polres Kota Palopo.⁵⁴

Dalam rangka penegakan hukum Polri sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan fungsinya yang saling berkaitan dengan beberapa situasi dan kondisi masyarakat setempat. Dalam praktik penegakan hukum, pihak Kepolisian menghadapi berbagai kendala, baik yang bersifat operasional maupun prosedural legal dan kemudian kendala ini tidak memberikan hasil yang optimal dalam upaya menekan kenaikan angka kriminalitas, bahkan terjadi sebaliknya. Semua hambatan-hambatan tersebut di atas bermuara pada model-model pendekatan yang dipergunakan yang harus didukung dengan profesionalisme, mental, pendidikan bagi setiap anggota Polri. Dalam konteks pelayanan publik di Polres Palopo, profesionalisme aparat penegak hukum dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara oleh bersama Pak IPDA Amsal. Pammase S.H. Polres Palopo:

“Beberapa faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme aparat penegak hukum Polres Palopo, antara lain: latar belakang pendidikan, pengalaman dalam bertugas, mentalitas, ketersediaan peralatan yang memadai, lingkungan kerja yang mendukung, serta tingkat kesejahteraan personel. Selain itu, aspek mental dan kompetensi menjadi komponen krusial dalam

⁵⁴ Gede Marhaendra Wija Atmaja, Ni Luh Gede Astariyani, dan Nyoman Mas Aryani, “Hukum Kebijakan Publik,” *Denpasar-Bali: Swasta Nulus*, no. Januari (2024): 1-29 (147).

memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan kode etik profesi. Sinergi antara faktor-faktor internal dan struktural ini berperan penting dalam membentuk sikap profesional dan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat.”

Berkenaan dengan hal tersebut, untuk mengetahui hambatan-hambatan terhadap peran dan fungsi yang dilakukan oleh kepolisian pada umumnya dan Polmas pada khususnya, dengan mempergunakan faktor-faktor umum yang mempengaruhi proses penegakan hukum aparat kepolisian ialah:⁵⁵

a. Faktor internal

Faktor Internal Aparat menjadi dasar utama dalam menentukan profesionalisme. Kompetensi dan pendidikan aparat, baik formal maupun teknis, berperan besar dalam kualitas pelayanan yang mereka berikan bertugas menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi anggota serta pengembangan kemampuan teknis dan manajerial. Peraturan Kapolri No. 18 Tahun 2009 juga memperkuat hal ini dengan menetapkan standar pelatihan bagi penyidik dan kepolisian khusus. Sementara itu, integritas dan etika kerja merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik. Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 menegaskan bahwa Polri bertugas memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, yang hanya dapat dilakukan secara efektif jika aparat menjunjung tinggi etika dan moralitas.

Aparat yang menjunjung tinggi moralitas, taat pada kode etik, serta memiliki kesadaran hukum yang kuat cenderung menunjukkan sikap adil, transparan, dan bertanggung jawab. Motivasi dan disiplin kerja menentukan sejauh

⁵⁵ Gatot Haribowo dan Andy Fefta Wijaya, “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Upaya Implementasi Reformasi Birokrasi POLRI (Studi Pada Polres Pacitan Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010),” *Wacana* 15, no. 3 (2023): 18–28.

mana semangat dan konsistensi aparat dalam melayani. Aparat yang termotivasi oleh nilai pengabdian serta memiliki kedisiplinan tinggi akan lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya.⁵⁶ Dalam Pasal 5 ayat (1) UU No. 2 Tahun 2002 menyebutkan bahwa Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan pelayanan. Disiplin dan semangat pengabdian menjadi bagian dari tanggung jawab institusional yang melekat pada status Polri sebagai alat negara.

Faktor internal mencakup kewenangan diskresi yang diberikan kepada aparat dalam menghadapi situasi lapangan. Ketika diskresi digunakan secara proporsional dan etis, maka kepercayaan publik terhadap institusi hukum dapat tumbuh. Selain itu, sikap terhadap perubahan menjadi aspek penting, karena aparat yang terbuka dan adaptif terhadap teknologi dan kebijakan baru cenderung lebih responsif dalam memberikan pelayanan yang relevan. Budaya dan etika organisasi, seperti nilai kedisiplinan, solidaritas, serta kepatuhan terhadap kode etik Polri, turut membentuk karakter kerja profesional yang mendukung pelayanan prima.⁵⁷

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menghambat kepolisian dalam melaksanakan tugasnya sangat beragam dan kompleks. Salah satu kendala utama adalah ketidakterbukaan serta kurangnya kooperasi dari masyarakat, yang seringkali enggan memberikan informasi secara lengkap atau bahkan mencoba menyelesaikan masalah dengan

⁵⁶ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). Indeks Profesionalisme ASN Tahun 2020. Jakarta: KemenPANRB.

⁵⁷ Ramadhan, F., & Zulkifli, A. (2021). "Budaya Hukum dan Partisipasi Masyarakat dalam Evaluasi Pelayanan Publik." Jurnal Sosial & Pemerintahan, 7(3), 203–215.

cara-cara yang tidak profesional seperti penyuapan. Selain itu, penilaian negatif dari publik terhadap kinerja kepolisian juga menjadi hambatan signifikan karena dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap aparat penegak hukum.⁵⁸

Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pencegahan kejahatan, misalnya kurangnya penerangan di lingkungan sekitar, juga memperlemah efektivitas pengamanan. Dalam konteks pengamanan unjuk rasa, ketidakteraturan seperti tidak adanya pemberitahuan tertulis atau pemberitahuan yang mendadak dari pengunjuk rasa sering menyulitkan kepolisian dalam mengatur pengamanan dengan baik. Selain itu, intervensi politik yang memengaruhi penegakan hukum dapat menyebabkan ketidakadilan dan menghambat tugas kepolisian secara profesional.

Di era revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi juga membawa tantangan baru berupa kejahatan *siber* yang memerlukan kompetensi khusus dan kesiapan sarana prasarana, sehingga apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas, hal ini akan menjadi penghambat eksternal yang signifikan. Dengan demikian, berbagai faktor eksternal seperti kurangnya dukungan masyarakat, intervensi politik, tantangan teknologi, dan dinamika sosial yang tidak terkelola dengan baik secara bersama-sama menghambat kepolisian dalam menjalankan tugasnya secara optimal.

c. Faktor Struktural

⁵⁸ Desy Maryani, “Faktor-Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Tujuan Pemidanaan Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia,” *Jurnal Hukum Sehasen* 1, no. 1 (2024): 1–24.

Faktor struktural mencakup kerangka kerja institusional yang menopang operasional aparat dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Salah satu aspek krusial adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan. Kepemimpinan yang partisipatif dan transparan membuka ruang bagi aparat untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan, sehingga tercipta rasa kepemilikan dan tanggung jawab kolektif.

Kepemimpinan yang partisipatif dan transparan sejalan dengan Pasal 2 UU No. 2 Tahun 2002, yang menegaskan bahwa fungsi kepolisian mencakup pelayanan kepada masyarakat, dan Pasal 4 yang menyebutkan tujuan Polri adalah mewujudkan keamanan dalam negeri melalui perlindungan, pengayoman, dan pelayanan. Dalam hal ini, pimpinan Kapolres Palopo AKBP Dedi Surya Dharma, mendorong keterlibatan personel dalam evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan, maka tercipta budaya kerja yang inklusif. Hal ini memperkuat pelaksanaan fungsi Polri sebagai alat negara yang menjunjung tinggi hak asasi manusia dan partisipasi internal, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 5 ayat (1). Kondisi kepemimpinan ini selaras dengan implementasi sistem birokrasi dan prosedur kerja yang jelas dan efisien.⁵⁹ Ketika struktur kerja diarahkan oleh pimpinan yang terbuka, maka pelaksanaan SOP berjalan lebih lancar dan tidak berbelit-belit. Efisiensi ini mencerminkan prinsip tertib dan tegaknya hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU No. 2 Tahun 2002, yang menekankan pentingnya ketertiban masyarakat sebagai bagian dari keamanan dalam negeri.

⁵⁹ Latif, Kamaruddin (2024 Kepatuhan Dan Kesadaran Hukum Personil Polres Kota Palopo. Masters thesis, IAIN Palopo.

Aparat yang memahami tahapan operasional secara sistematis juga menjalankan fungsi pembinaan kemampuan sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b, yang menjadi tanggung jawab pimpinan Polri dalam mengembangkan profesionalisme dan efektivitas kerja.

Dukungan terhadap kepemimpinan dan sistem kerja birokratis ini semakin kuat dengan hadirnya sarana dan prasarana yang memadai. Penyediaan ruang pelayanan yang representatif, pemanfaatan teknologi informasi, serta kendaraan operasional yang siap pakai menjadi faktor pelengkap dalam menunjang profesionalisme aparat. Hal ini merupakan bentuk konkret dari pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Pasal 2 dan Pasal 5 UU No. 2 Tahun 2002, yang menempatkan pelayanan sebagai bagian integral dari tugas kepolisian. Inovasi seperti pengiriman SIM dan dokumen Samsat langsung ke rumah masyarakat menunjukkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan publik, yang juga sejalan dengan semangat Pasal 4 tentang terbinanya ketenteraman masyarakat melalui pelayanan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia.⁶⁰ Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menghambat pencapaian tujuan Polri sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5, yakni menjaga efektivitas dan citra profesional institusi dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat.

⁶⁰ Polres Palopo Janji Percepat Layanan, Tak Perlu Tunggu Viral untuk Dapat Keadilan. <https://makassar.tribunnews.com/2025/07/01/polres-palopo-janji-percepat-layanan-tak-perlu-tunggu-viral-untuk-dapat-keadilan>

3. Kendala yang Dihadapi Aparat Penegak Hukum dalam Melaksanakan Pelayanan Publik yang Professional di Polres Kota Palopo.

Kendala yang dihadapi aparat penegak hukum dalam melaksanakan pelayanan publik yang profesional di Polres Kota Palopo merupakan suatu permasalahan yang kompleks dan multifaktorial, yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kendala utama yang sering menjadi hambatan adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang masih belum memadai. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan, seperti pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan berbagai layanan administrasi lainnya, tidak dapat berjalan dengan optimal.

Kurangnya fasilitas teknologi informasi yang terintegrasi dan sistem pelayanan berbasis digital yang belum sepenuhnya diterapkan membuat pelayanan menjadi kurang efisien dan terkadang menimbulkan antrian panjang serta ketidakpuasan masyarakat. Hal ini juga diperparah oleh keterbatasan anggaran yang menjadi kendala dalam pengadaan dan pemeliharaan sarana-prasarana tersebut, sehingga inovasi pelayanan yang diharapkan belum dapat diimplementasikan secara maksimal. Hal ini di dukung oleh, hasil wawancara dengan Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Palopo:

“saya selaku pimpinan satlantas polres palopo mengakui bahwa fasilitas pendukung dalam melaksanakan tugas satlantas masih terbilang kurang memadai jika kita melihat kota palopo yang wilayah sentral se-luwu raya, sehingga dalam melaksanakan tugas penertiban terkadang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat dan pihak kepolisian, kerna fasilitas yang masih terbilang kurang memadai”

Selain kendala sarana dan prasarana, faktor sumber daya manusia juga menjadi tantangan besar dalam mewujudkan profesionalisme pelayanan publik di Polres Kota Palopo. Kompetensi aparat penegak hukum yang belum merata, baik dari segi pengetahuan hukum, keterampilan komunikasi, maupun kemampuan manajerial, sering kali menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Integritas aparat juga menjadi perhatian penting, mengingat masih adanya kasus-kasus pelanggaran kode etik dan disiplin yang dapat merusak citra kepolisian serta menurunkan kepercayaan publik. Tekanan psikologis yang dialami aparat akibat beban kerja yang tinggi, tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, serta adanya kasus internal seperti pelanggaran disiplin di bagian Propam, turut mempengaruhi motivasi dan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menuntut adanya pelatihan berkelanjutan dan pembinaan mental yang intensif agar aparat dapat menjaga profesionalisme dan etika kerja dalam menghadapi berbagai situasi.

Rendahnya kesadaran hukum masyarakat di Kota Palopo. Ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur pelayanan dan hak-hak mereka sering kali menimbulkan kesalahpahaman dan konflik dalam proses pelayanan. Aparat harus mampu mengedukasi masyarakat sekaligus memberikan pelayanan yang ramah, transparan, dan responsif agar tercipta hubungan yang harmonis antara polisi dan masyarakat. Namun, hal ini tidak mudah dilakukan apabila komunikasi dan koordinasi antar unit di Polres belum berjalan secara efektif. Seringkali terjadi tumpang tindih tugas dan kurangnya sinkronisasi informasi yang menyebabkan

pelayanan menjadi terhambat dan kurang terintegrasi.⁶¹ Meski Satlantas Polres Palopo telah berupaya menerapkan berbagai inovasi layanan, seperti aplikasi berbasis teknologi informasi dan layanan pengaduan 24 jam, implementasi di lapangan masih menemui kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan sistem tersebut secara optimal.

Dukungan anggaran yang terbatas juga menjadi hambatan signifikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di Polres Kota Palopo. Anggaran yang tidak mencukupi membatasi ruang gerak untuk melakukan berbagai pembenahan, baik dalam hal pengadaan fasilitas, pelatihan SDM, maupun pengembangan sistem pelayanan yang modern dan terintegrasi.

⁶¹ Satlantas polres Palopo, “Satlantas Polres Palopo: Meningkatkan Responsifitas Layanan Publik,” satlantas polres palopo, 2025, <https://satlantaspolrespalopo.com/2025/05/satlantas-polres-palopo-meningkatkan-responsifitas-layanan-publik/>.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian mengenai “profesionalisme dan efektivitas aparat penegak hukum dalam pelayanan publik di polres kota palopo.” Sebagai berikut:

1. Organisasi kepolisian memiliki aturan internal yang bertujuan meningkatkan kinerja, profesionalisme, dan budaya organisasi demi menjaga tata tertib dan melaksanakan tugas sesuai fungsi dan tanggung jawabnya demi kepentingan masyarakat. Untuk membangun kepercayaan publik, polisi harus memiliki kejujuran baik secara simbolik maupun substansial serta kapasitas profesional dalam menjalankan tugas sesuai harapan masyarakat. Profesionalisme aparat penegak hukum di Polres Kota Palopo sangat penting mengingat perannya sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan dan memberikan pelayanan publik. Profesionalisme ini diukur dari kemampuan menjalankan tugas sesuai standar operasional, kode etik, dan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, adil, serta bebas dari penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen, menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima, meningkatkan transparansi, serta membuka diri terhadap kritik dan saran dari masyarakat demi mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

2. Penegakan hukum yang humanis oleh Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) khususnya polres palopo menghadapi berbagai hambatan yang mencakup aspek struktural, kultural, dan teknis. Sebagaimana yang telah diuraikan di atas. Secara struktural, POLRI dihadapkan pada birokrasi yang kompleks dan sering kali tidak efisien, sehingga menghambat pelaksanaan tugas secara optimal. Untuk mengatasinya, diperlukan reformasi birokrasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengatasi masalah korupsi, kolusi, dan nepotisme yang masih menjadi tantangan utama. Selain itu, struktur organisasi yang masih dipengaruhi oleh pendekatan kepemimpinan bergaya militer dapat menghalangi implementasi visi dan misi organisasi yang lebih humanis. Dari sisi budaya organisasi, tantangan muncul dalam mengubah pola kerja yang cenderung reaktif dan kaku menjadi lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Budaya seperti ini sering kali menghambat inovasi dan inisiatif di tingkat menengah dan bawah, yang seharusnya berperan penting dalam meningkatkan kinerja serta membangun kepercayaan publik.
3. Kendala yang dihadapi aparat penegak hukum dalam melaksanakan pelayanan publik yang profesional di Polres Kota Palopo sangat kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai, sehingga proses pelayanan administrasi seperti pembuatan SIM dan SKCK tidak berjalan optimal. Kurangnya fasilitas teknologi informasi yang terintegrasi dan sistem pelayanan digital yang belum sepenuhnya diterapkan menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien, menimbulkan antrian panjang, serta ketidakpuasan masyarakat.

Hal ini diperparah oleh keterbatasan anggaran yang membatasi pengadaan dan pemeliharaan fasilitas, sehingga inovasi pelayanan belum dapat diimplementasikan secara maksimal. Meskipun sudah ada upaya inovasi layanan berbasis teknologi, kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi penghalang. Dukungan anggaran yang terbatas semakin membatasi perbaikan kualitas pelayanan, termasuk pengadaan fasilitas dan pelatihan SDM.

B. Saran

1. Profesionalisme aparat penegak hukum terhadap pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui tiga langkah strategis, yaitu pelatihan dan pengembangan kompetensi, penerapan dan penegakan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta evaluasi kinerja berbasis indikator profesionalisme. Pelatihan rutin yang mencakup etika profesi, komunikasi publik, dan pemahaman hukum sangat penting untuk membentuk aparat yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki sikap profesional dalam melayani masyarakat. Selain itu, penegakan SOP secara konsisten akan memastikan bahwa pelayanan publik berlangsung secara adil, transparan, dan akuntabel. Untuk menjamin kualitas pelayanan, evaluasi kinerja harus dilakukan secara berkala dengan menggunakan indikator yang mencakup kompetensi, integritas, disiplin, dan empati, serta melibatkan partisipasi masyarakat melalui survei kepuasan guna memperoleh penilaian yang objektif dan menyeluruh.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi profesionalisme aparat penegak hukum dapat diatasi melalui penguatan budaya organisasi dan kepemimpinan teladan, peningkatan kesejahteraan dan motivasi kerja, serta penyediaan sarana dan

prasaranan yang mendukung. Pemimpin di lingkungan Polres harus mampu menjadi panutan dalam hal integritas dan pelayanan publik, membangun budaya kerja profesional melalui keteladanan dan komunikasi internal yang efektif. Selain itu, peningkatan kesejahteraan melalui tunjangan kinerja, penghargaan atas pelayanan prima, serta penerapan sistem reward and punishment yang adil akan mendorong motivasi dan loyalitas aparat. Tak kalah penting, penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan kinerja yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik yang profesional dapat diatasi melalui reformasi manajemen sumber daya manusia dan beban kerja, modernisasi sistem pelayanan, serta monitoring dan evaluasi berkala. Distribusi tugas yang lebih proporsional dan penambahan personel di unit-unit pelayanan publik sangat penting untuk mengurangi beban kerja berlebih, sehingga aparat dapat lebih fokus dan optimal dalam memberikan layanan. Di samping itu, modernisasi melalui digitalisasi layanan seperti antrean online, aplikasi pengaduan masyarakat, dan sistem pelacakan laporan akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan. Untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas, evaluasi kinerja harus dilakukan secara rutin, tidak hanya oleh internal Polres, tetapi juga melibatkan pihak eksternal seperti LSM atau akademisi guna menjaga objektivitas dan mendorong perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Dawud & Tirmidzi. Sunan Abu Dawud & Sunan Tirmidzi, Kitab Al-Buyu'. (No. 1264).
- Afrijal, Redi. (2023). Responsivitas Pelayanan Kepolisian Sektor dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat Ditinjau Menurut UU No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia. (Studi di Polsek Syiah Kuala). *Skripsi Fakultas Syariah dan Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam Banda Aceh*.
- Ahadi, M. A. (2022). "Efektivitas hukum dalam perspektif hukum: Relasi urgensi sosialisasi terhadap eksistensi produk hukum." *USM Law Review*, 5(1). <https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/4965/2485>
- Alimuddin, & Darmawati. (2024). Pengaruh implementasi Polmas terhadap kualitas pelayanan Kamtibmas di Kota Palopo. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 8(2), Oktober. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andi Djemma Palopo.
- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangana*, 6(03), 207-222.
- Anshar, R. U., & Setiyono, J. (2020). Tugas dan Fungsi Polisi sebagai penegak hukum dalam Perspektif Pancasila. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(3).
- Armin, R. A., Marwing, A., Halide, N., Ulfa, U., Haryanto, W., Siliwadi, D. N., & Adliyah, N. (2023). Judul artikel. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 164–173.
- Atmaja, Gede Marhaendra Wija, Ni Luh Gede Astariyani, dan Nyoman Mas Aryani. "Hukum Kebijakan Publik." *Denpasar-Bali: Swasta Nulus*, no. Januari (2024): 1-29 (147).
- Azzahrah, Fatimah. 2024. Strategi Humas Lembaga Kepolisian Resor (Polres) Kota Palopo dalam mengelola krisis publik. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.
- Barhamudin, Abuyazid Bustomi, dan Dewi Mulyati. 2022. "Profesionalisme Anggota Kepolisian dalam Penegakan Hukum." Jakarta: Rajawali Press.
- Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum. Scopindo Media Pustaka. Gafaldi Sahar, R., Thalib, H., & Rinaldy Bima, M. (2022).

Cindy Destiani, et al., “Etika Profesi Publik Indonesia Sebagai Perangkat Penegak Hukum Dan Pelayanan Publik,” Universitas Pelita Harapan, Jurnal Pengabdian West Science, vol. 02, no. 06, Juni 2023.

Bps.go.id. “Geografi dan Iklim.” bps.go.id, 2024. <https://palopokota.bps.go.id/id/infographic?id=50>.

Dede Al Mustaqim, Sulaiman, & Akbar, M. (2023). Peran Etika Profesi Hukum dalam Meningkatkan Profesionalisme Hukum di Indonesia. LEX LAGUENS: Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan, 1(2), 80–91.

Dewi, Anggita, S.Sos.M.Si , Dini Noor Aini, dan Drs. Hari Susanto. “Pengaruh reformasi birokrasi dan budaya kerja terhadap terhadap kinerja pengawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten situbundo.” *JURNAL FAKULTAS ISIPOL UNARS*, no. 1 (2023).

Divisi Humas Polri. “Ini Sanksi Terberat Polisi yang Melanggar Kode Etik Profesi.” PID Polda Kepri, 22 Juli 2022. <https://pid.kepri.polri.go.id/ini-sanksi-terberat-polisi-yang-melanggar-kode-etik-profesi/>.

Dr. H. Nashar, SE., MM., M.Si. *Kualitas Pelayanan akan Meningkat Kepercayaan Masyarakat*, 2022.

Harian Fajar. 2024. “Awasi Kinerja, Ombudsman Periksa Pelayanan Polres Palopo.” Agustus 22. <https://harian.fajar.co.id/2024/08/22/awasi-kinerja-ombudsman-periksa-pelayanan-polres-palopo/>

Haribowo, Gatot, dan Andy Fefta Wijaya. “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Upaya Implementasi Reformasi Birokrasi POLRI (Studi Pada Polres Pacitan Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010).” *Wacana* 15, no. 3 (2023): 18–28.

Hukumonline. (2023). Sanksi bagi anggota Polri yang melanggar kode etik. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/sanksi-bagi-anggota-polri-yang-melanggar-kode-etik-2023-1t63f86c22a55dc/>.

Indeks Media Luwu Raya. (2025, Juli 16). Pemohon SIM membeludak di Polres Palopo. <https://luwuraya.indeksmedia.id/2025/07/16/pemohon-sim-membeludak-di-polres-palopo/>

Iqsandari, R. (2022). Pengaruh politik terhadap proses penegakkan hukum di Indonesia. *Jurnal of Criminology and Justice*, 2(1). <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jfs/article/view/1326>

Kementeriam Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, Q.S Al-Mulk 67 ayat 15.

Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, QS. An-Nisa' (4): 58.

- Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- KemenPANRB. (2020). Indeks Profesionalisme ASN Tahun 2020. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2006). Peraturan Kapolri No. Pol.: 7 Tahun 2006 tentang Kode Etik Profesi Polri. Jakarta: Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Latif, K. (2024). Rahmawati, dan Abdain. Kepatuhan dan Kesadaran Hukum Personil Polres Kota Palopo. *Palita: Journal of Social Religion Research* 9, no. 2 (Oktober 2024): 275–284. ISSN (P): 2527-3744; ISSN (E): 2527-3752. <http://10.24256/pal.v9i2.5428>, IAIN Palopo).
- Maryani, Desy. "Faktor-Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Tujuan Pemidanaan Lembaga Pemasyarakatan di Indonesia." *Jurnal Hukum Sehasen* 1, no. 1 (2024): 1–24.
- Mawaddah, F. H., & Haris, A. (2022). Implementasi layanan peradilan bagi penyandang disabilitas perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto. *Jurnal of Family Studies*, 6(2). <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jfs/article/view/1326>.
- Muallif. (2023). Analisis konsep birokrasi menurut Max Weber: Definisi, ciri-ciri, kelebihan, kekurangan, dan penerapan. Universitas An Nur Lampung. <https://an-nur.ac.id/blog/analisis-konsep-birokrasi-menurut-max-weber-definisi-ciri-ciri-kelebihan-kekurangan-dan-penerapan.html>.
- MUJAHIDIN, M. "Lembaga Pemasyarakatan Dalam Pemenuhan Hak Asasi Manusia (Ham) Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lapas Kelas II a Palopo." *repository.iainpalopo.ac.id* 45, no. 188 (2022).
- Negara Indonesia, Kepolisian. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, 1999 Kepolisian Negara Republik Indonesia § (2002).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Penilaian Kepatuhan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/892/LP_file_20231214_183740.pdf.
- Orlando, Galih. 2022. "Efektivitas Hukum dan Fungsi Hukum di Indonesia." *Jurnal Tarbiqah Bil Qalam*.
- Palopo, Bps kota. "Palopo dalam angka." [bps.go.id](https://palopokota.bps.go.id/publication/2024/02/28/05faee24f2e5aea42efc0879/kota-palopo-dalam-angka-2024.html), 2024. <https://palopokota.bps.go.id/publication/2024/02/28/05faee24f2e5aea42efc0879/kota-palopo-dalam-angka-2024.html>.
- Palopo, Bps Kota. "Produk domestik bruto 2018-2023." [bps.go.id](https://bps.go.id/produk/2023/02/28/05faee24f2e5aea42efc0879/produk-domestik-bruto-2018-2023.html), 2023.

<https://palopokota.bps.go.id/id/pressrelease/2024/01/21/117/keadaan-ketenagakerjaan-kota-palopo-agustus-2023.html>.

Palopo, Satlantas polres. “Satlantas Polres Palopo: Meningkatkan Responsifitas Layanan Publik.” satlantas polres palopo, 2025. <https://satlantaspolrespalopo.com/2025/05/satlantas-polres-palopo-menngkatkan-responsifitas-layanan-publik/>.

Pemerintah Indonesia. (2023). Permenkumham No. 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/272048/permekumham-no-25-tahun-2023>.

Pemerintah Republik Indonesia. (2024). Surat Keputusan Nomor 252 Tahun 2024 tentang Hasil Penilaian Kepatuhan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024. <https://id.scribd.com/document/793287915/SK-No-252-Tahun-2024-Tentang-Hasil-Penilaian-Kepatuhan-2024>.

Ramadhan. (2024). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.

Ramadhan, F., & Zulkifli, A. (2021). Budaya hukum dan partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik. *Jurnal Sosial & Pemerintahan*, 7(3), 203–215.

Ramadhan, Gapuri. “Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.” *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 15 (2018): 1–9.

Ramadhan, Ruslan. “Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6, no. 1 (2024): 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Santoso, Joko, Agus Haryanto, dan Arief B Darmawan. “Urgensi Kurikulum ASEAN Pada Pendidikan Bintara Polri Dalam Menanggulangi Kejahatan Transnasional Untuk Ketahanan Nasional.” *Jurnal Ketahanan Nasional* 24, no. 1 (2018): 27. <https://doi.org/10.22146/jkn.30903>.

Soraya, Joice, dan Galih Setyo Refangga. “Peran Polisi dalam Menanggapi Laporan Masyarakat.” *Indonesia Berdaya* 5, no. 3 (2024): 869–78.

Surur, Midkhulus. “Birokrasi Weberian: ‘Proportional Approach.’” *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan* 11, no. 2 (2019): 86–104.

Tribunnews Makassar. (2025, Juli 1). Polres Palopo Janji Percepat Layanan, Tak

Perlu Tunggu Viral untuk Dapat Keadilan.
<https://makassar.tribunnews.com/2025/07/01/polres-palopo-janji-percepat-layanan-tak-perlu-tunggu-viral-untuk-dapat-keadilan>.

Wnyogad0707. (2023, Juni 6). Nilai Profesionalisme di Institusi Polri 2024. Kompasiana.
<https://www.kompasiana.com/wnyogad0707/647fc9748221996db81c48d2=nilai-profesionalisme-di-institusi-polri-2024>.

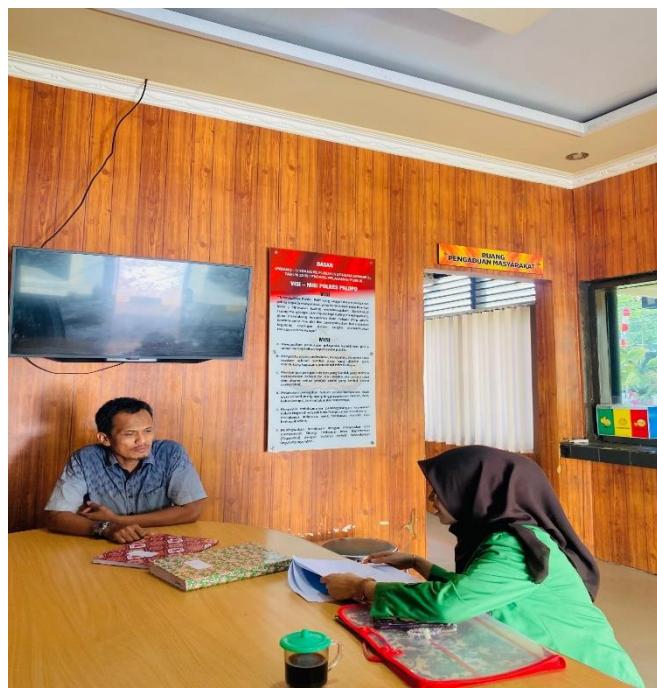
**LAMPIRAN DOKUMENTASI WAWANCARA PADA
PROFESIONALISME PELAYANAN PUBLIK**



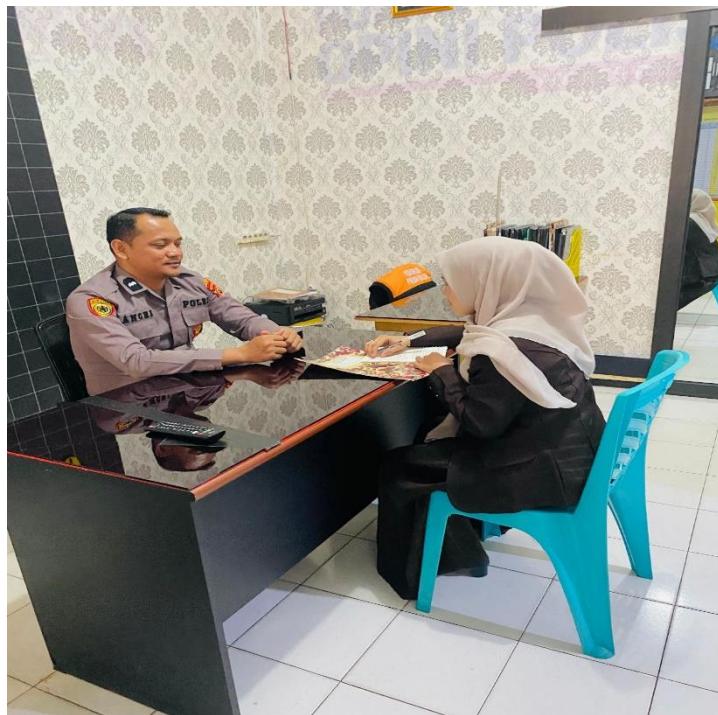
Gambar 1. Kantor Polres Kota Palopo



Gambar 2.Wawancara bersama pak tri karpria



Gambar 3. Wawancara bersama bapak Bayangma SPKT



Gambar 4. Wawancara bersama pak Anchi bagian Kasubag SDM



Gambar 5. Wawancara bersama bapak IPDA Amsal. Pammase S.H.



Gambar 6. Wawancara bersama Anty salah satu pengunjung yang memberikan pengaduan



Gambar 7. Aksi demonstrasi di depan Polres Palopo

LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN


PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91921
Telp/Fax. : (0471) 326048, Email : dpmptsp@palopokota.go.id, Website : http://dpmptsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2025.0571/I/P/DPMPTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: ANDI LIANA RESKI
Jenis Kelamin	: P
Alamat	: Jl. Andi Nyiwi Kota Palopo
Pekerjaan	: Pelajar/Mahasiswa
NIM	: 2103020111

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PROFESIONALISME DAN EFEKTIVITAS APARAT PENEGAK HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian	: POLRES KOTA PALOPO
Lamanya Penelitian	: 8 Mei 2025 s.d. 8 Agustus 2025

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 8 Mei 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

2. Danram YAD SWG;
3. Kapolres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prop. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini dilindungi hukum.
yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



LAMPIRAN SURAT PENERIMAAN IZIN PENELITIAN



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
Hj.Rizka Amelia Armin, S.IP.M.Si

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : skripsi an. Andi Liana Reski

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Andi Liana Reski

NIM : 2103020111

Program Studi : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam
Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.

Tanggal :

Pembimbing II



Hj.Rizka Amelia Armin, S.IP.M.Si

Tanggal :

Nirwana Halide, S.H., M.H.
Wawan Haryanto, S.H., M.H., CLA.
Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
Hj. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. :

Hal : skripsi an. Andi Liana Reski

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Andi Liana Reski

NIM : 2103020111

Program Studi : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam
Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo

maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian Munaqasyah.

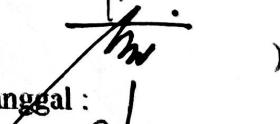
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

1. Nirwana Halide, S.H., M.H.
Penguji I

(
tanggal : 10-10-2023)

2. Wawan Haryanto, S.H., M.H., CLA.
Penguji II

(
tanggal : 10-10-2023)

3. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
Pembimbing I/Penguji

(
tanggal : 10-10-2023)

4. Hj. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si
Pembimbing II/Penguji

(
tanggal : 10-10-2023)

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS SYARIAH UIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (satu) Skripsi

Hal : skripsi an. Andi Liana Reski

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim verifikasi Naskah Skripsi Syariah UIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Andi Liana Reski

NIM : 2103020111

Program Studi : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut.

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Syariah UIN Palopo
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia. Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya. *wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Tim Verifikasi

1. Nirwana Halide, S.HI., M.H.

()
tanggal:

2. Firmansyah, S.Pd., S.H., M.H

()
tanggal:

PROFESIONALISME APARAT PENEGAK HUKUM DALAM PELAYANAN PUBLIK DI POLRES KOTA PALOPO

ORIGINALITY REPORT

13%
SIMILARITY INDEX

12%
INTERNET SOURCES

6%
PUBLICATIONS

9%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repository.iainpalopo.ac.id | 6% |
| | Internet Source | |
| 2 | media.neliti.com | 3% |
| | Internet Source | |
| 3 | an-nur.ac.id | 3% |
| | Internet Source | |
| 4 | Submitted to Universitas Katolik Indonesia
Atma Jaya | 2% |
| | Student Paper | |

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Andi Liana Reski, lahir di Kota Palopo pada tanggal 10 Oktober 2002. Penulis merupakan anak kelima dari lima bersaudara, buah hati dari pasangan Bapak Alm. H. Baso Ako dan Ibu Andi Tenri Ecce. Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 63 Ponjalae Baru dan menyelesaiannya pada tahun 2015. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 3 Palopo hingga lulus pada tahun 2018. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 3 Palopo dan berhasil menyelesaiannya pada tahun 2021. Setelah menamatkan pendidikan menengah, penulis melanjutkan studi ke jenjang perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Alhamdulillah, penulis mampu menempuh seluruh proses akademik hingga tahap penulisan skripsi. Sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, penulis menyusun skripsi dengan judul: “Profesionalisme Aparat Penegak Hukum Dalam Pelayanan Publik Di Polres Kota Palopo.”