

**IMPLIKASI HUKUM PERDATA DALAM PENANGANAN KASUS KETERLAMBATAN LAYANAN POLISI : PERSPEKTIF PERLINDUNGAN HAK WARGA NEGARA INDONESIA**

**Jowan<sup>1</sup>, Diki Zukriadi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Putera Batam

email:pb230710033@upbatam.ac.id

**ABSTRACT**

This study looks into the legal implications of police service delays under civil law, with an emphasis on protecting Indonesian residents' rights. Delays in police services can have serious consequences for citizens' rights and safety, necessitating a thorough investigation of the legislative structure controlling such situations. This study aims to highlight the rights afforded to Indonesian residents in circumstances of delayed police response, as well as the legal remedies available to them, by a review of relevant civil laws and regulations. By performing a detailed investigation of legal provisions and case studies, this article attempts to provide insights into the successful utilization of the civil law system to defend citizens' rights and provide timely and efficient

---

**Keywords:** *Legal system, delayed police service, perspective of rights protection*

**PENDAHULUAN**

Permasalahan terkait keterlambatan dalam pelayanan polisi seringkali menjadi sorotan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Keterlambatan atau tidak adanya respons yang tepat dari pihak kepolisian dapat berdampak negatif terhadap keamanan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam ranah hukum perdata, keterlambatan pelayanan polisi menimbulkan pertanyaan akan tanggung jawab hukum dari pihak yang berwenang terhadap warga negara yang menjadi korban atau terdampak oleh situasi tersebut.

Pemahaman akan penanganan kasus keterlambatan pelayanan polisi memerlukan tinjauan yang cermat terhadap implikasi hukum perdata yang relevan. Hal ini meliputi pemahaman terhadap hak-hak individu yang mungkin dilanggar, serta prosedur hukum yang perlu diikuti untuk menuntut pertanggungjawaban pihak yang terkait. Dalam konteks ini, penting untuk memahami perspektif perlindungan hak warga negara Indonesia, karena perlunya memastikan bahwa sistem hukum memberikan perlindungan yang memadai terhadap hak-hak mereka.

Peneliti Pusat Studi Keamanan dan Perdamaian (PSKP) UGM, Rizal Panggabean, menilai polisi belum optimal dalam memelihara dan melindungi kebebasan beragama setiap warga negara. Sebaliknya, polisi sering datang terlambat saat berlangsung nya konflik.

Penanganan kasus keterlambatan layanan polisi memerlukan kajian yang mendalam terhadap

implikasi hukum perdata yang relevan. Hal ini tidak hanya mencakup hak-hak individu yang terlanggar, tetapi juga prosedur hukum yang harus diikuti dalam menuntut pertanggungjawaban pihak yang bertanggung jawab. Dalam konteks ini, perspektif perlindungan hak warga negara Indonesia menjadi sangat penting untuk dipahami, mengingat adanya kebutuhan untuk memastikan bahwa sistem hukum memberikan perlindungan yang memadai terhadap hak-hak mereka.

Efektivitas Satuan Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam layanan polisi merupakan hal yang krusial dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian berjalan dengan baik dan efisien. (Suwondo, 2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi implikasi hukum perdata dalam penanganan kasus keterlambatan pelayanan polisi, terutama dari perspektif perlindungan hak warga negara Indonesia. Dengan mengkaji secara seksama peraturan hukum perdata yang relevan serta studi kasus yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hak-hak yang dimiliki warga negara Indonesia dalam situasi keterlambatan pelayanan polisi, serta upaya hukum yang dapat diambil oleh mereka. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas sistem hukum dalam melindungi hak-hak dasar warga negara Indonesia dan memastikan pelayanan polisi yang tepat waktu dan efisien.

## KAJIAN TEORI

### 2.1 Kewajiban Pelayanan Publik

Hukum perdata mengatur kewajiban pelayanan publik yang dimiliki oleh lembaga negara, termasuk kepolisian. Keterlambatan dalam pelayanan polisi dapat diartikan sebagai pelanggaran terhadap kewajiban tersebut, yang berpotensi merugikan hak-hak warga negara Indonesia.

Kewajiban pelayanan publik adalah tanggung jawab yang dimiliki oleh lembaga negara, seperti kepolisian, untuk menyediakan layanan yang memenuhi kepentingan umum dan memberikan perlindungan serta manfaat bagi masyarakat. Dalam hukum perdata, kewajiban ini diatur untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama terhadap layanan publik yang berkualitas.

Dalam konteks pelayanan polisi, kewajiban pelayanan publik dari kepolisian mencakup respons yang cepat dan efektif terhadap panggilan darurat, penanganan laporan kejahatan, serta perlindungan terhadap keselamatan masyarakat. Keterlambatan dalam pelayanan polisi, seperti lambatnya tanggapan terhadap panggilan darurat atau penundaan dalam penyelidikan kasus kejahatan, dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap kewajiban pelayanan publik.

Dalam Layanan publik mencakup pemberian pelayanan oleh entitas pemerintah atau badan swasta yang bertindak atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat tanpa dikenakan biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan umum. (Dessanti Putri Sekti Ari, 2021)

Terdapat Faktor Dan Unsur dalam pelayanan (Moenir, 2002) yaitu adanya Sistem, Personil, Sarana dan Masyarakat.

### 2.2 Teori Tanggung Jawab Sipil

Implikasi hukum perdata dalam hal ini dapat dilihat melalui teori tanggung jawab sipil, di mana pihak yang bertanggung jawab atas keterlambatan layanan polisi dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang diderita oleh warga negara.

Proses hukum dalam menuntut tanggung jawab sipil biasanya melibatkan pengajuan klaim di pengadilan. Pengadilan akan menilai bukti-bukti yang disajikan dan memutuskan apakah pihak yang dituduh bertanggung jawab atas kerugian yang diderita serta jumlah ganti rugi atau kompensasi yang harus dibayarkan.

Tanggung jawab sosial tidak lagi dianggap sebagai pengeluaran yang mengurangi keuntungan, tetapi sebagai investasi untuk memperbaiki reputasi di kalangan masyarakat sehingga dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang. (Suhardianto, 2016)

### 2.3 Prinsip Keadilan

Teori keadilan menggaris bawahi pentingnya penanganan yang adil dan setara

terhadap semua individu di hadapan hukum. Dalam konteks penanganan kasus keterlambatan layanan polisi, prinsip keadilan ini menuntut agar hak-hak warga negara yang terdampak dilindungi dengan sepenuhnya dan tanpa diskriminasi.

Prinsip keadilan merupakan pilar dalam menjaga keseimbangan sosial yang menjadi sorotan masyarakat. Ketika diterapkan secara tepat, prinsip ini mampu menjamin kedamaian bagi seluruh anggota masyarakat. Sebaliknya, tindakan penindasan, kezhaliman, dan diskriminasi hanya akan memperburuk situasi dan tidak akan membawa kedamaian serta kebahagiaan bagi siapapun. (Laming, 2021)

Prinsip keadilan merupakan asas dalam menjaga harmoni sosial yang diperhatikan oleh masyarakat. Penerapannya mampu menjamin perdamaian bagi seluruh anggota masyarakat. Sebaliknya, tindakan penindasan, ketidakadilan, dan diskriminasi tidak akan menghasilkan perdamaian dan kebahagiaan. (Bambang Fitrianto, 2021)

### 2.4 Prinsip Pertanggung jawaban Hukum (Legal Accountability)

Kajian teori ini menekankan urgensi dari penerapan penegakan hukum yang efektif dan efisien dalam menanggulangi situasi di mana layanan polisi mengalami keterlambatan. Dalam perspektif hukum perdata, hal ini menyoroti pentingnya peran sistem peradilan dalam memastikan perlindungan hak-hak warga negara melalui jalur penyelesaian sengketa.

Seperti halnya dengan bukti dari buruknya fasilitas pemerintah dapat dilihat dari kondisi jalan yang terlihat rusak, seperti jalan berlubang, bergelombang, dan sejenisnya. Keadaan jalan yang demikian dapat mengancam keselamatan jiwa para pengguna jalan. Negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak warga negaranya, termasuk hak para pengendara untuk memperoleh fasilitas jalan yang baik guna menjaga keselamatan dalam berkendara di jalan raya.

Seperti yang diatur dalam Undang-undang, termasuk UU LLAJ dan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan serta Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan, penyelenggara jalan memiliki tanggung jawab terhadap regulasi, pembinaan, pembangunan, pengawasan, dan peningkatan kualitas jalan, dengan tujuan agar jalan dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kemakmuran masyarakat. Tindakan penyelenggara jalan yang lamban dalam memperbaiki jalan rusak yang berpotensi menyebabkan kecelakaan lalu lintas dan menimbulkan korban jiwa telah ditetapkan sebagai tindak pidana dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Sebagai pihak yang bertanggung jawab atas fungsi jalan, penyelenggara jalan seharusnya memahami bahwa jalan yang digunakan oleh masyarakat harus memenuhi standar keamanan dan keselamatan lalu lintas (Herman, 2024)

## 2.5 Teori Tanggung Jawab Sipil (Civil Liability Theory)

suatu landasan konseptual yang juga memberikan wawasan tentang tanggung jawab individu atau lembaga yang lalai atau melanggar hak-hak yang dimiliki warga negara. Dalam situasi keterlambatan layanan polisi, teori ini bisa dimanfaatkan untuk mengajukan klaim ganti rugi atau restitusi terhadap kerugian yang dialami oleh warga negara sebagai dampak dari penundaan tersebut.

Berdasarkan Teori Tanggung Jawab Sipil, pihak yang bertanggung jawab atas penundaan layanan polisi bisa diidentifikasi dan diseret ke pengadilan. Mereka mungkin diminta untuk memberikan kompensasi kepada warga yang mengalami kerugian, baik materiil maupun non-materiil, akibat dari penundaan tersebut. Sebagai contoh, jika keterlambatan tanggap polisi terhadap panggilan darurat mengakibatkan kerugian finansial atau fisik bagi seseorang, individu tersebut bisa menuntut ganti rugi melalui jalur hukum.

Secara tradisional, tanggung jawab perdata muncul ketika kewajiban kontraktual atau non-kontraktual tidak dipenuhi. Kewajiban kontraktual merujuk pada kewajiban yang timbul dari perjanjian tertulis antara pihak-pihak yang terlibat. Ini menunjukkan adanya kesepakatan hukum yang disengaja dan diinginkan oleh para pihak yang terlibat dalam kontrak. Sementara itu, kewajiban non-kontraktual merujuk pada kewajiban yang timbul berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. (Asas-asas pertanggungjawaban Perdata, 2020)

Oleh karena undang-undang tidak memberikan definisi mengenai kerugian, maka pada umumnya dianut pendirian bahwa ketentuan Pasal 1246-1248 KUHPerdata tidak langsung begitu saja berlaku dalam hal terjadinya suatu perbuatan melawan hukum. Pasal 1246 menyatakan bahwa biaya, kerugian dan bunga yang boleh dituntut penggantianannya oleh kreditur, pada umumnya terdiri dari kerugian yang telah diderita olehnya (Asas-asas pertanggungjawaban Perdata, 2020)

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian normative, Pendekatan ini bertujuan untuk melakukan analisis dan penafsiran terhadap hukum yang berlaku dalam suatu konteks spesifik. Dalam situasi ini, penelitian akan difokuskan pada eksplorasi konsep tanggung jawab perdata dalam hukum Indonesia, terutama terkait dengan kewajiban kontraktual dan non-kontraktual yang tidak terpenuhi.

Pasal-pasal yang relevan yang menempatkan pemerintah dalam posisi terdakwa dalam situasi ini dapat ditemukan dalam berbagai peraturan hukum, tergantung pada yurisdiksi yang berlaku. Sebagai contoh, di Indonesia, Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi

Manusia menegaskan hak setiap individu untuk mendapatkan perlindungan hukum yang adil dan berkeadilan.

Selain itu, dalam situasi di mana layanan polisi tidak memenuhi standar yang diharapkan, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia mengatur bahwa individu yang merasa dirugikan akibat tindakan atau kelalaian kepolisian berhak untuk mengajukan gugatan atau tuntutan kepada lembaga kepolisian untuk memperoleh hak atau ganti rugi yang sesuai.

Oleh karena itu, hak warga negara untuk mendapatkan kompensasi dari pemerintah karena kelalaian atau keterlambatan dalam layanan polisi merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dijamin oleh konstitusi dan peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum yang adil dan seimbang kepada seluruh warga negara, termasuk dalam konteks pelayanan publik, termasuk di dalamnya layanan kepolisian.

Metode penelitian ini akan melibatkan analisis terhadap teks undang-undang, putusan pengadilan, literatur hukum terkait untuk memahami konsep, ruang lingkup, dan penerapan tanggung jawab perdata dalam konteks yang relevan.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang konsep tanggung jawab perdata dalam penyelesaian kasus pelanggaran kewajiban kontraktual dan non-kontraktual dalam sistem hukum Indonesia.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif analisis untuk menjelaskan bagaimana interaksi antara regulasi dan peraturan masyarakat dengan peran hukum.

Sumber-sumber yang dijadikan referensi dalam penelitian ini meliputi:

- I. Journal Hukum
- II. Buku Hukum
- III. Undang-undang
- IV. KUHPER-KUHP

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, yang merujuk pada literatur, daftar dokumen, pasal-pasal, serta dokumen terkait. Proses ini menjadi sumber utama dalam penelitian ini, di mana hasilnya kemudian akan digunakan sebagai saran suatu Lembaga atau Pemerintah sebagai informasi dalam membuat Keputusan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kewajiban lembaga pemerintah mengacu pada tanggung jawab dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga yang merupakan bagian dari pemerintahan suatu negara.

Kewajiban-kewajiban tersebut menjadi landasan berfungsinya dan peranan lembaga-lembaga tersebut dalam melaksanakan tugasnya demi kepentingan masyarakat dan bangsa secara keseluruhan.



Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 menyatakan bahwa kepolisian sebagai alat negara yang memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat mempunyai tugas melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum.

Berikut beberapa hal pelayanan yang di harapkan oleh Lembaga Negara terutama Kepolisian.

1. Responsif Terhadap Laporan Kejahatan  
Salah satu tugas utama polisi adalah merespons kejahatan yang dilaporkan masyarakat dengan cepat dan efektif. Ini termasuk menyelidiki, mengumpulkan bukti, dan menangkap penjahat.
2. Mengedepankan Pencegahan Kejahatan  
Polisi tidak hanya menangani peristiwa kriminal yang terjadi, namun juga berperan penting dalam pencegahan kejahatan. Hal ini dapat dicapai melalui patroli, program pendidikan keselamatan masyarakat, kerjasama dengan pemangku kepentingan lainnya seperti pemerintah daerah dan lembaga sosial, serta peningkatan kesadaran hukum di masyarakat.
3. Memberikan Bantuan Kepada Korban  
Polisi wajib memberikan dukungan yang tepat kepada korban kejahatan. Tergantung pada sifat kejahatan dan kebutuhan korban, hal ini dapat berupa bantuan medis, perlindungan, nasihat atau bantuan hukum.

Pelayanan publik yang baik oleh polisi merupakan kategori yang penting bagi efektivitas dan legitimasi pemerintah dalam menjaga keselamatan dan keadilan bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, penting bagi lembaga-lembaga tersebut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Kita masuk dalam hal nya perbandingan sistem kepolisian Indonesia dengan negara amerika serikat, jelas memiliki perbedaan dari segi responsive, dan bantuan yang dapat diberikan, apakah suatu negara berkembang tidak bisa meniru atau mengimplementasikan kemajuan sistem pelayanan kepolisian, kehadiran yang responsive adalah suatu hal yang penting dalam suatu konflik yang terjadi pada Masyarakat, sebaliknya lambatnya suatu responsive kepolisian dapat mengakibatkan kerugian pada Masyarakat.

Kesejahteraan aparat kepolisian menjadi salah satu pertimbangan pemerintah. Jadi bagaimana pemerintah dapat memberikan upah yang cukup dan sesuai serta tunjangan lain yang diperlukan, penting untuk melihat apa yang dilakukan polisi untuk menjamin keselamatan masyarakat di negara di mana konflik dan bentrokan sering terjadi kapan saja dan di mana saja. (Hasibuan, 2019)

Dalam KUHPerduta, tidak ada pasal atau ayat khusus yang mengatur secara langsung permasalahan ini, khususnya mengenai tanggung jawab hukum pemerintah dan aparat penegak hukum terkait dengan keterlambatan pelayanan

kepolisian. Namun tanggung jawab ini didasarkan pada beberapa prinsip hukum .

Pasal 28H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) "Setiap orang berhak atas perlindungan dirinya, keluarganya, kehormatannya, harkat dan martabatnya, harta benda yang dikuasainya, dan atas rasa aman dari ancaman rasa takut, baik ia berbuat atau tidak berbuat sesuatu."

Pasal 28I Ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) "Setiap orang berhak atas kesejahteraan jasmani dan rohani, tempat tinggal, lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta hak atas pelayanan kesehatan."

Meskipun ketentuan-ketentuan ini tidak secara langsung dan spesifik mengatur tanggung jawab pemerintah dan lembaga penegak hukum dalam mengatasi keterlambatan pelayanan kepolisian, prinsip-prinsip ini mendukung pembelaan diri, keselamatan dan keamanan warga negara Indonesia di lingkungan yang aman. namun terdapat beberapa ketentuan yang mengatur tentang kewajiban polisi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat yang dapat berdampak pada tanggung jawab hukum terkait keterlambatan pelayanan kepolisian.

Berdasarkan KUHPerduta, perlindungan hak-hak sipil jika terjadi keterlambatan operasi kepolisian dapat didasarkan pada prinsip tanggung jawab provinsi atau propinsi atas tindakan atau kelalaian lembaga negara, termasuk kepolisian.

Meskipun tidak ada pasal atau ayat tertentu dalam KUHPerduta yang secara spesifik mengatur penundaan operasi kepolisian, namun ada beberapa asas hukum perdata yang dapat menjadi dasar perlindungan hak-hak sipil, prinsip hukum perdata dapat menjadi dasar bagi perlindungan hak warga negara:

A. Tanggung Jawab Negara (Respondeat Superior)  
Prinsip ini menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas tindakan atau kelalaian lembaga negara, termasuk kepolisian, hanya jika tindakan atau kelalaian tersebut terjadi dalam lingkup tugas resminya. Jika warga negara dirugikan karena keterlambatan operasi polisi, negara mungkin bertanggung jawab dan harus memberikan kompensasi kepada warga negara tersebut.

B. Pemenuhan Kewajiban Pelayanan Publik  
KUHPerduta mengakui bahwa pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada warganya. Keterlambatan yang signifikan dalam pelaksanaan tugas polisi yang merugikan masyarakat dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap tugas ini. Artinya, warga negara yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi berdasarkan prinsip ini.

C. Kontrak dan Janji (Pacta Sunt Servanda)  
Dalam beberapa kasus, pemerintah atau lembaga negara mungkin ditemukan telah melanggar kontrak atau janji tertulis atau tersirat dengan masyarakat

untuk memberikan layanan kepolisian yang tepat waktu dan efektif. Jika terjadi pelanggaran terhadap perjanjian atau komitmen ini karena keterlambatan pelayanan kepolisian, masyarakat dapat mempunyai dasar hukum untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi.

Analisis peraturan hukum terkait penanganan kasus keterlambatan layanan polisi di Indonesia melibatkan beberapa undang-undang dan peraturan yang relevan.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia: Undang-undang ini mengatur tentang organisasi, tugas dan wewenang kepolisian negara. Pasal-pasal yang mengatur tentang keterlambatan pelayanan kepolisian antara lain Pasal 1, Pasal 11 tentang pengertian pelayanan publik termasuk pelayanan kepolisian, Pasal 13 tentang tugas Polri memberikan perlindungan, pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat; PNS yang harus diperhatikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Undang-undang ini mengatur mengenai kinerja pelayanan publik oleh lembaga negara. Pasal 4 tentang hak warga negara atas pelayanan publik yang bermutu; Pasal 5 tentang kewajiban penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan; dan Pasal 21 tentang kewajiban lembaga pemerintah untuk memberikan kompensasi, antara lain .Kerugian yang diderita masyarakat karena kelalaian atau keterlambatan dalam pemberian pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman: Undang-undang ini mengatur tentang organisasi dan kekuasaan peradilan. Sekalipun undang-undang ini tidak secara langsung mengatur tanggapan terhadap keterlambatan polisi, undang-undang ini dapat memberikan dasar bagi tuntutan hak-hak sipil dalam hal penegakan hukum yang adil dan efisien.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara: Undang-undang ini mengatur tugas dan tanggung jawab kementerian negara, termasuk Kementerian Dalam Negeri, yang bertanggung jawab atas koordinasi dan pengawasan kepolisian negara. Pasal 2(3) dan 3(1) mengenai wewenang dan tanggung jawab departemen luar negeri dapat menjadi dasar untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah dalam mengatasi keterlambatan polisi.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2008 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia: Peraturan ini mengatur lebih lanjut tentang organisasi dan tata kerja kepolisian negara. Meskipun lebih bersifat teknis, beberapa ketentuan di dalamnya mungkin relevan untuk mengatasi keterlambatan operasi polisi.

Menganalisis ketentuan hukum ini akan membantu memahami kerangka hukum yang mengatur tanggapan terhadap keterlambatan polisi di Indonesia, serta hak dan kewajiban warga

negara yang terkait dengan hal tersebut. Hal ini juga dapat menjadi dasar untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah dan lembaga penegak hukum atas keterlambatan dalam menyediakan layanan publik yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh undang-undang.

Perbaikan pengelolaan keterlambatan polisi dan perlindungan hak-hak sipil di Indonesia memerlukan beberapa implikasi kebijakan dan rekomendasi yang dapat membantu memperbaiki sistem hukum dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Berikut beberapa saran untuk dipertimbangkan :

Memperkuat kapasitas dan sumber daya polisi: Pemerintah harus meningkatkan investasi dalam pelatihan, peralatan dan infrastruktur polisi untuk memastikan kapasitas yang memadai untuk menangani insiden dengan cepat dan efisien. Pertimbangan harus diberikan pada peningkatan jumlah staf, peningkatan kualitas pelatihan, dan penyediaan peralatan dan teknologi yang diperlukan.

Penyederhanaan prosedur dan pengurangan birokrasi: Proses penyidikan dan penanganan perkara oleh kepolisian seringkali terhambat oleh birokrasi yang berlebihan dan prosedur yang rumit. Pemerintah perlu menyederhanakan prosedur, menghilangkan birokrasi, dan mempercepat pemrosesan kasus. Hal ini mencakup pengenalan teknologi digital untuk memfasilitasi pelaporan dan investigasi.

Memperkuat pengawasan dan akuntabilitas: Mekanisme pengawasan yang kuat diperlukan untuk memastikan akuntabilitas polisi kepada masyarakat. Ada kebutuhan untuk memperkuat badan pengawas independen yang diberi wewenang untuk menyelidiki pengaduan masyarakat dan memantau aktivitas polisi. Sanksi tegas harus diberikan terhadap pelanggaran kode etik dan kinerja buruk.

Peningkatan Keterlibatan Masyarakat: Masyarakat harus didorong untuk lebih aktif memantau dan melaporkan tanggapan polisi yang lambat atau tidak responsif. Pemerintah dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dan memfasilitasi forum dialog antara polisi dan masyarakat untuk membangun hubungan yang lebih baik dan memperkuat kerja sama penegakan hukum.

Memperkuat undang-undang untuk melindungi warga negara: Pemerintah harus memperkuat kerangka hukum yang melindungi hak-hak warga negara sehubungan dengan layanan publik, termasuk kompensasi atau hak atas kompensasi atas kerugian yang disebabkan oleh keterlambatan layanan polisi. Undang-undang perlindungan konsumen dan hak asasi manusia dapat diperkuat dan diperjelas untuk mencakup aspek-aspek ini

Mendorong budaya pelayanan publik yang berkualitas: Pemerintah harus terus meningkatkan budaya pelayanan publik yang berkualitas di kalangan pegawai pemerintah, termasuk polisi. Personil kepolisian memerlukan pelatihan rutin dalam pelayanan publik yang ramah, efisien dan

responsif. Penghargaan dan pengakuan juga dapat diberikan kepada unit atau individu atas kinerjanya yang luar biasa dalam memberikan pelayanan publik.

Mengembangkan sistem pelaporan dan pengaduan yang efektif: Sistem pelaporan dan pengaduan yang efektif diperlukan agar Masyarakat dapat melaporkan pengaduan mengenai keterlambatan layanan polisi atau perlakuan tidak adil yang dilakukan petugas polisi. Sistem ini harus mudah diakses, transparan, dan dapat diandalkan.

Pelatihan hak asasi manusia bagi petugas polisi: Pemerintah harus meningkatkan pelatihan hak asasi manusia bagi petugas polisi agar mereka dapat memahami dan menghormati hak-hak warga negara saat mereka menjalankan tugasnya. Pelatihan ini harus mempertimbangkan kepekaan budaya, gender, dan kebutuhan khusus lainnya.

Penyediaan Fasilitas Pendukung untuk Korban: Korban kejahatan yang mengalami keterlambatan layanan polisi membutuhkan dukungan psikologis dan sosial. Pemerintah dapat bekerja sama dengan lembaga swadaya masyarakat untuk menyediakan fasilitas pendukung, seperti pusat krisis atau pusat konseling.

Penguatan Kerjasama Antarinstansi: Lembaga penegak hukum, termasuk kepolisian, jaksa, dan pengadilan, membutuhkan koordinasi yang baik antara satu sama lain untuk menangani kasus dengan efektif. Pemerintah harus mendorong kerja sama dan pertukaran informasi yang lebih baik antara lembaga penegak hukum.

Penyuluhan Hukum untuk Masyarakat: Dalam menangani kasus keterlambatan layanan polisi dan proses hukum secara umum, pemerintah harus meningkatkan penyuluhan hukum kepada masyarakat tentang hak-hak mereka. Lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, dan media massa dapat bekerja sama untuk melaksanakan program penyuluhan ini.

Pemberdayaan Masyarakat untuk Pengawasan Independen: Masyarakat harus diizinkan untuk melakukan pengawasan independen atas kinerja kepolisian dan proses penegakan hukum secara keseluruhan. Pemerintah dapat memberikan dukungan untuk pembentukan lembaga pengawas independen.

Inovasi Teknologi untuk Peningkatan Layanan: Teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan polisi. Pemerintah dapat membuat platform atau aplikasi digital untuk melacak kemajuan penyelidikan, berkomunikasi dengan masyarakat, dan melaporkan kasus.

Penyusunan Standar Layanan dan Evaluasi Kinerja: Dibutuhkan standar layanan polisi yang jelas dan dapat diukur serta sistem evaluasi kinerja yang sistematis. Pemerintah harus membuat metrik kinerja yang dapat diukur untuk menilai seberapa baik penanganan kasus berjalan

dan seberapa baik kepatuhan terhadap standar layanan. Transparansi dan Akuntabilitas

Publik: Pemerintah harus mendorong transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk kepolisian. Informasi tentang kinerja kepolisian, termasuk penanganan kasus keterlambatan layanan, harus diberikan kepada publik.

Dengan mengikuti rekomendasi ini, diperkirakan akan ada peningkatan dalam penanganan kasus keterlambatan layanan polisi, perlindungan hak-hak warga negara akan diperkuat, dan sistem hukum dan pelayanan publik di Indonesia akan bekerja lebih efisien untuk kepentingan umum.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia mengatur organisasi, tugas, dan wewenang Polri di Indonesia. Beberapa pasal undang-undang ini berkaitan dengan kelalaian polisi dan tanggung jawab mereka dalam menangani kasus, termasuk keterlambatan.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai langkah atau serangkaian langkah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif sesuai dengan ketentuan hukum. Dalam era pembentukan tata pemerintahan yang baik, pelayanan publik dan partisipasi masyarakat menjadi komponen penting dan posisi strategis. Karyanya "Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik Melalui Pelayanan Publik" menguraikan beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi bagian penting dari pembangunan tata pemerintahan yang baik dan bermanfaat bagi seluruh Masyarakat (Tangguh Farhandito, 2024).

Dalam penyelenggaraan hukum, Undang-undang Dasar 1945 menetapkan bahwa hak dan kedudukan harus sama di depan hukum. Warga negara harus menjunjung tinggi hukum dan negara. Ini menunjukkan bahwa di era globalisasi, nuansa hukum benar-benar melandasi semua operasi pemerintahan untuk menciptakan rasa keadilan dan kepastian bagi semua warganya. Untuk menciptakan kondisi yang demikian, aparat penegak hukum sebagai pilar terdepan harus memiliki kemandirian atau otonomi dalam menjalankan fungsinya, terlepas dari berbagai struktur sosial yang terkonfigurasi dalam tataran politik masyarakat. Hal ini membutuhkan rasionalitas yuridis dalam bentuk hukum yang tegas untuk menjamin hak dan kewajiban yang jelas dan batas-batas sosial bagi kebebasan individu untuk melakukan apa yang mereka inginkan.

Polisi, sebagai bagian dari negara yang menjaga ketertiban dan hukum, harus memahami situasi penegakan hukum saat ini. Ini menunjukkan bahwa polisi secara sadar mencari sumber masalah untuk menemukan solusinya. Polri harus menjadi lembaga yang mandiri dan profesional dengan otonomi penuh dalam pengambilan kebijakan terkait pelaksanaan tugas. Pada masa lalu, otonomi Polri



telah diabaikan, yang telah menyebabkan berbagai konsekuensi negatif bagi kehidupan masyarakat. Pembentukan struktural Polri akan membuatnya menjadi lembaga yang benar-benar mandiri dan profesional dengan dasar hukum. Kemandirian Polri adalah upaya untuk menentukan struktur organisasi. Di sisi lain, kemandirian Polri sangat bergantung pada orientasi kebijakan yang dipegang oleh para pejabat. Sebaliknya, tingkat kemandirian Polri dipengaruhi oleh Cara polisi menjalankan tugasnya, termasuk tugas regulatif dan tugas kolektif, serta elemen dasar organisasi (Dr.M. Gaussyah, 2014).

Dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam undang-undang, temuan ini dapat mendorong kepolisian untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Prinsip-prinsip ini termasuk menjamin kejujuran dan kepastian hukum dalam setiap interaksi dengan masyarakat serta memastikan bahwa layanan diberikan dengan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan.

Perlindungan Hak-hak Warga Negara, Kepatuhan terhadap hukum penting untuk memastikan bahwa hak-hak warga negara dilindungi dan dihormati dalam setiap tindakan atau keputusan yang diambil oleh kepolisian. Hak-hak ini termasuk hak atas perlindungan hukum, hak atas privasi, dan hak atas keadilan yang adil. Dengan mematuhi hukum, kepolisian dapat mencegah pelanggaran hak asasi manusia dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi masyarakat.

Landasan Hukum yang Kuat, Kepolisian harus bertindak berdasarkan undang-undang dan peraturan perundang-undangan, serta putusan pengadilan, untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan keadilan dalam penanganan kasus.

Transparansi dan Akuntabilitas, Kepatuhan terhadap hukum juga berarti bahwa kepolisian harus transparan dan bertanggung jawab atas setiap tindakan atau keputusan yang diambilnya, yang berarti bahwa mereka bersedia untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka kepada masyarakat umum dan lembaga pengawas. Dengan melakukan ini, kepolisian dapat memperoleh kepercayaan masyarakat dan mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan.

Pengaruh Terhadap Praktik Penegakan Hukum, Secara keseluruhan, praktik penegakan hukum dapat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan terhadap hukum. Kepolisian dapat menciptakan budaya organisasi yang menghormati hukum dan melindungi hak-hak warga negara dengan mengedepankan kepatuhan terhadap hukum. Ini akan meningkatkan penegakan hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

kepolisian.

Oleh karena itu, untuk menjaga integritas, keadilan, dan efektivitas penegakan hukum, kepolisian harus mematuhi hukum. Ini penting untuk melindungi hak-hak warga negara dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian sebagai penegak hukum yang bertanggung jawab.

## SIMPULAN

Perlindungan hak warga negara harus diutamakan. Polisi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan hukum sesuai dengan peraturan, yang menegaskan pentingnya kepatuhan terhadap hukum dalam penanganan kasus. Transparansi dan akuntabilitas juga penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penegak hukum dan memastikan bahwa kasus ditangani dengan cepat dan adil. Penanganan kasus keterlambatan layanan polisi dapat menjadi lebih efisien dalam mencapai keadilan bagi semua pihak dengan melindungi hak-hak warga negara dan mematuhi ketentuan hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

- (2020). In S. M. Widyastuti, *Asas-asas pertanggungjawaban Perdata* (pp. 9-10). Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Penerbit Cahaya Atma Pustaka.
- Bambang Fitrianto, T. R. (2021). *Analisa Ilmu Hukum Terhadap Kajian Normatif Kebenaran dan Keadilan*, 4-11.
- Dessanti Putri Sekti Ari, L. H. (2021). *Jurnal Administrasi Bisnis. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djip Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual.*, 3-7.
- Dr.M. Gaussyah, S. (2014). *Peranan dan Kedudukan POLRI dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 INDONESIA: 63-64.
- Hasibuan, E. S. (2019). *KOMISI KEPOLISIAN DALAM PERBANDINGAN*, 13-15.
- Herman, O. K. (2024). *Criminal Liability for Road Damage Resulting in the Death of the Victim. Pertanggungjawaban Pidana atas Kerusakan Jalan yang Mengakibatkan Korban Meninggal Dunia*, 10-17.
- Laming, M. T. (2021). *Keadilan Dalam Beberapa Perspektif; Suatu Kajian Beberapa Paradikma tentang keadilan*, 4-8.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhardianto, K. d. (2016). *Pengungkapan tanggung jawab sosial. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan*

*Tanggung Jawab Sosial, 3-6.*

Suwondo, D. (2020). PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN POLRI. EFEKTIVITAS SPKT DALAM LAYANAN KEPOLISIAN, 6-15.

Tangguh Farhandito, D. L. (2024). *Penerapan dan Hambatan Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pada Pembuatan Surat Izin Mengemudi Pengendara Roda Dua di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Kendal, 2.*