



DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Etika Profesionalitas Polres Jayawijaya Dalam Pelayanan Laporan Pengaduan Dan Pelayanan Administrasi

Poltak Sihombing<sup>1</sup>, Ari Juliana<sup>2</sup>, Abner H.Bajari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Terbuka, Jayapura, Indonesia, [sihombingpoltak678@gmail.com](mailto:sihombingpoltak678@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Terbuka, Jayapura, Indonesia, [arie@ecampus.ut.ac.id](mailto:arie@ecampus.ut.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Cendrawasih, Jayapura, Indonesia, [abner.bajari@gmail.com](mailto:abner.bajari@gmail.com)

Corresponding Author: [sihombingpoltak678@gmail.com](mailto:sihombingpoltak678@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *The bad portrait of Polres Jayawijaya based on the public satisfaction index towards public services such as extortion and neglect of criminal cases which have an impact on low public satisfaction towards public services. Polres Jayawijaya is required to ensure that law enforcement is carried out conducively such as following up on reports of public crimes to provide psychological comfort and serve the needs of the community inclusively regardless of ethnicity, race, religion, and gender. This study aims to analyze the ethics of professionalism in handling reports and organizing SIM services and to analyze the efforts made to improve Polres Jayawijaya services. This study uses a qualitative descriptive method, data collection through interviews at Polres Jayawijaya. A total of 13 sources were selected as key informants. The data were analyzed using Weber's bureaucratic theory, the indicators analyzed consisted of personality, social, institutional, and state ethics with. Data were analyzed through the process of data reduction, presentation, and drawing conclusions. Professional ethics in handling reports according to customs that were successfully identified by researchers consisted of state ethics, social ethics, personality ethics and institutional ethics where members of Polres Jayawijaya were not involved in any non-governmental organizations. Professional ethics in the implementation of SIM services are state ethics and social ethics. Efforts to improve public services refer to the code of professional ethics carried out by the organizers of the organization and use a digitalization system in complaint services and SIM services, but these efforts have not been able to improve public services in suppressing extortion practices.*

**Keyword:** *Professional Ethics, Jayawijaya Police, Administrative Services, Complaint Services*

**Abstrak:** Potret buruk Polres Jayawijaya berdasarkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik seperti pungli dan penelantaran kasus pidana yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Polres Jayawijaya dituntut untuk memastikan penegakan hukum terlaksana secara kondusif seperti menindaklanjuti laporan tindak pidana masyarakat untuk memberikan rasa nyaman secara psikologis dan melayani kebutuhan masyarakat secara inklusif tanpa memandang suku, ras, agama, dan jenis kelamin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika profesionalisme dalam penanganan laporan

dan penyelenggaraan layanan SIM serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan Polres Jayawijaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui wawancara di Polres Jayawijaya. Sebanyak 13 narasumber dipilih sebagai key informan. Data dianalisis dengan menggunakan teori birokrasi Weber, indikator yang dianalisis terdiri dari etika kepribadian, sosial, kelembagaan, dan bernegara dengan. Data dianalisis dengan proses reduksi data, penyajian, dan penarikan simpulan. Etika profesi dalam penanganan laporan menurut adat istiadat yang berhasil diidentifikasi oleh peneliti terdiri dari etika kenegaraan, etika sosial, etika kepribadian dan etika kelembagaan dimana anggota Polres Jayawijaya tidak terlibat dalam lembaga swadaya masyarakat manapun. Etika profesi dalam penyelenggaraan layanan SIM adalah etika kenegaraan dan etika sosial. Upaya peningkatan pelayanan publik mengacu pada kode etik profesi yang dilakukan oleh penyelenggara organisasi dan menggunakan sistem digitalisasi dalam layanan pengaduan dan layanan SIM, namun upaya tersebut belum mampu meningkatkan pelayanan publik dalam menekan praktik pungli.

**Kata Kunci:** Etika Profesionalitas, Polres Jayawijaya, Layanan Administrasi, Layanan Pengaduan

---

## PENDAHULUAN

Polri (Aparatur Kepolisian Republik Indonesia) sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang bertanggung jawab penuh kepada pemerintah dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang hukum. Polri dituntut untuk melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat. Melindungi Masyarakat seperti menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas) adalah memastikan masyarakat dalam situasi yang aman tanpa adanya ancaman kejahatan seperti melakukan patroli dan memastikan penegakan hukum terlaksana dengan kondusif seperti menindaklanjuti laporan tindak pidana masyarakat. Mengayomi dengan memberikan rasa nyaman secara psikis. dan melayani kebutuhan masyarakat di bidang hukum secara inklusi tanpa memandang suku, ras, agama dan jenis kelamin, hal ini semakin menempatkan posisi Polri sebagai pelayanan publik yang sangat strategis di Indonesia.

Pelayanan publik Polres Jayawijaya tidak sesuai dengan standar jaminan pelayanan Pada pelayanan laporan pengaduan terlihat dari banyaknya kasus kriminalitas yang tidak tertangani di Jayawijaya, seperti pembunuhan oleh orang tak dikenal, aksi penembakan, pembacokan, pencurian dengan kekerasan dan kasus kecelakaan lalu lintas tabrak lari yang mengakibatkan korban meninggal dunia, dikutip dari Jubi.Id (2024) tanggal 21 Januari 2024 bahwa Himpunan Mahasiswa Kabupaten Jayawijaya (HMKJ) menilai, fungsi Polres Jayawijaya dalam melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat tidak berjalan maksimal di Jayawijaya lantaran adanya pembiaran dari Polres Jayawijaya terkait situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) di Kabupaten Jayawijaya beberapa waktu terakhir.

Pelayanan publik dalam penyelesaian tindak pidana yang rendah dengan adanya pembiaran dari Polres Jayawijaya terkait situasi keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) diperkuat dengan rendahnya kinerja penanganan pengaduan tindak pidana oleh Polres Jayawijaya selama tiga tahun terakhir, dimana dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 penyelesaian laporan pengaduan tidak tertangani mencapai 60%, berikut data disajikan peneliti. Tindak pidana yang di laporkan tahun 2019 sebanyak 260 kasus curanmor namun yang berhasil ditangani hanya 98 kasus atau sebesar 38%, tahun 2020 tindak pidana curanmor yang di laporkan sebanyak 481 kasus namun yang berhasil ditangani hanya 119 kasus atau sebesar 25%, tahun 2021 tindak pidana curanmor yang di laporkan sebanyak 515 kasus namun yang berhasil ditangani hanya 221 kasus atau sebesar 43%, tahun 2022 tindak pidana curanmor yang

di laporkan sebanyak 553 kasus namun yang berhasil ditangani hanya 245 kasus atau sebesar 46% dan tahun 2023 tindak pidana yang di laporkan sebanyak 567 kasus curanmor namun yang berhasil ditangani hanya 139 kasus atau sebesar 25%. Hal ini menunjukkan bahwa selama tiga tahun terakhir, tingkat keberhasilan pelayanan publik dalam penanganan laporan pengaduan tindak pidana hanya mencapai 40% dari laporan pengaduan tindak pidana yang diterima Polres Jayawijaya, yang seharusnya mencapai 100% berdasar target penanganan pengaduan.

Pelayanan publik Polres Jayawijaya yang tidak sesuai dengan standar kompetensi pelaksana yakni moral dan perilaku, dapat dilihat dari maraknya pungutan liar (pungli) yang dilakukan oknum Polres Jayawijaya saat pelaksanaan pelayanan pengurusan SIM (Surat Ijin Mengemudi). SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor. Setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor wajib memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan. Orang yang kedapatan tidak membawa SIM saat berkendara dapat dikenakan tilang.

Pembiaran dari Polres Jayawijaya terkait situasi Kamtibmas dan Pungli SIM berdampak pada timbulnya persepsi buruk terkait pelayanan *public institute* Polri yang menaungi Polres Jayawijaya, hal ini sangat berdampak pada rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan laporan pengaduan dan laporan pelayanan administrasi di wilayah hukum Polres Jayawijaya. IKM pelayanan publik Polres Jayawijaya tahun 2023 sebesar 65% sementara tahun 2024 meningkat menjadi sebesar 67%, berarti bahwa kendati IKM pelayanan meningkat di tahun 2024 namun masuk dalam mutu pelayanan "C" atau kriteria kinerja pelayanan yang kurang baik, sehingga dibutuhkan upaya untuk meningkatkan pelayanan laporan pengaduan dan SIM pada wilayah kerja Polres Jayawijaya.

Permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik akibat pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan pernah di bahas Rachman (2021) dalam bukunya bahwa realitas saat ini yang menyebabkan kualitas pelayanan publik masih tergolong rendah ialah rendahnya profesionalitas aparatur publik yang dilihat dari maraknya kejadian korupsi di kalangan aparat pemerintahan. Banyak aparat publik memanfaatkan kesempatan untuk melakukan tindakan-tindakan yang bertentangan dengan hukum atau tindakan yang hanya untuk mendapatkan keuntungan pribadi seperti pungli dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Rendahnya profesionalitas aparat publik juga di jabarkan Rahmadana et al. (2020) bahwa, perilaku yang buruk (*unethical behaviour*), dalam kasus moral dicatat bahwa terjadi tindakan pungli para pejabat publik saat pelaksanaan pelayanan publik. Kualitas karakter pelayan publik perlu agar profesionalitas mereka meningkat jika tidak maka akan mengakibatkan kualitas pelayanan publik menjadi turun mutunya.

Bertalian dengan etika profesionalitas dalam pelaksanaan pelayanan publik teori Birokrasi ala Weber (1982) menjelaskan bahwa negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya sudah dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan bukan dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga mematikan organisasi publik lainnya. Weber menekankan pentingnya aturan dan prosedur formal yang mengatur operasi organisasi. Aturan-aturan ini harus terdokumentasi dengan baik dan diterapkan secara konsisten untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil adalah objektif dan tidak terpengaruh oleh preferensi pribadi atau bias. Prinsip ini mendukung pembentukan otoritas rasional di mana kekuasaan dalam birokrasi berasal dari posisi dan struktur organisasi, bukan dari karakter pribadi atau kekuatan individu. Kepemimpinan dalam konteks birokrasi bergantung pada penerapan aturan yang berlaku, bukan pada pengaruh pribadi atau keputusan arbitrer.

Etika Profesionalitas Polisi menurut Fathoni et al. (2023) adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan kesatuan landasan etik atau filosofis yang berkaitan dengan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, patut atau tidak patut

dilakukan oleh Anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang dan tanggung jawab jabatan, yang berhubungan dengan etika kepribadian, kemasyarakatan, kelembagaan, dan kenegaraan. Etika Kenegaraan adalah sikap moral anggota POLRI yang menjunjung tinggi landasan konstitusional Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila dan UUD 1945. Etika Kelembagaan adalah sikap moral anggota POLRI terhadap institusi yang menjadi wadah pengabdian dan patut dijunjung tinggi sebagai ikatan lahir batin dari semua insan. Etika Kemasyarakatan adalah sikap moral anggota POLRI yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat; kewajiban anggota POLRI. Etika Kepribadian adalah sikap moral anggota POLRI terhadap profesinya didasarkan pada panggilan ibadah sebagai umat beragama, kewajiban anggota POLRI mengenai Etika Kepribadian.

Pelayanan laporan pengaduan secara konseptual menurut Sobian & Sugianto (2022) adalah pelayanan publik yang diberikan oleh instansi kepolisian sebelum terbitnya laporan kepolisian. Pelayanan laporan pengaduan memiliki tugas yang mana memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan masyarakat serta memberikan pelayanan informasi terkait Kepolisian. Pelayanan laporan pengaduan juga memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan terpadu pada masyarakat dalam bentuk pembuatan laporan kepolisian, surat tanda terima laporan polisi, surat perkembangan hasil penyidikan dan surat tanda lapor kehilangan.

Pelayanan administrasi secara konseptual menurut Wahyuni (2023) adalah pelayanan yang diberikan pemerintah yang manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut. Sellang (2016) adalah pelayanan yang mencakup kegiatan tata usaha merupakan pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi, maka keseluruhan rangkaian kegiatan-kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Adapun tempat penyelenggaraan kegiatan-kegiatan ketatausahaan berlangsung disebut kantor, yaitu suatu unit kerja yang terdiri atas ruangan, personil, peralatan dan operasi pengelolaan informasi.

Potret buruk Polri berdasar indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik seperti pungli dan pembiaran kasus pidana yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik sebelumnya pernah di bahas, namun dalam penelitian-penelitian tersebut masih fokus pada penerapan sanksi kode etik tanpa mengidentifikasi kode etik profesionalisme dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh polisi, sehingga penelitian ini akan mengisi kekurangan dari penelitian tersebut dan sekaligus sebagai jembatan antara Polres Jayawijaya dan masyarakat untuk informasi-informasi lanjutan penyebab pembiaran penanganan pengaduan khususnya curanmor yang marak terjadi di Polres Jayawijaya. Seperti penelitian Nurwandri et al. (2024) bagi polisi yang tidak disiplin dalam bertugas, menerima suap, tidak melayani masyarakat dengan sepenuhnya (tidak bertanggung jawab atas tugasnya) dan sebagainya akan di proses di ProPam (Profesi dan Pengamanan) dan diberikan sanksi. Selanjutnya Suharni et al. (2024), Fathoni et al., (2023) dan Susanto (2024) bahwa penghambat dalam kode etik POLRI ini karena lemahnya aturan yang mengatur dan juga lemahnya sanksi yang diberikan kepada oknum yang melanggar. Kemudian penelitian yang tidak memberikan solusi masalah yang diangkat seperti Safitri et al., (2024) etika kepolisian ini menjadi sebuah sistem nilai atau serangkaian nilai dan norma moral yang menjadi pedoman bagi kepolisian dalam berperilaku dan bertindak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika profesionalitas dalam penanganan laporan, etika profesionalitas dalam pelaksanaan pelayanan SIM dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Polres Jayawijaya. Penelitian ini menarik judul

“Etika Profesionalitas Polres Jayawijaya Dalam Pelayanan Pengaduan dan Pelayanan Administrasi”.

### METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana pemilihan desain penelitian kualitatif didasarkan pada motivasi peneliti untuk mengungkap secara jelas etika profesionalitas pelayanan Polres. Menurut Hasan et al. (2022) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya, bukan dunia yang seharusnya, maka seorang peneliti kualitatif haruslah orang yang memiliki sifat *open minded*. Karenanya, melakukan penelitian kualitatif dengan baik dan benar berarti telah memiliki jendela untuk memahami dunia psikologi dan realitas sosial. Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Bhayangkara Wamena, Hurekama, Distrik Wamena, Kabupaten Jayawijaya, Papua 99511

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 13 orang narasumber dari Dinas Pekimtan Kabupaten Mamberamo Raya, Papua kemudian 8 orang PNS. Total narasumber berjumlah 13 orang.

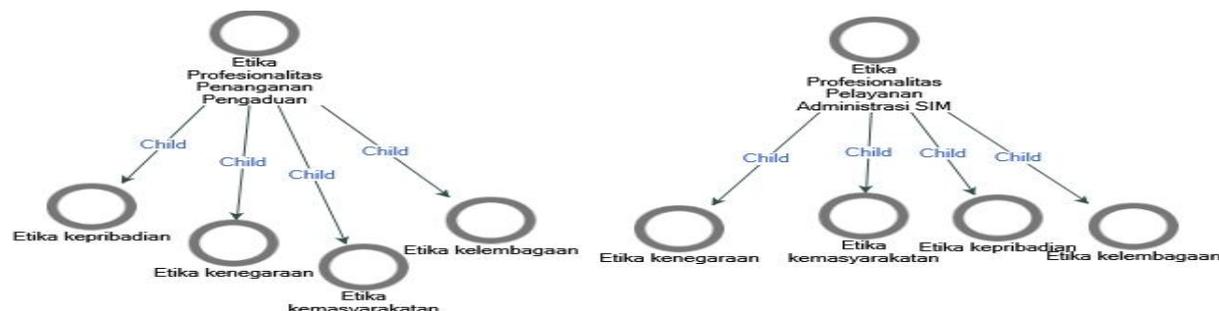
Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis dan sumber data antara lain; Sumber data primer dalam penelitian ini data wawancara. Sumber data sekunder dalam penelitian ini jenisnya buku referensi dan jurnal penelitian terdahulu dan laporan kinerja Polres. Hardani et al. (2020) menjelaskan bahwa data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka. Sementara data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan wawancara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui metode wawancara. Menurut Hasan et al. (2022) bahwa wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

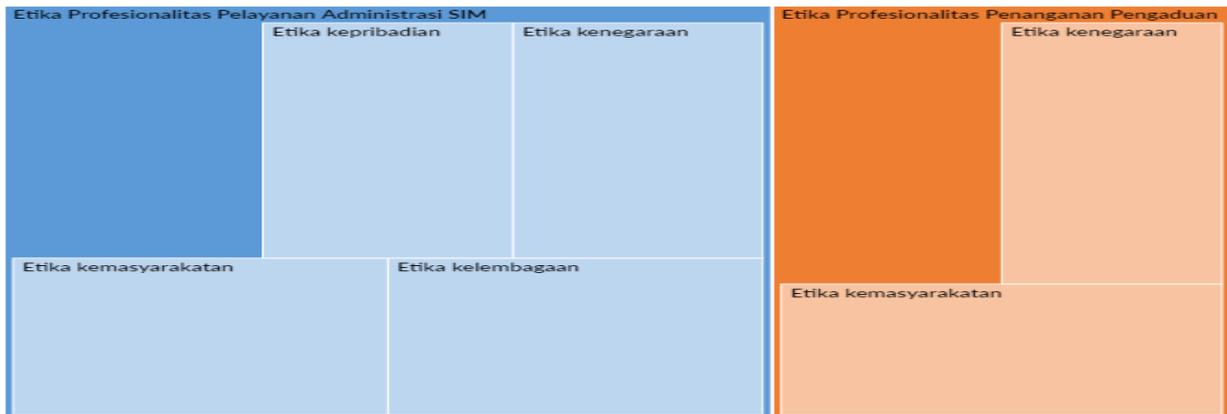
#### Hasil Reduksi Data

**Coding Data.** pengkodean data secara induktif dilakukan dengan membuat klasifikasi data setelah data dibaca. Dalam penelitian ini profesionalitas Polres Jayawijaya dalam pelayanan pengaduan dan pelayanan SIM masing-masing diidentifikasi terdiri dari Etika kenegaraan , Etika kemasyarakatan , Etika kepribadian dan Etika kelembagaan. Berikut hasil n-Fivo disajikan peneliti.



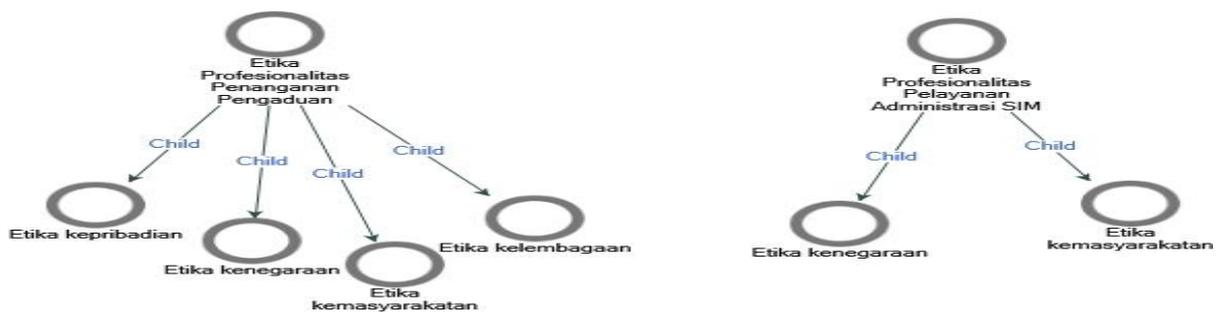
Gambar .1 Hasil Coding profesionalitas Polres Jayawijaya dalam pelayanan pengaduan dan pelayanan SIM

**Coding comparison diagram.** Tahap *Coding comparison* diagram sebagai seleksi maka diidentifikasi Profesionalitas Polres Jayawijaya dalam pelayanan pengaduan diidentifikasi terdiri dari Etika kenegaraan, Etika kemasyarakatan, Etika kepribadian dan Etika kelembagaan. Profesionalitas Polres Jayawijaya dalam pelayanan administrasi SIM diidentifikasi terdiri dari Etika kenegaraan dan Etika kemasyarakatan, berikut hasil n-Fivo disajikan peneliti.



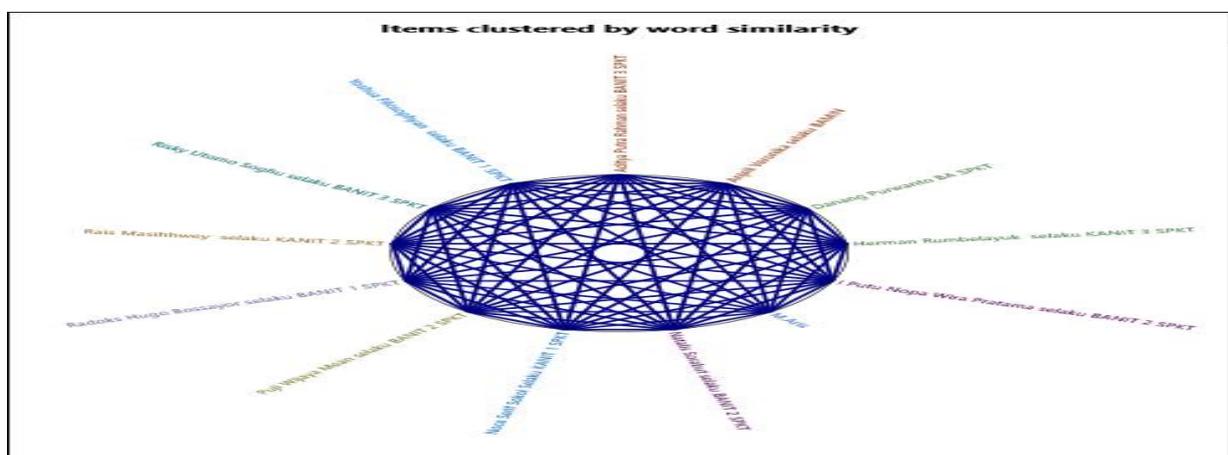
**Gambar 2.** Hasil Coding profesionalitas Polres Jayawijaya dalam pelayanan pengaduan dan pelayanan SIM

**Penyajian data (Data Display).** Penyajian data dalam penelitian ini sebagai berikut.



**Gambar 3.** Penyajian data profesionalitas Polres Jayawijaya dalam pelayanan pengaduan dan pelayanan SIM

**Penarikan Kesimpulan dan Keabsahan Data.** Hasil uji triangulasi sumber menunjukkan bahwa, semua narasumber dapat digunakan pendapatnya karena ada kemiripan keterangan berikut hasil triangulasi sumber.



**Gambar 4. Uji Triangulasi Sumber**

Hasil uji validitas narasumber dalam penelitian ini disajikan peneliti pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Hasil uji validitas data metode triangulasi sumber**

<i>File A</i>	<i>File B</i>	<i>Pearson correlation coefficient</i>
Files\\Anjeli Veronika selaku BAMIN	Files\\Aditya Putra Rahman selaku BANIT 3 SPKT	100%
Files\\Danang Purwanto BA SPKT	Files\\Anjeli Veronika selaku BAMIN	100%
Files\\Herman Rumbelayuk selaku KANIT 3 SPKT	Files\\Aditya Putra Rahman selaku BANIT 3 SPKT	100%
Files\\Herman Rumbelayuk selaku KANIT 3 SPKT	Files\\Danang Purwanto BA SPKT	100%
Files\\I Putu Nopa Wira Pratama selaku BANIT 2 SPKT	Files\\Herman Rumbelayuk selaku KANIT 3 SPKT	100%
Files\\Natalis Sorabut selaku BANIT 2 SPKT	Files\\I Putu Nopa Wira Pratama selaku BANIT 2 SPKT	100%
Files\\Noce Serif Sokoi selaku KANIT 1 SPKT	Files\\Natalis Sorabut selaku BANIT 2 SPKT	100%
Files\\Puji Wijaya Mean selaku BANIT 2 SPKT	Files\\Noce Serif Sokoi selaku KANIT 1 SPKT	100%
Files\\Radoks Hugo Bossayor selaku BANIT 1 SPKT	Files\\Puji Wijaya Mean selaku BANIT 2 SPKT	100%
Files\\Rais Masihhwey selaku KANIT 2 SPKT	Files\\Radoks Hugo Bossayor selaku BANIT 1 SPKT	100%
Files\\Risky Utomo Soghu selaku BANIT 3 SPKT	Files\\Rais Masihhwey selaku KANIT 2 SPKT	100%
Files\\Yoshua Filosofhyan selaku BANIT 1 SPKT	Files\\Risky Utomo Soghu selaku BANIT 3 SPKT	100%
Files\\Natalis Sorabut selaku BANIT 2 SPKT	Files\\M.Aris	91%

**Pembahasan**

**Pelaksanaan Etika Profesi Dalam Penanganan Tindak Pidana**

Etika Kenegaraan yang dilaksanakan aparat Polres Jayawijaya meliputi pelayanan secara adat, menurut KA.SPKT adanya pelayanan pengaduan tindak pidana curanmor yang belum diselesaikan disebabkan karena pihak Polres Jayawijaya menyelesaikan persoalan pidana melalui penyelesaian secara adat. Penyelesaian secara adat sama sekali tidak melanggar etika kenegaraan karena tidak melanggar UUD 1945 dan sila ke 4 dalam Pancasila. Apabila ada keterlambatan pengurusan itu disebabkan lamanya proses di kepala adat setempat, berikut kutipan wawancara peneliti dengan narasumber.

M. Aris selalu KA SPKT (wawancara 1 November, 2024) memaparkan bahwa ‘dalam memberikan pelayanan berdasar etika kenegaraan ‘kami bertanggungjawab penuh atas penanganan laporan pengaduan dari terlapor, akan tetapi karena harus penyelesaian secara adat terlebih dahulu sehingga adanya laporan-laporan yang belum kami selesaikan. Hal itu juga disebabkan karena lamanya penanganan dari kepala suku, penyelesaian secara adat tidak menentang Pancasila dan UUD 1945 karena ini termasuk dalam sila ke 4 Pancasila’.

Lebih lanjut lagi narasumber memaparkan, pelimpahan kasus pidana untuk diselesaikan secara adat tidak melanggar peraturan dalam KUHP, hal ini disebabkan karena tindakan

curanmor masuk pada pidana ringan yang termuat dalam pasal 364 yang dapat diselesaikan secara musyawarah, berikut kutipan wawancaranya.

Rais Masihhwey KANIT 2 SPKT (wawancara 7 November, 2024) juga menjabarkan bahwa *‘ketidaktepatan waktu penyelesaian karena masalah yang terjadi di Jayawijaya langsung digulirkan pada kepala suku masing-masing untuk ada penyelesaian. Proses penyelesaian masalah ini tidak menentang pemerintah yang sah karena secara etika penyelesaian ini di atur bagi kasus dalam Pasal 364, 373, 379, 384, 407 dan 482. Curanmor sendiri masuk dalam pasal 364’*”.

Selanjutnya pelimpahan laporan pengaduan untuk diselesaikan secara adat bukanlah suatu tindakan sewenang-wenang dari Aparatur Jayawijaya, justru penyelesaian secara ini adalah salah satu etika kepribadian karena tujuan penyelesaian dengan menggunakan cara ini sekaligus sebagai solusi untuk mencegah timbulnya keributan yang lebih besar, berikut kutipan narasumber.

Puji Wijaya Mean BANIT 2 SPKT (wawancara 10 November, 2024) menambahkan bahwa *“dalam proses adat yang telah kami limpahkan justru itu bukan tindakan sewenang-wenang pada masyarakat dan atau mempersulit masyarakat, karena kami piker kepala suku masing-masing lebu memahami budaya-budaya penyelesaian masalah di mereka dan tentu pada hasil memuaskan pihak masing-masing”*.

Bahkan secara etika kepribadian dalam penyelesaian pidana secara adat tersebut menutup peluang pungli bagi aparat yang tidak bertanggungjawab di Polres Jayawijaya, berikut pernyataan narasumber.

I Putu Nopa Wira Pratama BANIT 2 SPKT (wawancara 12 November, 2024) menjelaskan bahwa *“dalam penyelesaian dengan cara tersebut tidak membuka peluang untuk melakukan korupsi karena langsung dilimpahkan pada kepala suku masing-masing, jadi jika ada keterlambatan maka kembali pada kepala suku masing-masing, kami kan tidak secara langsung mengurus hanya menangkap pelaku saja untuk mengamankan selanjutnya tunggu penyelesaian dari kepala suka masing-masing”*.

Pernyataan selanjutnya terkait etika kelembagaan dimana, anggota Polres Jayawijaya tidak terlibat dalam lembaga swadaya masyarakat, manapun.

Risky Utomo Soghu BANIT 3 SPKT (wawancara 15 November, 2024) juga mengatakan bahwa *“anggota tidak ada yang masuk dalam lembaga swadaya sejenis lembaga perwakilan suku atau memegang tata cara suku tertentu. Semuanya semata-mata fokus pada profesi masing-masing dalam menjalankan tugas”*

Segala sesuatu tindak tanduk aparatur Jayawijaya dalam penyelesaian tindak pidana yang memperoleh wadah dalam Pancasila dan UUD 1945, seperti penyelesaian secara adat termasuk dalam pelaksanaan etika profesi, demikian halnya tidak adanya keterlibatan khusus atau keterlibatan aparat Jayawijaya dengan lembaga adat setempat semakin memperjelas bahwa etika profesional telah dilaksanakan dengan tepat.

Danang Purwoko BA SPKT membeberkan bahwa *“keadilan yang diutamakan di tanah adat Papua adalah terkait keadilan restorative. Keadilan restorative itu melalui penyelesaian dengan melalui beberapa cara yaitu diselesaikan oleh para pihak sendiri*

*(antara pelaku dan korban), melalui keluarga masing-masing pihak (antara keluarga pelaku dan keluarga korban), diselesaikan oleh kepala suku/ondoafi (diselesaikan melalui lembaga peradilan adat)'.*

Keadilan ini disebut sangat tidak memihak antara si kaya dengan si miskin dan atau melindungi si kaya dengan si miskin karena penyelesaian ini dilakukan dengan menghadirkan kepala suku masing-masing, berikut pernyataan narasumber.

*Radoks Hugo Bossayor BANIT 1 SPKT membeberkan bahwa 'kebijakan yang memuat keadilan restorative ini ditujukan keadilan itu bisa merata tidak hanya tajam ke bawah dengan harapan masyarakat bawah tidak tercederai oleh rasa ketidakadilan. Penyelesaian dengan cara ini lebih dikatakan adil karena dengan adanya penyelesaian dengan melibatkan kepala suku masing-masing yang sama-sama membela hak masing-masing antara tersangka dan korban jadi tidak ada istilahnya hanya melindungi satu pihak saja misalkan korban atau tersangka curanmor saja. Penyelesaian dengan cara ini lebih melihat ke dampak ke korban oleh pelaku tanpa melihat status dll dari pelaku".*

Kemudian, dalam penyelesaian melalui keadilan *restorative* tidak memberikan pengampunan artinya sanksi yang tegas bagi pelaku sebagai ganti rugi yang dialami korban harus dilaksanakan., demikian yang disampaikan narasumber sebagai berikut.

*Rais Masihhwey KANIT 2 SPKT mengatakan bahwa "dalam penegakan keadilan yang bersifat restorative ini, tentu tidak memberikan ruang pengampunan bagi pelaku pidana untuk mengulangi kesalahan serupa karena setiap tersangka pelaku kejahatan harus menyelesaikan masalah tersebut dengan menyanggupi tuntutan dari korban sesuai dengan adat dari korban atau membayar sesuai kerugian korban agar tercapai pemulihan dalam diri korban"*

Penyelesaian dengan keadilan secara *restorative* dilakukan melalui mediasi panel yang mana dalam mediasi ini cenderung ke pihak-pihak yang bertikai dan fokus pada pemulihan korban kejahatan.

*Herman Rumbelayuk KANIT 3 SPKT juga menerangkan bahwa pada restorative menghilangkan anggapan bahwa memfasilitasi pihak-pihak yang bertikai. Cenderung ke penyelesaian dengan adanya pemulihan terhadap korban yang menderita akibat kejahatan dengan memberikan ganti rugi kepada korban, perdamaian, pelaku melakukan kerja sosial maupun kesepakatan-kesepakatan lainnya."*

Dengan demikian, peneliti temukan adanya empat jenis etika dalam penyelesaian secara adat antara lain; Pertama; Penyelesaian secara adat sama sekali tidak melanggar etika kenegaraan karena tidak melanggar UUD 1945 dan sila ke 4 dalam Pancasila. Kedua; Etika kelembagaan pun juga terpenuhi karena anggota Polres Jayawijaya tidak terlibat dalam lembaga swadaya masyarakat atau lembaga adat manapun. Ketiga ; Proses penyelesaian secara etika kemasyarakatan juga kami temukan dalam penyelesaian melalui proses adat, dimana penyelesaian secara adat bertujuan agar setiap ada permasalahan dalam wilayah hukum Polres Jayawijaya jika tidak diselesaikan secara adat maka akan menimbulkan keributan, sehingga mereka diberikan Undang-Undang otonomi khusus agar keinginan masyarakat Jayawijaya terfasilitasi. Etika kemasyarakatan selanjutnya peneliti temukan dalam sistem keadilan *restorative* yang dianut sebagai yang diimplementasikan dengan penyelesaian tindak pidana secara adat. Keadilan ini disebut sangat tidak memihak antara si kaya dengan si miskin dan

atau melindungi si kaya dengan si miskin karena penyelesaian ini dilakukan dengan menghadirkan kepala suku masing-masing. Keempat; Etika kepribadian kami temukan dalam proses pelimpahan laporan pengaduan untuk diselesaikan secara adat karena cara ini bukanlah suatu tindakan sewenang-wenang dari Aparatur Jayawijaya, karena penyelesaian dengan menggunakan cara ini sekaligus sebagai solusi untuk mencegah timbulnya keributan yang lebih besar di Jayawijaya. Etika kepribadian selanjutnya kami temukan dalam penyelesaian secara adat sangat menutup peluang pungli bagi aparat yang tidak bertanggungjawab di Polres Jayawijaya.

### **Pelaksanaan Etika Profesionalitas Pelayanan SIM**

Bentuk tanggung jawab polres Jayawijaya dalam pelaksanaan pelayanan SIM adalah pelaksanaan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) sebelum produk SIM dikeluarkan, berdasar standar SOP masuk pada etika kenegaraan.

Yoshua Filosofyan BANIT 1 SPKT mengatakan bahwa *“Wujud tanggungjawab kami dalam pengurusan SIM adalah menerbitkan SIM sesuai prosedur yang berlaku seperti yang telah kami informasikan sebelumnya, karena apabila kami meluluskan calon pengendara yang mengurus SIM akan tetapi gagal dalam uji coba kendaraan maka akan terjadi banyak lakalantas.”*

Senada dengan pernyataan narasumber, menurut Destiani et al. (2023) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi dan sebagai alat penilaian kinerja instansi pemerintah, dengan menggunakan indikator teknis, administrasi, dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja di unit terkait. Tujuan dari SOP adalah menciptakan tanggung jawab terkait dengan tugas yang dilakukan oleh unit kerja instansi pemerintah. SOP tidak hanya bersifat internal, tetapi juga eksternal, karena SOP dapat digunakan untuk mengukur responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Noce Serif Sokoi KANIT 1 SPKT menerangkan bahwa *“Tanggungjawab besar kami terhadap prosedur pengurusan SIM, yang mana seperti dalam tes psikologis hal tersebut bermanfaat untuk kami mengetahui situasi mental pengendara. Nah, bagi pengendara yang bermental baik jika merasa tertekan di jalan maka tidak ceroboh dalam berkendara. Apabila ceroboh maka akan berkendara dengan tidak tertib seperti tidak menaati rambu lalu lintas dan atau membawa kendaraan dengan berkebutan sehingga membuka peluang terjadinya lakalantas”*

Lebih lanjut lagi, tanggung jawab dalam prosedur SIM meliputi pelaksanaan ujian psikotes, seorang pengendara yang apabila SOP ujian psikotes tidak diselenggarakan maka akan berdampak pada lakalantas yang disebabkan karena mental pengendara yang kurang baik.

Risky Utomo Soghu BANIT 3 SPKT mengatakan bahwa *“Kami sangat bertanggungjawab atas prosedur pembuatan SIM disebabkan karena jika salah satu prosedur dilanggar maka akan mengakibatkan lakalantas. Seperti pada aspek psikologis, apalagi sekarang banyak sekali pengendara mobil yang tidak mahir namun dalam keadaan mental yang kurang baik terlibat kasus kecelakaan yang berdampak pada jatuhnya banyak korban. Pengendara yang tidak memiliki mental yang baik sangat kerap tidak dapat mengatur mentalnya dan tidak jarang ketika dalam emosi yang tinggi mereka melampiaskan dengan berkebutan di jalan yang kemudian mengakibatkan terjadinya lakalantas*

Pungli sebagai salah satu sikap bertanggungjawab karena dengan adanya kesengajaan melewati prosedur-prosedur dalam pengurusan SIM maka sangat berdampak pada meningkatnya lakalantas.

Natalis Sorabut BANIT 2 SPKT menekankan bahwa *“Bagi polisi lain jangan sekali-kali untuk budayakan pungli dengan meloloskan salah satu pengujian SIM karena akan berdampak fatal pada pengendara lainnya. Pungli yang meloloskan salah satu dari etika profesional tersebut akan berdampak luas bagi keselamatan pengendara dan pejalan”*

Kemudian para anggota Polres Jayawijaya tidak menampik bahwa sampai saat ini mereka tidak mampu dalam menangani kasus pungli yang terjadi di lingkungan Polres Jayawijaya ketika pengurusan SIM.

Anjeli Veronika BAMIN mengatakan bahwa *“Dalam pelayanan SIM kami belum mampu mengurangi adanya oknum polisi yang melakukan pungutan liar. Humanisme dalam pelayanan kadang disalahgunakan oleh beberapa oknum dalam melakukan pungli, namun di lain sisi selama penyelesaian pembuatan SIM tersebut tepat waktu mereka masih dikatakan oknum yang bertanggungjawab”*

Prinsip keadilan dalam pelaksanaan pelayanan SIM yang dianut adalah keadilan komutatif dalam keadaan ini para pemohon mendapat perlakuan yang sama, dimana perilaku ini termasuk pada etika kemasyarakatan.

Yoshua Philosophyan BANIT 1 SPKT mengatakan bahwa *‘Prinsip keadilan yang dianut adalah keadilan komutatif dalam keadilan ini ialah memperlakukan setiap orang secara adil. Tidak hanya mendapat haknya, namun juga harus menerima sanksi atau hukuman ketika melakukan suatu kesalahan seperti ketika tidak lulus dalam ujian SIM maka tidak Polres Jayawijaya tidak akan mengeluarkan SIM.*

Selengkapnya narasumber juga menjelaskan bahwa keadilan yang memberikan kepada orang masing-masing apa yang menjadi bagiannya. Yang diutamakan adalah objek tertentu yang merupakan hak dari seseorang. Pada keadilan ini ditekankan agar prestasi sama nilainya dengan kontraprestasi.

Aditya Putra Rahman BANIT 3 SPKT menyatakan bahwa *“Keadilan komunitatif ini sangat bermanfaat karena sama-sama mendapatkan keuntungan bagi pendendara dan pihak Polres, dimana pengendara yang belum layak berkendara tidak memperoleh SIM yang kemudian berdampak pada menurunnya tingkat Lakalantas, selanjutnya pengendara yang telah layak berkendara mereka berhak memperoleh SIM mereka”*

Objektivitas dilaksanakan dengan pelayanan pengurusan berdasar pada nomor registrasi, hal ini berarti bagi pemohon yang telah lebih dulu melakukan registrasi maka didahulukan pengurusannya, perilaku ini masuk dalam etika kemasyarakatan.

Yoshua Philosophyan BANIT 1 SPKT mengatakan bahwa *objektif dimaksud disini seperti dalam pengurusan maka mendahulukan bagi yang lebih dulu melakukan registrasi SIM intinya berdasar nomor urut. Berdasarkan nomor registrasi dalam pengurusan pasti pelayanan yang diberikan objektif”.*

Dengan demikian ada dua jenis etika yang diterapkan dalam pelayanan SIM antara lain etika kenegaraan dan etika kemasyarakatan, dimana dalam pelaksanaan pelayanan SIM adalah pelaksanaan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) sebelum produk SIM dikeluarkan, berdasar standar SOP masuk pada etika kelembagaan. Selanjutnya etika kemasyarakatan apabila prosedur uji praktek lapangan berkendara diabaikan maka lakalantas akan meningkat. Etika kemasyarakatan selanjutnya ditemukan dalam prinsip keadilan yang dianut dalam pelaksanaan pelayanan SIM yakni keadilan komutatif, keadilan ini sebagai keadilan yang memberikan kepada orang masing-masing apa yang menjadi bagiannya atau keadilan yang mengutamakan hak orang lain.

### **Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik**

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan dengan pengaturan organisasi, dimana organisasi di atur sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan pelayanan SIM seperti pada bagian administrasi terdapat bagian verifikasi berkas, kemudian bagian pengujian secara tertulis dan selanjutnya pengujian praktik lapangan dan terakhir bagian penerbitan. Selain itu, dengan menggunakan sistem digitalisasi dalam pelayanan pengaduan dan pelayanan SIM, namun upaya tersebut masih belum mampu untuk meningkatkan pelayanan publik dalam menekan tindakan Pungli. Berikut pernyataan narasumber.

Puji Wijaya Mean BANIT 2 SPKT menjelaskan bahwa dalam “*Organisasi Polri terdapat bagian-bagian tertentu dalam mengurus SIM namun hal tersebut masih kurang efektif disebabkan karena pungli dapat dilakukan dengan kerjasama antara fungsi yang satu dengan yang lain. Pungli ini lebih pada moralitas maka penyelesaiannya tergantung pribadi masing-masing*”.

Selain pada sistem organisasi, Polres Jayawijaya juga telah melakukan upaya dengan sistem digitalisasi yang bernama POLRI Super App, namun upaya tersebut belum mampu menurunkan tingkat Pungli di tubuh Polri, berikut keterangan narasumber.

Aditya Putra Rahman BANIT 3 SPKT mengemukakan bahwa “*POLRI Super App memfasilitasi pelayanan SKCK (Pembuatan SKCK online), SIM (Pembuatan SIM baru dan perpanjangan SIM online), KTA Satpam (Pembuatan Kartu keanggotaan Satpam online), SP2HP (Layanan informasi perkembangan perkara), E-Tilang (Layanan pengurusan tilang online), Pajak Kendaraan (Layanan pajak kendaraan online), Izin Keramaian (Layanan perizinan untuk pengadaan acara yang melibatkan orang banyak), PROPAM/DUMAS (Layanan Pengaduan Online), Izin Senjata Api (Perijinan untuk kepemilikan senjata api) dan 110 (Layanan call center kepolisian untuk pengaduan masyarakat)*”.

Pernyataan senada diungkapkan narasumber berbeda, berikut kutipan wawancaranya.

Risky Utomo Soghu BANIT 3 SPKT mengatakan bahwa “*untuk menekan tindakan pungli maka kami mengupayakan system pelayanan yang terdigitalisasi namun belum mencapai tujuannya digitalisasi SIM untuk menghentikan tindakan pungli, kan dalam pengujian berkendara tentu tidak dapat dilakukan secara digital oleh karenanya pungli masih sulit diberantas meskipun telah terdigitalisasi*”.

Pernyataan tersebut dipertegas kembali oleh narasumber yang berbeda, berikut kutipan wawancaranya.

Anjeli Veronika BAMIN mengemukakan “*meskipun telah terdigitalisasi, namun penerapan pungli tersebut masih dapat terjadi karena SIM harus di ambil di kantor kemudian serangkaian uji praktek lapangan menggunakan kendaraan yang hendak diurus SIMnya tambah melemahkan fungsi digitalisasi*”

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Girsang & Prasajo (2023) yang menyatakan bahwa dalam praktiknya dalam mencegah pungli dalam perizinan dan non perizinan yaitu prediktabilitas, digitalisasi pelayanan dan tidak memberatkan. Selain itu tidak sesuai dengan hasil penelitian Mahmud (2024) bahwa pengembangan layanan berbasis elektronik dapat direalisasikan dengan mengubah pelayanan manual ke digital, meng-upgrade layanan digital dengan fitur baru yang mengakomodir kebutuhan masyarakat untuk mengatasi pungli selain itu dengan membangun konektivitas sistem pelaporan yang terhubung langsung antara SiBerli dengan sistem pelaporan Pungli di Badan/Lembaga/Unit pemberi layanan publik, menerapkan sistem *reward and punishment* secara objektif. Menerapkan sanksi administratif bagi aparatur yang menyalahgunakan wewenang dan sanksi pidana sebagai ultimum remedium apabila instrumen hukum lain tidak mampu menyelesaikan

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan maka dapat disajikan kesimpulan penelitian ini sebagai berikut.

1. **Etika profesionalitas dalam penanganan laporan secara adat.** Etika kenegaraan yang dilaksanakan aparat Polres Jayawijaya meliputi pelayanan secara adat, tidak melanggar etika kenegaraan karena tidak melanggar UUD 1945 dan sila ke 4 dalam Pancasila. Etika kemasyarakatan dalam proses penyelesaian secara adat bertujuan agar setiap ada permasalahan dalam wilayah hukum Polres Jayawijaya tidak menimbulkan keributan karena secara kultur budaya di Jayawijaya terdapat banyak suku yakni Suku Dani atau Hubula. Etika kepribadian diwujudkan dengan keadilan restorative diimplementasikan secara transparan, dimana kedua belah pihak yang dirugikan dan merugikan dipertemukan oleh ketua adat masing-masing, berikut pernyataan narasumber. Etika kepribadian juga diwujudkan dengan pelimpahan laporan pengaduan untuk diselesaikan secara adat bukanlah suatu tindakan sewenang-wenang dari Aparatur Jayawijaya, justru penyelesaian secara ini adalah salah satu solusi untuk menegah timbulnya keributan yang lebih besar. Etika kelembagaan dimana, anggota Polres Jayawijaya tidak terlibat dalam lembaga swasaya masyarakat, manapun.
2. **Etika profesionalitas dalam pelaksanaan pelayanan SIM.** Etika kenegaraan dilakukan dengan bertanggungjawab polres dalam pelaksanaan pelayanan SIM sesuai SOP (Standart Operasional Prosedur) sebelum produk SIM dikeluarkan. Etika kemasyarakatan yang dianut dengan menerapkan keadilan komutatif dalam keadaan ini para pemohon mendapat perlakuan yang sama. Etika kemasyarakatan juga ditemukan saat proses pelayanan pengurusan berdasar pada nomor registrasi, hal ini berarti bagi pemohon yang telah lebih dulu melakukan registrasi maka didahulukan pengurusannya, perilaku ini masuk dalam etika kemasyarakatan.
3. **Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Mengacu Pada Kode Etik Profesionalitas.** Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan dengan pengaturan organisasi , dimana organisasi di atur sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan pelayanan SIM seperti pada bagian administrasi terdapat bagian verifikasi berkas, kemudian bagian pengujian secara tertulis dan selanjutnya pengujian praktik lapangan dan terakhir bagian penerbitan. Selain itu, dengan menggunakan sistem digitalisasi dalam pelayanan pengaduan dan pelayanan SIM, namun upaya tersebut masih belum mampu untuk meningkatkan pelayanan publik dalam menekan tindakan Pungli.

## REFERENSI

- Ahmadi, R., Wahyudi, S., Pradana, F. A., & Suljadmiko. (2024). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. Eureka Media Aksara.
- Alhakim, A., Febriani, E., & Febria, A. J. (2024). KEBIJAKAN RESTORATIVE JUSTICE DALAM UPAYA PENYELESAIAN TINDAK PIDANA ANAK DI BERBAGAI NEGARA. *HUKUM RESPONSIF*, 5(1), 17–31. <https://doi.org/10.33603/responsif.v15i1>
- Allifiyah, L., Maulana, M. I., Fuad, A. M. S., & Rosyadi, M. A. (2024). ETIKA (KEPRIBADIAN, PELAKSANAAN TUGAS DAN JABATAN, PELAYANAN, SESAMA REKAN) dan LEMBAGA ETIKA PROFESI di KEPOLISIAN. *Jurnal Ilmiah Nusantara ( JINU)*, 1(4), 109–113. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1651>
- Budiarta, G., Lemes, I. N., & Mandala, S. (2021). PELAKSANAAN KODE ETIK PROFESI TERHADAP ANGGOTA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DALAM MENCEGAH PENYALAHGUNAAN WEWENANG DALAM PENEGAKAN HUKUM DI KEPOLISIAN RESOR BULELEN. *Kertha Widya Jurnal Hukum*, 9(1), 73–98. <https://doi.org/10.37637/kw.v9i1.783>
- Christian, A. (2023). ANALISIS PELANGGARAN KODE ETIK PROFESI POLRI SEBAGAI LEMBAGA PENEGAK HUKUM DI INDONESIA. *LEX ADMINISTRATUM*, 11(2), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/45849>
- Destiani, C., Lumba, A. F., Wenur, A. S., Antonio, M., Halim, Effendi, M. E., & Dewi, R. A. R. M. (2023). ETIKA PROFESI POLISI REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI PERANGKAT PENEGAK HUKUM DAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(6), 427–441. <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i6.412>
- Edi, N., Pieris, J., & Simanjuntak, N. (2023). Analisa Hukum Penerapan Restorative Justice Dalam Upaya Mereformasi Sistem Peradilan Umum Di Indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(3), 1092–1099. <https://doi.org/10.36312/jcm.v4i3.1764>
- Fathoni, M. N., Salim, C., & Hermawati, N. (2023a). IMPLEMETASI KODE ETIK PROFESI KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA. *SIYASAH: Jurnal Hukum Tata Negara*, 3(1), 51–60. <https://doi.org/10.32332/siyasah.v4i1>
- Fathoni, M. N., Salim, C., & Hermawati, N. (2023b). IMPLEMETASI KODE ETIK PROFESI KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA. *SIYASAH: Jurnal Hukum Tata Negara*, 03(1), 51–60. <https://doi.org/10.32332/siyasah.v4i1>
- Girsang, E., & Prasojo, E. (2023). Reformasi Administrasi Publik pada Digitalisasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Ministrate Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan*, 5(2), 14–20. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.25681>
- Hambali, R. (2021). *Etika Profesi*. CV. AGRAPANA MEDIA.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Rakhman, C. U., Ratnaningsih, P. W., Inanna, & Mattunruang, A. A. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Tahta Media Group.
- Iskander, W. M. (2022). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENGEMBANGAN ETIKA PROFESIONAL SEBAGAI UPAYA MENCEGAH TINDAKAN PIDANA ANGGOTA POLRI. *Unes Journal of Swara Justisia*, 6(3), 282–295. <https://doi.org/10.31933/mgnsz052>
- Jubi.Id. (2024). *HMKJ: Ada pembiaran terkait situasi kamtibmas di Jayawijaya*.

- <https://jubi.id/lapago/2023/hmkj-ada-pembiaran-terkait-situasi-kamtibmas-di-jayawijaya/>
- Mahmud, A. (2024). Penegakan Hukum Pungutan Liar di Jawa Barat dalam Pelayanan Publik Pasca Covid-19. *JURNAL HUKUM IUS QUIA IUSTUM*, 31(1), 99–127. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol31.iss1.art5>
- Mochammad, A., Dinata, Z. M., & Wada, I. A. (2024). Relevansi Integritas Dalam Penerbitan SIM : Administrasi Prosedural sebagai Pendorong Popularitas Calo. *Journal Inicio Legis*, 5(2), 1–15. <https://doi.org/10.21107/il.v5i2.26606>
- Musrizal, S. B., & Maisarah. (2020). Penyelesaian Tindak Pidana Ringan Melalui Komunikasi Mediasi Lembaga Adat. *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam*, 3(2), 73–94. <https://doi.org/10.22373/jp.v3i2.8280>
- Nasution, B. J. (2014). KAJIAN FILOSOFIS TENTANG KONSEP KEADILAN DARI PEMIKIRAN KLASIK SAMPAI PEMIKIRAN MODERN. *Yustisia*, 3(2), 118–130. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v3i2.11106>
- Nikodemus, & Endi, Y. (2023). Konsep Keadilan Menurut Thomas Aquinas Terhadap Wabah Korupsi di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 1224–1236.
- Nurwandri, A., Ilham, A., Syuhada, F. I., Lestari, I., & Sari, S. N. (2024). Evaluasi Etika Profesi Polisi Dalam Pelayanan Masyarakat Dan Penegakan Hukum (Studi Kasus : Pol Sub Sektor Meranti, Desa Meranti, Kec. Meranti, Kab. Asahan). *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 4(1), 13–23. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jies>
- Oktobrian, D., Hendriana, R., Retnaningrum, D. H., & Nurhuda, M. L. (2023). PENGAWASAN PELAKSANAAN KESEPAKATAN MEDIASI PENAL DALAM PENERAPAN RESTORATIVE JUSTICE PADA TAHAPAN PENYIDIKAN. *JURNAL LITIGASI (e-Journal)*, 24(1), 14–39. <https://doi.org/10.23969/litigasi.v24i1.6208>
- Pratama, R. Y., Dwimawanti, I. H., & Yuningsih, T. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM) PADA SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM (SATPAS) POLRESTABES SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(4), 1–19. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41397>
- Pratiwi, Q. C., Putri, A. A., & Hayat. (2025). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI POLRESTA MALANG KOTA. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 6(9), 1–9. <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v6i9.10063>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nurmalita Sari, S. B. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Safitri, L., Khusni, M. F. Al, & Agung, U. (2024). ETIKA PROFESI POLISI. *Jurnal Ilmiah Nusantara ( JINU)*, 1(4), 230–235. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1707>
- Sawir, M. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK KONSEP, TEORI, DAN APLIKASI*. Deepublish Publisher.
- Sellang, K. (2016). *Adiminstrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Penerbit Ombak.
- Silalahi, S. M., Panjaitan, J., Siahaan, A. Y., Sitohang, N. G. A., & Hutabalian, F. (2024). *Etika Profesi*. Eureka Media Aksara.
- Sobian, P., & Sugianto. (2022). PELAYANAN KEPOLISIAN PADA MASYARAKAT DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) POLRES KABUPATEN MELAWI. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 22(2), 386–396. <https://doi.org/10.51826/fokus.v22i2.1229>

- Suharni, M., Huler, K. G. W., Febryanto, B., Dwityas, & Rabawati, W. (2024). Penegakan Kode Etik Profesi Kepolisian. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL (JHPIS)*, 3(1), 151–157. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v3i1.3182>
- Sulistiyawati. (2018). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit K-Media.
- Suprasetya, G. (2021). KAJIAN YURIDIS TERHADAP PENERAPAN HUKUM ADAT DALAM MENYELESAIKAN KASUS TINDAK PIDANA DI PAPUA. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(7), 2721–2769. <https://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/313/479>
- Susanto, R. Y. (2024). PENERAPAN SANKSI TERHADAP PELANGGARAN KODE ETIK PROFESI POLRI BERDASARKAN PERATURAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 2022 KODE ETIK PROFESI DAN KOMISI KODE ETIK KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Jendela Hukum Dan Keadilan*, 9(2), 68–78. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/jjhk/article/view/4726/1935>
- Taufiq, A. R. (2019). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN AKUNTABILITAS KINERJA RUMAH SAKIT. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 12(1), 57–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Wahyuni. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Ilmiah Cakrawati*, 6(2), 1–8. <https://doi.org/10.47532/jic.v6i2.872>
- Yanuarto, T., Uni, P. S., Widihihana, I. G., & Azizah, A. (2024). Pengintegrasian Mediasi Penal Sebagai Penyelesaian Perkara Pidana Ditinjau Dari Perspektif Pembaharuan Hukum Di Indonesia. *URNAL RECHTENS*, 13(1), 149–165. <https://doi.org/10.56013/rechtens.v13i1.2845>